



LOMBARD ODIER
LOMBARD ODIER DARIER HENTSCH

Lombard Odier (Europe) S.A.

Conditions générales

Lombard Odier (Europe) S.A.
291, route d'Arlon
L-1150 Luxembourg
R.C.S Luxembourg B169 907
TVA LU257 77127
E-mail: luxembourg@lombardodier.com
Janvier 2018

Table des matières

I.	Dispositions générales	5
1.	Dispositions préliminaires	5
2.	Informations requises en vue de la prestation de services	5
3.	Communication	5
4.	Signatures et pouvoirs	7
5.	Comptes à plusieurs titulaires	7
6.	Protection des données et confidentialité	7
7.	Le devoir de vérification et de réclamation du client	9
8.	La responsabilité de la banque	9
9.	Conformité du client avec les obligations légales (notamment en matière fiscale)	10
10.	Tarifs, frais et intérêts	11
11.	Calcul des délais	12
12.	Preuve et enregistrement de conversations téléphoniques	12
13.	Cessibilité	12
14.	Modifications	12
15.	Indépendance des clauses	13
16.	Fin des relations d'affaires	13
17.	Réclamations	13
18.	Systèmes de garantie des dépôts et de protection des investisseurs	14
19.	Droit applicable et juridictions compétentes	14
II.	Comptes et garde d'instruments financiers et services d'investissement	15
20.	Comptes	15
21.	Conservation des instruments financiers	17
22.	Transactions sur instruments financiers	18
23.	Claw-backs / Droit de récupération	19
24.	Investissement dans des produits dérivés	20
25.	Information sur la nature et les risques liés aux instruments financiers	22
26.	Autres dispositions	22
III.	Services de paiement	24
27.	Définitions	24
28.	Portée	24
29.	Principales caractéristiques et description des services de paiement et des instruments de paiement fournis par la banque	25
30.	Description des mesures de protection	25
31.	Incident concernant un instrument de paiement	27
32.	Informations à fournir à la banque pour que celle-ci puisse exécuter l'ordre de paiement	28
33.	Réception d'un ordre de paiement	28
34.	Révocation d'un ordre de paiement	28
35.	Exécution d'un ordre de paiement	28
36.	Refus d'exécuter un ordre de paiement	29
37.	Informations concernant les opérations de paiement exécutées et réclamations	29

38.	Réclamations de la part du client	30
39.	Responsabilité de la banque	30
40.	Tarification	31
41.	Taux d'intérêt et taux de change	31

I. Dispositions générales

1. Dispositions préliminaires

- 1.1 La relation entre le client (le « Client ») et Lombard Odier (Europe) S.A. (la « Banque ») est régie par les présentes conditions générales, telles que modifiées périodiquement (ci-après les « Conditions générales »), des accords spécifiques, les pratiques bancaires, les règles et pratiques des plates-formes d'exécution, des systèmes de compensation et entités similaires ainsi que les lois et règlements applicables.
- 1.2 La banque est un établissement de crédit constitué en vertu de la loi luxembourgeoise, autorisé par le ministère des Finances du Grand-Duché de Luxembourg et soumis à la surveillance de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (« CSSF »), 283, route d'Arlon, Luxembourg L-1150, www.cssf.lu.
- 1.3 Dans les présentes conditions générales, le singulier comprend le pluriel et vice versa et le masculin comprend le féminin et vice versa. Toute référence au client inclura ses héritiers, successeurs et ayants droit.

2. Informations requises en vue de la prestation de services

- 2.1 Le client s'engage à fournir à la banque à tout moment toutes les informations et tous les documents exigés par la banque concernant le client, ses bénéficiaires effectifs et représentants. Le client s'engage à fournir à la banque des informations et documents sous une forme exacte, complète et à jour. La banque exige ces informations et documents notamment pour se conformer à ses obligations en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, afin de se conformer à d'autres obligations légales, réglementaires et contractuelles, ainsi que pour d'autres raisons.
- 2.2 Le client s'engage à informer immédiatement la banque par écrit en cas de changement d'une quelconque information fournie précédemment à la banque (y compris les informations contenues dans des documents).
- 2.3 Si le client omet de fournir en temps utile les renseignements ou documents exigés par la banque, ou si les renseignements ou documents sont inexacts, incomplets ou obsolètes, ou si la banque estime, à sa seule discrétion, qu'ils ne sont pas adéquats ou suffisants pour atteindre leur objectif, la banque est autorisée à bloquer les avoirs du client, de liquider les positions de celui-ci et de mettre fin à la relation d'affaires. Toute omission de fournir les documents requis par la banque pourrait résulter en une déclaration aux autorités, y compris les autorités fiscales.
- 2.4 Le client sera tenu envers la banque et dégagera la banque de toute responsabilité concernant tout dommage que cette dernière pourrait subir à la suite de renseignements ou documents inexacts, incomplets ou obsolètes que le client aurait fournis à la banque concernant le client, ses bénéficiaires effectifs et représentants. La banque n'est pas tenue de vérifier l'exactitude, l'intégralité ou le caractère actuel des informations et documents fournis par le client et n'assume aucune responsabilité à cet égard.

3. Communication

- 3.1 Le client peut communiquer avec la banque par téléphone, fax, courrier postal ou électronique ou par d'autres moyens de télécommunication convenus avec la banque. Le client autorise la banque à accepter, outre des instructions écrites, également des instructions relatives à son compte transmises par téléphone, fax ou e-mail (sécurisé ou non sécurisé), quelle que soit la nature de ces instructions et sans qu'une confirmation écrite ou autre soit nécessaire, même si l'instruction est liée à un achat, une vente ou un transfert à un tiers.

La banque se réserve le droit, à sa seule discrétion et sans y être obligée, de demander des confirmations d'instructions sous la forme déterminée par elle ou d'effectuer d'autres vérifications, y compris en ce qui concerne l'identité de l'émetteur de l'instruction, avant d'exécuter les instructions. La banque ne saura encourir de responsabilité si elle refuse d'exécuter les instructions ou si des retards dans l'exécution des instructions en résultent.

Si une communication écrite est requise en vertu d'un accord et sauf disposition contraire, la banque acceptera uniquement un courrier postal (recommandé) en tant que moyen de communication valable.

- 3.2 Le client confirme qu'il connaît les risques liés à l'utilisation de moyens de communication (y compris le courrier postal, courrier express, fax, téléphone et e-mail), y compris les risques d'erreur d'identification, erreurs de contenu, autres erreurs et malentendus, distorsions, l'exécution multiple d'instructions, les transmissions incomplètes, la falsification, la contrefaçon, la transmission d'instructions ou l'interception d'instructions ou autres abus par une personne non autorisée, les défauts techniques, les retards, la violation de la confidentialité, la perte ou l'erreur d'acheminement, la non-réception et l'atteinte à l'intégrité des communications. Le client accepte d'assumer seul et pleinement ces risques et tous les dommages ou autres conséquences qui en découlent ; il dégage la banque de toute responsabilité à cet égard.

- Le client prend note que les e-mails sont transmis par le biais de l'internet, un réseau public sur lequel la banque n'a aucun contrôle et qui comporte des risques et des transferts transfrontaliers d'informations à des tierces parties. Par conséquent, l'identité du client et de la banque en leur qualité d'utilisateurs de l'internet, y compris le contenu des échanges, et l'existence et le contenu d'une relation bancaire ne peuvent pas être gardés confidentiels.
- 3.3 Le client peut, sur la base d'un contrat spécial (E-Services), demander d'utiliser une solution mise à disposition par la banque, permettant au client de consulter son compte et de communiquer avec la banque par un système de messagerie plus sécurisé.
 - 3.4 Le client peut communiquer avec la banque en français ou en anglais. Les documents ou informations émis par la banque pourront être rédigés en français ou en anglais. Le client accepte que les documents qui n'existent qu'en anglais soient communiqués au client dans cette langue, et que les documents mis à disposition par des tiers soient communiqués au client sans traduction.
 - 3.5 En guise de preuve de l'envoi du courrier au client, y compris de la date de l'envoi, la banque fournira une copie imprimée ou informatisée du courrier ou autre preuve d'envoi du courrier. La date d'envoi est réputée être la date figurant sur le document en question. Dans le cas de la télécopie, le rapport de transmission constituera une preuve documentaire de l'envoi du document par la banque et de sa réception par le client.
 - 3.6 Toutes les communications écrites envoyées à la dernière adresse indiquée par le client et toutes les communications envoyées au dernier numéro de fax ou à la dernière adresse d'e-mail indiqué(e) par le client ou mis à disposition dans le dossier E-Documents du client seront réputées avoir été dûment envoyées par le client et reçues par le client (en ce qui concerne le courrier habituel). Il en va de même lorsque le client a désigné un tiers en tant que destinataire du courrier. Lorsqu'il y a plusieurs titulaires de compte, les notifications seront effectuées valablement si elles sont envoyées à l'un de ces titulaires de comptes ; les titulaires dudit compte s'octroient un mandat irrévocable à cet égard. En cas de décès du client, le courrier sera envoyé valablement à la dernière adresse indiquée à la banque ou à l'adresse de l'un des héritiers du client.
 - 3.7 Si le client ne reçoit pas de communications dans le délai normalement prescrit en matière de réception, il doit en informer la banque dès que possible.
 - 3.8 En cas de retour de courrier à la banque avec la mention que le destinataire est inconnu à l'adresse indiquée ou n'y réside plus, la banque aura le droit de conserver ledit courrier ainsi que tous les courriers ultérieurs destinés à ce client dans ses dossiers, conformément au paragraphe suivant.
 - 3.9 À la demande expresse du client, la banque peut accepter de conserver dans ses locaux et de mettre à la disposition du client tous les courriers destinés au client (y compris les lettres, avertissements, rapports et déclarations que la banque est tenue d'envoyer au client conformément aux règlements applicables ou aux arrangements contractuels) sur papier ou sur un support électronique (et à imprimer uniquement à la demande du client). Le client reconnaît que la banque aura rempli son obligation de rendre compte du courrier et de le livrer en le mettant simplement à disposition à titre de « Retenu de courrier ». Le courrier retenu de cette façon sur des supports électroniques sera considéré avoir été envoyé au et reçu par le client à la date figurant sur le document (soit en général le jour ouvrable suivant l'exécution de la transaction ou réception de la confirmation de l'exécution de l'ordre par un tiers), même si le client n'en est pas personnellement au courant et même si le courrier concerne des rapports, des déclarations ou des avis formels, ou s'il implique ou se réfère à des délais ou à toute autre communication susceptible d'avoir des effets non souhaitables pour le client, en particulier en l'absence d'une réponse, ou s'il concerne une modification aux présentes conditions générales, des tarifs de la banque ou de tout autre accord entre la banque et le client. Toute information que la banque est tenue de communiquer au client en vertu de la réglementation en vigueur est réputée avoir été communiquée à la date de ladite communication. Le Client s'engage à retirer son courrier régulièrement. Le client ne pourra pas affirmer qu'il ignore le contenu du courrier livré par retenue du courrier parce qu'il a omis de vérifier et de lire ce courrier retenu et conservé à sa disposition.
 - 3.10 La banque est libre, sans y être obligée, de contacter le client à n'importe quel endroit où elle pense pouvoir le joindre, par tout moyen de communication, même s'il y a une instruction de retenue de courrier, notamment lorsque la loi l'y oblige ou lorsqu'elle considère qu'il est urgent, nécessaire ou conseillé de le faire et sans encourir la moindre responsabilité à cet égard.
 - 3.11 Le client sera tenu de prouver l'existence, le contenu et la réception par la banque d'une communication ou d'une instruction.
 - 3.12 En ce qui concerne les informations à fournir au client sur un support durable, le client accepte et choisit de recevoir ces informations sur un support durable autre que le papier. La banque aura toutefois le droit de communiquer ces informations sur papier.
 - 3.13 Le client reconnaît et accepte que, à partir du moment où les conditions légales relatives à la communication d'informations au client par le site de la banque sont remplies, la banque pourra fournir certaines informations exclusivement par le biais de son site Internet. Par ailleurs, le client accepte que la fourniture de ces informations par ce moyen est adaptée au contexte de la relation entre la banque et le client. Le client sera informé par voie électronique de l'adresse du site Internet où il pourra accéder aux informations pertinentes. Le client s'engage à consulter régulièrement le site Internet de la banque. Si la loi l'exige, la banque informera par ailleurs le client par voie électronique de toute modification de ces informations, en indiquant l'adresse du site Internet où il aura accès aux informations modifiées.

4. Signatures et pouvoirs

- 4.1 Les procurations et spécimens de signatures communiqués à la banque seront les seuls qui engagent la banque jusqu'à ce que la banque ait été avisée par écrit de la révocation ou de tout autre changement. La banque ne sera pas obligée de tenir compte d'un quelconque enregistrement ou d'une quelconque publication au Grand-Duché de Luxembourg ou à l'étranger.
- 4.2 Le client assume tous les risques à l'égard de toute utilisation frauduleuse (par exemple la falsification) du manuel du client ou de sa signature électronique, indépendamment du fait que cette utilisation frauduleuse porte sur la signature authentique du client ou sur sa signature contrefaite. La même règle s'applique pour les signatures de personnes habilitées à effectuer des transactions sur le compte du client (p. ex. les personnes auxquelles le client a accordé une procuration). Si la banque ne parvient pas à détecter l'utilisation frauduleuse d'une signature et exécute des opérations sur la base de cette signature, la banque sera réputée avoir accompli une transaction valide sur instruction du client réel et sera libérée de toute responsabilité. La Banque sera notamment libérée de l'obligation de remettre au client les actifs détournés en raison de l'utilisation frauduleuse de cette signature. La responsabilité de la banque ne peut être engagée qu'en cas de négligence grave dans la vérification de ces documents.

5. Comptes à plusieurs titulaires

- 5.1 Lorsque plusieurs personnes sont titulaires d'un compte, quelle que soit sa forme ou son intitulé, les comptes sont soit « joints », soit « collectifs » et sont tous assortis de la responsabilité solidaire telle que définie dans les présentes conditions générales.
- 5.2 Lorsque le client opte pour un compte collectif, les titulaires du compte ne peuvent agir à l'égard de la banque qu'ensemble ou par l'intermédiaire d'un représentant commun. Chaque titulaire pourra néanmoins valablement révoquer seul les pouvoirs conférés à un représentant commun.
- 5.3 Lorsque le client opte pour un compte joint, les titulaires d'un compte seront créanciers solidaires à l'égard de la banque concernant l'intégralité du solde créditeur. Par conséquent, chaque titulaire d'un compte joint aura droit, conjointement et solidairement, à l'égard de la banque, à l'intégralité du solde créditeur du compte. Chaque titulaire solidaire peut donner seul toutes instructions à la banque, sans préjudice des dispositions qui modaliseraient en pratique le fonctionnement du compte joint (notamment quant aux signatures autorisées et procurations). La banque exécute lesdites instructions des titulaires dans l'ordre chronologique et conformément aux dispositions et conventions applicables. Chaque titulaire peut ainsi, entre autres, gérer les avoirs en compte, créer des débits en compte, gager les avoirs, retirer le courrier en poste restante auprès de la banque et effectuer tous actes de disposition sur le compte joint, sans que la banque ait à informer les autres titulaires du compte ou les héritiers éventuels. Toute instruction émise par l'un des titulaires du compte et exécutée par la banque sera libératoire pour elle à l'égard des autres cotitulaires. L'admission d'un nouveau cotitulaire ou l'octroi d'un mandat à un tiers sur le compte joint ne peut avoir lieu qu'avec le consentement unanime de tous les autres cotitulaires. Chaque titulaire du compte joint est habilité à mettre à tout moment un terme à la nature solidaire et conjointe du compte en ce qui concerne le droit aux soldes créditeurs par lettre recommandée envoyée à la banque ou par lettre remise en mains propres moyennant accusé de réception à la banque, de sorte que le compte joint devient alors un compte collectif pour l'ensemble de ses titulaires à compter du premier jour ouvrable qui suit la réception par la banque de cette notification. La banque informe les titulaires dudit compte par lettre dans les trois jours ouvrables suivant la réception par la banque de l'avis susmentionné. Si, pour une raison quelconque, que la banque peut même ignorer, l'un des cotitulaires du compte interdit par écrit à la banque de donner suite aux instructions d'un autre cotitulaire, la banque a le droit, sans y être obligée et sans assumer de responsabilité à cet égard, de traiter le compte comme compte collectif. Le décès d'un titulaire ne met pas fin par lui-même à la responsabilité solidaire des titulaires du compte en tant que créanciers, laquelle persiste entre les survivants et les héritiers du titulaire défunt.
- 5.4 Sauf instruction écrite contraire, la banque aura le droit, sans y être obligée, de créditer le compte ouvert au nom de plusieurs titulaires des avoirs reçus au nom de l'un d'eux seulement.

6. Protection des données et confidentialité

- 6.1 Le client autorise la Banque à recueillir, conserver et traiter dans ses systèmes informatiques ou de toute autre façon les données personnelles relatives au client, ses représentants et bénéficiaires effectifs, y compris leur nom, profession, adresse, date et lieu de naissance, nationalité et leurs informations financières. Le client a le droit de refuser de communiquer de telles informations à la banque et d'empêcher ainsi la banque d'utiliser ces technologies informatiques et d'employer ses données personnelles. Cependant, un tel refus ou empêchement sera un obstacle à l'entrée en relation ou à la continuation des relations d'affaires entre le client et la banque. Les données nominatives sont requises pour permettre à la banque de s'acquitter des mesures de vigilance à l'égard de la clientèle, pour exécuter des transactions, gérer ou administrer des comptes, établir des analyses de crédit et des statistiques, à des fins de marketing et plus généralement pour fournir les services que le client sollicite et se conformer à ses obligations contractuelles, légales ou réglementaires. Le client a un droit d'accès et de rectification des données si ces données sont inexacts ou incomplètes. Le client a le droit de s'opposer au traitement de ses données personnelles à des fins de prospection commerciale. Pour exercer ces droits ou former cette opposition, le client pourra s'adresser à la banque, qui, au sens de la loi, est le responsable du traitement des données. Le client confirme que ses représentants et bénéficiaires effectifs fournissent les mêmes autorisations que celles reprises dans le présent article. Ces représentants

et bénéficiaires effectifs bénéficient des mêmes droits que ceux repris dans le présent article. Les données personnelles ne seront conservées que pendant la durée requise en vue de leur traitement, en tenant compte des délais de prescription légale et des tenues des dossiers.

- 6.2 La banque informe le client, qui l'accepte sans réserve, qu'elle peut être tenue de communiquer des renseignements concernant le client, ses mandataires et bénéficiaires effectifs, lorsque cette communication lui est imposée par une obligation légale ou réglementaire nationale ou étrangère ou par une autorité publique nationale ou étrangère (y compris les tribunaux et autorités fiscales). Le client autorise expressément la banque à fournir ces renseignements.
- 6.3 Le client est informé du fait que la banque peut être tenue de communiquer des informations concernant le client, ses représentants ou bénéficiaires effectifs aux autorités nationales ou étrangères (y compris les autorités fiscales) conformément aux lois et réglementations nationales ou étrangères ou aux traités internationaux. Le client est informé en particulier du fait que sur la base de la législation luxembourgeoise ou de la législation à effet extraterritorial (en particulier en vertu des réglementations américaines imposées par les dispositions de la loi du 18 mars 2010 communément appelée Foreign Account Tax Compliance Act – « FATCA » – telle qu'implémentée au Luxembourg en vertu de l'accord intergouvernemental conclu entre le Luxembourg et les États-Unis le 28 mars 2014 – « IGA » – et le standard de l'OCDE relatif à l'échange automatique d'informations relatives aux comptes financiers et son Common Reporting Standard [le « CRS »] tel qu'implémenté au Luxembourg en vertu de la loi du 18 décembre 2015 sur le Common Reporting Standard [« Loi CRS »]), la banque peut avoir à divulguer régulièrement des renseignements concernant le client, ses représentants ou bénéficiaires effectifs et le contrôleur, au sens des lois FATCA ou CRS, relatif à un compte gardé dans ses livres, y compris leur nom, adresse, numéro d'identification fiscale, date et lieu de naissance, numéro de compte, solde du compte, revenus générés par ses actifs et ventes du produit, aux autorités nationales ou étrangères compétentes (y compris à l'administration fiscale luxembourgeoise), qui transmettront ces informations à l'administration fiscale pertinente (y compris le Internal Revenue Service aux États-Unis).
- 6.4 Le client reconnaît que conformément aux lois et réglementations luxembourgeoises ou étrangères ou à d'autres dispositions, la banque peut être tenue de communiquer, dans le cadre de transactions en instruments financiers ou autres actifs, des informations au sujet du client, ses représentants ou bénéficiaires effectifs à des tiers, y compris des autorités de surveillance, autorités fiscales, banques dépositaires locales ou autres tiers. Ces données confidentielles peuvent inclure notamment les nom, profession, adresse, date et lieu de naissance, nationalité et informations financières du client, ses représentants et les bénéficiaires effectifs. Le client demande à la banque de communiquer ces informations à sa propre discrétion, sans délai et sans retour vers le client.
- 6.5 Certaines lois ou réglementations nationales ou étrangères ou certains systèmes de paiement peuvent exiger l'identification de la personne plaçant l'ordre et de son bénéficiaire. La banque attire l'attention du client sur le fait qu'en cas de transfert de fonds, instruments financiers ou autres actifs, elle peut avoir à révéler des informations concernant le client, ses représentants et bénéficiaires effectifs, à des tiers, y compris les pouvoirs publics et les banques correspondantes de la banque. Le client donne l'instruction à la banque de communiquer ces données.
- 6.6 Les données, y compris les données à caractère personnel, incluses dans des virements transfrontaliers font l'objet de traitements par la banque et d'autres intermédiaires spécialisés et notamment SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication). Ces traitements peuvent être effectués dans des centres établis dans d'autres États européens, en Suisse, aux États-Unis et dans d'autres États en conformité avec la réglementation locale. Ceci a entre autres pour conséquence que les autorités de ces pays, voire d'autres autorités étrangères, peuvent demander accès à ces données dans le cadre de la lutte contre le terrorisme ou pour toute autre raison. De plus, quand le client donne une instruction à la banque d'effectuer un virement, il donne par là même son consentement exprès à ce que tous les éléments d'information nécessaires pour l'exécution correcte du virement soient communiqués au centre de traitement de ce virement, qui peut être situé au Luxembourg ou à l'étranger, notamment en Suisse, auprès de la Banque Lombard Odier & Cie, Genève et il accepte que ces informations puissent faire l'objet d'un traitement en dehors du Luxembourg, notamment auprès de Lombard Odier & Cie, Genève. Le client a également pris note que la banque peut être tenue, en vertu du droit des États-Unis d'Amérique, de communiquer, notamment à la demande de la Commodity Futures Trading Commission (CFTC) ainsi que de la Securities & Exchange Commission (SEC), tous les détails, en particulier le nom du client, relatifs aux opérations à terme négociées aux États-Unis. Enfin, compte tenu du fait que Lombard Odier & Cie, Genève agit en tant que centre de paiement, les données sont également sauvegardées de manière temporaire en Suisse lors de chaque ordre de virement.
- 6.7 Le client demande en outre explicitement à la banque de divulguer et transférer les données personnelles et financières concernant le client, ses représentants et les bénéficiaires effectifs, y compris, mais sans s'y limiter, le nom, l'adresse, la nationalité, la date et le lieu de naissance, la profession, l'origine des fonds, les informations sur les documents d'identification, le numéro de compte, les données transactionnelles et de crédit, le domicile fiscal et d'autres informations fiscales, les objectifs d'investissement, les actifs, la situation financière et les connaissances et l'expérience en matière d'investissement, la structure des actionnaires et des sociétés affiliées et plus généralement toute information concernant ses relations d'affaires avec la banque et toute information susceptible d'identifier directement ou indirectement le Client, ses représentants et bénéficiaires effectifs (les « Données ») à la Banque Lombard Odier & Cie, à Genève, ainsi qu'aux succursales étrangères de la Banque (notamment lorsqu'elles sont impliquées dans la prestation de services aux clients) et toute autre entité du groupe Lombard Odier figurant sur le site Internet de Banque Lombard Odier & Cie, Genève (les « Destinataires »). La divulgation des données aux destinataires vise à respecter les exigences réglementaires, à améliorer la qualité et la portée des services fournis au client, à générer des rapports consolidés et complets et, plus généralement, à rationaliser et à accroître la qualité et l'efficacité des services fournis par la banque. Le client accepte que cette divulgation de données soit effectuée dans son intérêt et dans

l'intérêt de ses représentants et bénéficiaires effectifs, car elle permet à la banque de desservir le client de manière efficace et selon les normes de qualité et la conformité réglementaire. Le client reconnaît et accepte que les destinataires des données soient établis en dehors du Luxembourg et ne soient pas soumis aux règles de confidentialité luxembourgeoises. Bien que certains des destinataires soient soumis à des obligations de confidentialité, ils peuvent éventuellement transmettre les informations reçues de la banque à d'autres parties conformément aux lois et règlements en vigueur. Le client accepte de supporter toutes les conséquences résultant de la divulgation des données aux destinataires et accepte que la banque n'assume aucune responsabilité dans ce contexte. La banque pourra divulguer les données aux destinataires tant que le client entretient une relation commerciale avec la banque et pendant 3 ans par la suite.

- 6.8 Le client confirme qu'il a informé tous ses représentants et bénéficiaires effectifs de l'existence et du contenu des instructions et autorisations de transférer les données énoncées ici et confirme avoir obtenu le consentement de ce dernier ainsi que le mandat de consentir en leur nom à tous les transferts de données exposés ici. Le client consent par la présente à toutes les instructions de transfert de données et aux autorisations énoncées dans les présentes conditions générales au nom de ses représentants et bénéficiaires effectifs. Le client accepte d'indemniser la banque pour et de la dégager de toute responsabilité concernant toutes les obligations découlant de celles-ci, y compris en ce qui concerne les réclamations des représentants et des bénéficiaires effectifs qui n'ont pas consenti au transfert de données.

7. Le devoir de vérification et de réclamation du client

- 7.1 Le client doit conserver avec le plus grand soin les documents et formulaires qu'il a reçus ou recevra dans le cadre de sa relation avec la banque et supporte toutes les conséquences pouvant résulter de leur perte, de leur vol ou de l'usage abusif qui en serait fait.
- Le client s'engage à avertir la banque s'il n'a pas reçu de communications, d'avis ou de relevés qui doivent lui être acheminés, à examiner les communications, avis et relevés qui lui sont adressés par la banque, à soumettre immédiatement par écrit à la banque des objections en cas de désaccord sur les opérations exécutées pour son compte.
- 7.3 Le client est tenu de présenter par courrier recommandé à l'adresse du siège social de la banque toute réclamation ou objection concernant l'exécution ou l'inexécution d'instructions de toute nature, les erreurs, les divergences et les irrégularités qui apparaissent dans les relevés ou extraits de compte ou toute autre communication de la banque (ou de tout retard dans la réception des communications). Si la banque ne reçoit aucune réclamation ou objection écrite dans les trente jours (sauf si une disposition spécifique prévoit une période plus courte) de la date à laquelle le relevé de compte, l'extrait ou toute autre communication est expédié ou mis à disposition (soit la date indiquée sur le document), toutes les transactions effectuées par la banque, ainsi que les déclarations et autres communications, seront considérées comme définitivement approuvées et ratifiées par le client, et lesdites transactions, déclarations et autres communications seront considérées comme définitivement exactes, acceptées et ratifiées ; le client ne pourra ni directement ni indirectement contester ces opérations.
- 7.4 L'approbation et la ratification expresse ou tacite d'un relevé de compte s'étendent à toutes les opérations et indications et à tous les chiffres y figurant ainsi qu'à d'éventuelles réserves exprimées par la Banque. Cette règle s'applique à toutes les transactions exécutées, par la banque ou non, en particulier aux transferts et placements de fonds, ainsi qu'aux transferts, achats et ventes d'instruments financiers et de métaux précieux.
- 7.5 L'évaluation des actifs détenus dans le compte comme indiqué dans ces documents et relevés de compte est uniquement indicative et ne doit pas être interprétée comme une confirmation par la banque ou comme reflétant leur valeur financière réelle.

8. La responsabilité de la banque

8.1 Principes

- 8.1.1 La responsabilité contractuelle et extracontractuelle de la banque est limitée à une négligence grave ou à une faute intentionnelle. La Banque ne sera pas responsable des dommages indirects ou consécutifs.
- 8.1.2 La banque décline toute responsabilité (i) pour les conséquences de tout transfert d'informations effectué conformément aux dispositions énoncées aux présentes conditions, (ii) par rapport aux défauts des actifs déposés auprès de la banque, (iii) pour les questions pour lesquelles le client accepte de supporter tous les risques et notamment ceux liés à l'utilisation de méthodes de communication ou ceux affectant les actifs du client ou des tiers impliqués dans la détention des actifs.
- 8.1.3 Tout cas de force majeure, tout événement échappant au contrôle raisonnable de la banque ou toute mesure prise par les autorités luxembourgeoises ou étrangères (y compris les tribunaux et autorités judiciaires) affectant, directement ou indirectement, l'exécution des obligations de la banque a pour effet de suspendre et, le cas échéant, de supprimer l'obligation d'exécution de la banque, sans que celle-ci soit responsable du retard, de l'inexécution ou de la mauvaise exécution. Les cas de force majeure incluent tout événement de nature politique, judiciaire ou économique susceptible d'interrompre, de désorganiser ou perturber totalement ou partiellement les services de la banque ou de ceux de ses correspondants, sous-dépositaires ou systèmes de compensation nationaux ou étrangers, même si ces événements ne sont pas des cas de force majeure, par exemple des pannes du système de télécommunication, des dispositions légales, des mesures imminentes ou annoncées prises par les autorités

publiques ou tribunaux, des actes de guerre ou de terrorisme, des révolutions, émeutes, guerres civiles ou conflits similaires, des faits du Prince, grèves, lock-out, boycotts et piquet de grève.

- 8.1.4 Le client accepte de libérer la banque et les autres entités du groupe Lombard Odier, ainsi que leurs employés et représentants de toute responsabilité, coûts, dommages, demandes, pertes, frais (y compris les frais légaux et honoraires d'avocats) auxquels ces personnes s'exposent concernant les services fournis par le client. Le client s'engage à rembourser ou à avancer à l'une des personnes susmentionnées, à première demande, les acomptes et frais juridiques déboursés en ce qui concerne les procédures judiciaires. Le client autorise la banque à débiter son compte de tous les montants liés à ces réclamations.
- 8.1.5 La banque se réserve le droit, si elle le juge utile ou nécessaire, de sous-traiter ou déléguer à une société affiliée ou à une tierce partie établie au Luxembourg ou à l'étranger, la prestation de certains services ou certaines tâches inhérentes à ses activités, notamment concernant les transactions, la garde et l'administration d'actifs, le matériel informatique et les logiciels, la comptabilité et autres activités « back-office ». Dans ce cas, la banque n'est responsable que pour le soin avec lequel elle a choisi ces parties et leur a donné des instructions, et non pour tout échec essuyé par les tierces parties. La responsabilité de la banque concernant la sélection et l'instruction de tiers se limite à la négligence grave et la faute intentionnelle.

8.2 Responsabilité concernant la gestion, l'information et le conseil

- 8.2.1. La banque n'assume aucune responsabilité concernant la gestion des actifs et/ou du passif du client. En particulier, la banque ne s'engage pas à informer le client de toute perte potentielle en raison de changements dans les conditions de marché, de la valeur des actifs déposés et/ou du passif enregistré auprès de la banque, ou de toute circonstance susceptible de porter préjudice ou d'affecter de toute autre façon la valeur des actifs et/ou passifs, sauf en cas d'exigence d'information de seuil de perte.
- 8.2.2. Si, de façon spontanée ou à la demande du client, la banque fournit des conseils ou exprime des opinions relatives à la gestion d'actifs, la banque ne répondra que de sa propre négligence ou faute intentionnelle. La banque fournit uniquement des conseils sur une base non indépendante.
- 8.2.3. Le client s'assure personnellement de l'exactitude des informations fournies par la banque. Ces informations sont conférées uniquement à titre indicatif et la responsabilité de la banque n'est engagée qu'en cas de négligence grave ou faute intentionnelle de sa part.
- 8.2.4. Les informations fournies par la banque, particulièrement en ce qui concerne l'évaluation des actifs crédités sur le compte, sont fondées sur des informations fournies par des tiers (tels que des fournisseurs de services financiers ou des marchés réglementés). La banque n'assume aucune responsabilité concernant la qualité et l'exactitude de ces informations. Si la banque n'a pas ou plus accès à certaines informations, elle peut, à sa seule discrétion, retenir les dernières évaluations contenues dans l'extrait de dépôt ou renoncer à indiquer sa valeur. En règle générale, les valeurs sont fournies uniquement à titre indicatif et n'engagent nullement la banque.
- 8.2.5. Si la banque fournit ou omet de fournir des informations dans le cadre de sa pratique bancaire normale, elle sera uniquement responsable de sa faute lourde ou intentionnelle, vis-à-vis de la personne qui reçoit l'information.
- 8.2.6. Les renseignements, opinions et/ou conseils donnés ne valent qu'à la date où ils ont été fournis, la banque ne s'engageant pas à assurer leur mise à jour. En outre, ils sont exclusivement destinés à l'usage personnel du client qui s'engage à en préserver la confidentialité. Ils ne constituent qu'un élément d'appréciation pour le client, qui reste libre et responsable de l'usage qu'il en fait et assume toutes les conséquences et tous les risques de ses décisions.
- 8.2.7. La banque recommande au client de recourir aux conseils d'un expert juridique et/ou fiscal. La banque ne fournit aucun conseil en matière juridique ou fiscale et n'assume en conséquence aucune responsabilité pour des conseils relatifs notamment à la nature et aux conséquences fiscales des placements ou à l'administration des avoirs du client par la Banque.
- 8.2.8. En cas de gestion des avoirs du client par un tiers, la banque agit comme simple dépositaire des avoirs sous gestion et elle ne pourra être tenue pour responsable, ni de la gestion effectuée ou des instructions données par le gestionnaire d'actifs, ni des informations communiquées au gestionnaire pertinent dans le cadre de cette gestion tierce. La banque n'est pas tenue de vérifier la qualité ni les risques liés à la gestion d'actifs et à l'exécution des transactions, ni de prévenir ou conseiller le client dans le cadre des décisions d'investissement prises.

9. Conformité du client avec les obligations légales (notamment en matière fiscale)

- 9.1 Le client s'assurera que, dans tous ses rapports avec la banque et autres, il se conforme à toutes les obligations légales, réglementaires et autres qui lui incombent en vertu de sa citoyenneté ou sa résidence (telles que, mais sans s'y limiter, ses obligations fiscales — y compris le dépôt de déclarations de revenus — dans le pays dans lequel le client doit payer des impôts en ce qui concerne les avoirs déposés auprès de la banque ou gérés par elle). Si le client ne se conforme pas à ces obligations, il sera exclusivement responsable de toutes les conséquences qui en découlent (y compris les éventuelles sanctions financières ou pénales) et la banque ne sera pas responsable à cet égard. Les mêmes obligations s'appliquent à l'égard du bénéficiaire effectif du client. Le client confirme être pleinement conscient de ses obligations et il est invité à faire appel à des conseillers juridiques ou autres pertinents en cas de doute.

- 9.2 Le client payera ou, le cas échéant, remboursera à la banque toutes les taxes et tous les droits et frais existant actuellement ou imposés à l'avenir par les autorités luxembourgeoises ou étrangères, qui sont payés par la banque ou dont la banque peut être tenue pour responsable et se rapportant à des transactions exécutées par la banque dans ses relations avec le client. La banque est autorisée à débiter tout montant ainsi échu d'un des comptes du client, quelle que soit la date de règlement des opérations initiales.
- 9.3 La banque attire l'attention du client sur le fait qu'il peut avoir à supporter d'autres coûts (taxes incluses) se rapportant à des transactions sur instruments financiers ou des services d'investissement, qui ne sont pas payés par l'intermédiaire de la banque ou perçus par elle. La détention de certains actifs peut avoir des implications fiscales, quel que soit le domicile fiscal du client.

10. Tarifs, frais et intérêts

- 10.1 Le client reconnaît avoir été informé des tarifs et frais énoncés dans la brochure « Tarifs et frais » de la banque, et les accepte. Le client s'engage à payer à la banque tous les intérêts, honoraires, commissions, droits, redevances et autres montants qui peuvent être dus, ainsi que tous les frais encourus par la banque concernant l'ouverture, la gestion et la clôture du compte ou d'autres services fournis par la banque et le client autorise la banque irrévocablement à débiter son compte de tout montant ainsi échu. La banque peut modifier en tout temps et sans préavis les tarifs et frais (y compris les taux d'intérêt). Elle en informera le client par tous les moyens qu'elle juge appropriés, y compris le site Internet de la banque, des documents électroniques ou les déclarations périodiques envoyées au client. Par le simple fait de choisir la banque pour ses transactions, le client est réputé avoir accepté la brochure « Tarifs et frais » de la banque telle qu'en vigueur.
- 10.2 Le client devra s'acquitter auprès de la banque et la banque est irrévocablement autorisée à débiter le compte du client des débours, honoraires, frais, commissions, droits de dépôt et de courtage, intérêts, taxes, impôts et autres charges lui incombant ou qui lui auront été facturés au Grand-Duché de Luxembourg ou à l'étranger par ses banques correspondantes ou autres parties tierces. Ces montants lui sont dus nets de toute charge. Toute retenue fiscale ou autre est à la charge du Client. Le cas échéant un montant plus élevé sera acquitté pour que la banque perçoive le montant net exact.
- 10.3 Le client prend en charge les frais de correspondance, de communication, de recherche, judiciaires et extrajudiciaires (y compris les honoraires d'avocat) ainsi que tous les autres frais engendrés pour le compte du client ou occasionnés lors d'une mesure prise par des tiers contre le client ou encourus par la banque dans toute action administrative ou judiciaire contre le client ou liés à l'enregistrement, la mise en place ou la réalisation de sûretés.
- 10.4 Le client accepte que, sauf convention contraire, les dispositions suivantes s'appliquent :
- (a) les comptes en euros et devises étrangères ne porteront pas intérêt créditeur. La banque pourra appliquer un taux d'intérêt négatif, respectivement des frais correspondant à un tel taux d'intérêt négatif, aux soldes créditeurs des comptes du client, selon l'évolution des conditions du marché ;
 - (b) le taux d'intérêt débiteur est appliqué de plein droit, sans mise en demeure préalable, sur les soldes débiteurs, sans préjudice des frais de clôture inhérents. Ce taux est fixé par la banque sur la base des conditions du marché en augmentant le taux applicable aux emprunteurs de premier ordre d'un supplément pouvant atteindre dix pour cent (10 %). La présente disposition ne peut pas être interprétée comme autorisant de quelque manière que ce soit le client à opérer des dépassements sur le compte. La banque se réserve le droit de modifier le taux d'intérêt débiteur pour tenir compte notamment de toute modification législative ou réglementaire ainsi que des pratiques et conditions du marché, y compris celles ayant trait au client et à la politique de la banque. La banque s'efforcera d'informer le client de toute modification des taux de la manière qu'elle jugera appropriée. Les intérêts débiteurs produits par les comptes courants seront capitalisés trimestriellement ;
 - (c) en cas de non-paiement dans les 30 jours de l'échéance, la banque appliquera le taux d'intérêt applicable augmenté, à titre de clause pénale, de deux pour cent (2 %) sans préavis ou notification ainsi que d'une indemnisation forfaitaire des frais de recouvrement extrajudiciaire égale à dix pour cent (10 %) des sommes dues et exigibles, étant précisé que cette indemnité ne comprend pas les intérêts, commissions, frais et indemnités autres que les frais de recouvrement extrajudiciaires tels que les frais de justice et les frais et honoraires d'avocat ;
 - (d) dans le calcul des intérêts tant créditeurs que débiteurs, la banque applique, conformément aux usages bancaires, des dates de valeur pouvant être différentes selon qu'il s'agit de versements ou de prélèvements.
- 10.5 La banque informe le client que dans le cadre de ses relations d'affaires avec d'autres professionnels, la banque pourra recevoir des commissions ou des rétrocessions de commissions se rapportant à des transactions exécutées pour le compte du client, ainsi que d'autres paiements ou avantages de tierces parties. Les parties conviennent que ces commissions et rétrocessions, paiements et avantages liés aux commissions sont exclus de leur relation contractuelle et reviennent à la banque sans que cette dernière doive en informer le client, à moins que les lois et règlements contraignants en disposent autrement.

11. Calcul des délais

Les périodes et délais sont en principe calculés en jours calendaires, sauf stipulation contraire. Les périodes et délais calculés en mois, trimestres, semestres ou années se calculent à partir d'un jour déterminé dans une période jusqu'à la veille du jour correspondant de la période suivante. Toutefois, les intérêts annuels, le cas échéant, sont calculés sur la base du nombre réel de jours divisé par 360 (ou 365 selon les usages). Lorsque des périodes et délais expirent un jour férié, leur échéance est remise au premier jour ouvrable qui suit. Sont qualifiés de jours ouvrables les jours d'ouverture des banques au Luxembourg, et de jours fériés les jours de fermeture des banques au Luxembourg. Le samedi est toujours assimilé à un jour férié.

12. Preuve et enregistrement de conversations téléphoniques

- 12.1 Par dérogation à l'article 1341 du Code civil luxembourgeois, la banque peut prouver ses allégations (y compris les ordres téléphoniques) par tous les moyens légalement recevables en matière commerciale, tels que des témoins ou des déclarations sous serment.
- 12.2 Indépendamment de la nature ou du montant de l'acte légal à prouver, la banque peut dans tous les cas, en matière civile ou commerciale, livrer une preuve au moyen d'une copie ou reproduction du document original (y compris, le cas échéant, la reproduction d'une communication électronique). Cette copie ou reproduction aura la même force probante que l'original. Des enregistrements sur ordinateurs ou autres supports ou des reproductions micrographiques effectués par la banque sur la base de documents originaux ont la même valeur probante qu'un document écrit original. Les e-mails et fax enregistrés par la banque ont également la même valeur probante que les documents écrits.
- 12.3 Les clients désirant recevoir des informations ou une copie de pièces justificatives doivent soumettre une requête avec l'expiration de la période limite applicable. Les frais de recherche, détaillés dans la liste des tarifs, seront à charge du client.
- 12.4 Les documents établis par la banque tels que ses fichiers, livres, reproductions micrographiques, fichiers informatiques et documents seront considérés comme probants et prouveront de façon concluante notamment les messages et les instructions données par le client et que les transactions mentionnées dans ces documents ont été exécutées conformément aux instructions données par le client.
- 12.5 Afin de contrôler l'authenticité ou le contenu des instructions ou d'autres communications orales et électroniques reçues du client ou de ses mandataires, le client accepte que la banque puisse enregistrer toutes les conversations téléphoniques et communications électroniques entre ses organes, cadres ou employés, d'une part, et le client, ses mandataires ou tous autres tiers, d'autre part. La banque conservera ces enregistrements pendant une période minimum de cinq ans, qui peut être prolongée jusqu'à une période de 7 ans à la demande des autorités compétentes, ou pour toute période plus longue telle que requise ou admise par la loi aussi longtemps qu'elle le jugera utile. Le défaut d'enregistrement ou de conservation ne pourra pas être invoqué à l'encontre de la banque. La banque peut utiliser le support employé pour enregistrer les conversations téléphoniques ou communications électroniques dans le cadre du règlement des différends et dans des procédures judiciaires avec la même valeur probante qu'un document écrit. Les enregistrements de conversations téléphoniques et de communications électroniques seront traités conformément à la loi relative à la protection des données en vigueur ; l'accès aux données détenues sur fichier sera accordé au client sur demande. Une copie des enregistrements de conversations téléphoniques et des communications électroniques sera disponible sur demande au cours des périodes minimales susmentionnées.

13. Cessibilité

La banque est seule autorisée à céder tout ou partie de ses droits et obligations, y compris dans le cadre d'une restructuration (par apport d'actifs, transfert, fusion, scission, changement de contrôle ou autrement), sans modification des conditions régissant ses relations avec le client ni disparition des sûretés qui s'y rapportent et qui sont expressément réservées.

14. Modifications

La banque se réserve le droit de modifier en tout temps les présentes conditions générales (y compris en rajoutant des dispositions), ainsi que les autres accords et documents faisant partie du dossier du client, en particulier en cas de modifications législatives ou réglementaires ou de modifications des pratiques du marché, de la situation du marché et de la politique de la banque. La banque informera le client de toute modification par tout moyen approprié, y compris le site Internet de la banque ou les états périodiques adressés au client. Les modifications sont considérées comme acceptées par le client si celui-ci n'y fait opposition par écrit dans les deux mois de l'envoi de la notification. Si le client désire s'opposer à ces modifications, il a le droit de résilier la relation d'affaires avec effet immédiat.

15. Indépendance des clauses

Si une disposition quelconque des accords conclus entre la banque et le client est nulle ou non valide, cela n'affectera pas la validité des autres dispositions.

16. Fin des relations d'affaires

- 16.1 Sauf dispositions contraires, la banque et le client peuvent à tout moment résilier leur relation d'affaires avec effet immédiat. L'exécution des ordres en cours n'en sera pas affectée.
- 16.2 En cas de fin des relations d'affaires, la banque se réserve le droit de mettre fin à toutes les facilités en cours. Les créances réciproques deviennent immédiatement exigibles. La banque a le droit de convertir les soldes des comptes dans une ou plusieurs devises et de mettre le solde qui en résulte, qui ne sera pas producteur d'intérêts, à la disposition du client par le moyen de paiement qu'elle choisit. Elle peut notamment, sans jamais y être obligée, décider d'émettre un chèque sur elle-même ou un correspondant. Ce chèque pourra, au choix de la banque, être adressé à la dernière adresse indiquée pour l'envoi du courrier ou à la dernière adresse connue du client. La banque peut également déposer les avoirs du client, aux frais et risques du client, à la Caisse des Consignations.
- 16.3 Le client doit retirer tous ses actifs auprès de la banque ou donner à la banque les instructions de transfert appropriées à l'égard de ces actifs dans les 30 jours suivant la résiliation de la relation de compte. Si le client ne donne pas les instructions de transfert des avoirs dans le délai imparti par la banque, un nouveau délai lui sera fixé après lequel, faute d'avoir donné des instructions de transfert, le client donne d'ores et déjà formellement instruction à la banque de vendre tous les instruments financiers, métaux précieux et autres produits financiers détenus au nom du client.
- 16.4 Si la banque, sur instruction du client, a assumé des engagements, le client est tenu de libérer la banque de tous les engagements en question. Si la banque ne peut pas se libérer ou si le client était titulaire d'une carte de crédit ou a mis des chèques ou effets en circulation, le client doit effectuer un dépôt auprès de la banque dans la monnaie de l'engagement et à hauteur du montant maximum de l'engagement tel que déterminé discrétionnairement par la banque. Le dépôt restera gagé en faveur de la banque jusqu'à l'extinction complète de l'engagement. Plus généralement, le client s'engage à fournir les sûretés bancaires habituelles jusqu'au moment de l'extinction complète de ses dettes.
- 16.6 Les conditions générales restent applicables pour le dénouement des opérations en cours (qui ne sont en principe par affectées) jusqu'à la liquidation définitive des comptes. Après la dénonciation des relations d'affaires et jusqu'à la liquidation définitive, le taux d'intérêt contractuel ainsi que les commissions et frais tels qu'apparaissant dans la liste des tarifs de la banque et le droit de compensation et de gage de la banque resteront applicables aux opérations et débits en compte du client. Les commissions ou frais qui ont été payés à ou imputés par la banque par avance ne sont pas remboursés.
- 16.7 Indépendamment d'une résiliation générale des relations avec le client, la banque peut à tout moment exiger le remboursement des crédits accordés, mettre fin aux cautionnements et autres garanties fournies en faveur du client ou annuler des lignes de crédit, si elle estime que la solvabilité du client est compromise, que les sûretés obtenues sont insuffisantes ou que les sûretés demandées n'ont pas été obtenues ou si elle estime que sa responsabilité peut être engagée en poursuivant ses relations avec le client ou que les opérations du client sont peu nombreuses ou semblent contraires à l'ordre public ou à la politique de la banque, ou si le client n'a pas rempli une quelconque obligation lui incombant.

17. Réclamations

L'objectif de la banque est de fournir des services efficaces et de qualité à tous ses clients. Dès lors, la banque a mis en place une procédure pour les clients qui ne sont pas satisfaits des services qu'elle fournit. Les principales caractéristiques de cette procédure sont énoncées ci-dessous. La première étape consiste pour le client à adresser sa réclamation par téléphone à son chargé de compte habituel ou au service responsable de l'activité à laquelle la réclamation se rapporte. Si la question ne peut pas être traitée directement par l'employé, le chef du département sera impliqué. Si le client n'est pas satisfait de la manière dont sa réclamation a été traitée, il pourra, dans une seconde étape, écrire directement à la direction de la banque qui se chargera alors de traiter la réclamation. Les réclamations écrites doivent exclusivement être adressées par courrier à la banque au 291, route d'Arlon, L-1150 Luxembourg. Un accusé de réception sera adressé au client dans un délai de 10 jours ouvrables, à moins qu'une réponse à sa réclamation lui ait déjà été adressée entre-temps. Pour les cas simples, le client recevra une réponse écrite dans un délai de [15] jours ouvrables. Pour les cas plus complexes, la réclamation sera également soumise au Compliance Officer de la banque qui la prendra en charge conjointement avec le département concerné et une réponse sera en principe adressée au client dans un délai d'un mois à compter de la réception de la réclamation de ce dernier. En raison de circonstances ou difficultés particulières de la banque, le traitement d'une réclamation pourra exceptionnellement excéder une période de [30] jours ouvrables, dont le client sera informé en temps utile. Si le traitement de sa réclamation par la banque ne lui donne pas entière satisfaction, le client pourra contacter la CSSF au 283, route d'Arlon, L-1150 Luxembourg. La banque met à disposition du client toute convention signée entre parties. Sur demande du client, la banque lui fournit également cette documentation sur support papier. Veuillez vous référer à la page web de la banque pour plus d'informations sur la procédure de traitement des réclamations de la banque et les coordonnées pertinentes.

18. Systèmes de garantie des dépôts et de protection des investisseurs

- 18.1 **La banque a adhéré au système de garantie de dépôt luxembourgeois, le Fonds de Garantie des Dépôts, Luxembourg (« FGDL »).** Le FGDL garantit, en principe, le paiement d'un montant maximal de 100 000 EUR pour chaque client, dans le cas où des dépôts en espèces deviennent indisponibles en raison de l'insolvabilité de la banque.
- 18.2 La banque a également adhéré au régime luxembourgeois de protection des investisseurs, le Système d'Indemnisation des Investisseurs, Luxembourg (« SILL »). Le SILL garantit, par principe, le paiement d'un montant maximal de 20 000 EUR pour chaque client, dans le cas où la banque ne peut rembourser aux clients les fonds qui leur sont dus ou qu'ils détiennent auprès de la banque dans le cadre d'opérations de placement ou dans le cas où la banque ne peut retourner aux clients des instruments financiers appartenant aux clients, mais détenus, administrés ou gérés par la banque. Étant donné que le client conserve la propriété des instruments financiers qu'il détient auprès de la banque, ces instruments financiers ne feront pas partie des biens de la banque en cas d'insolvabilité de la banque et le client pourra donc en principe en réclamer la restitution.

19. Droit applicable et juridictions compétentes

- 19.1 Les relations entre le client et la banque sont exclusivement régies par le droit luxembourgeois.
- 19.2 Le lieu d'exécution de toutes obligations de la banque et du client est toujours réputé se situer au siège de la banque à Luxembourg.
- 19.3 Les cours et tribunaux de Luxembourg-Ville, Grand-Duché de Luxembourg sont seuls compétents pour prendre connaissance de tout différend entre la banque et le client, sauf si la banque décide de porter le litige devant une autre juridiction normalement compétente en vertu des règles ordinaires de procédure et en particulier en vertu des règles de compétence applicables au titre de la réglementation européenne ou d'une convention en vigueur.
- 19.4 Les actions judiciaires contre la banque se prescrivent par trois ans. Le délai de prescription commence à partir de la date de la négligence, de l'action ou de l'inaction reprochés à la banque. Toute action judiciaire engagée après le dernier jour du délai de prescription sera prescrite.

II. Comptes et garde d'instruments financiers et services d'investissement

20. Comptes

À la demande du client, la banque peut ouvrir des comptes en espèces et des comptes d'instruments financiers au nom du client en différentes devises.

20.1 Fonctionnement des comptes

20.1.1 Unicité des comptes

– Si le client est titulaire unique ou cotitulaire de plusieurs comptes, quel que soit leur nature, description, numéro ou intitulé dans les livres de la banque, la nature des biens qui y sont enregistrés, leur devise, les taux d'intérêt, modalités ou conditions applicables, les différents comptes affichant un solde créditeur ou débiteur forment, en fait et en droit, des composants ou sous-comptes du compte courant unique et indivisible. Toutes les opérations de crédit ou de débit entre le client et la banque passent par le compte courant où ils deviennent de simples éléments créditeurs ou débiteurs du compte et génèrent à tout moment, et en particulier à la clôture du compte, un simple solde créditeur ou débiteur. Sans préjudice de tout recours juridique que la banque peut avoir fondé sur d'autres motifs ou à l'encontre des débiteurs conjoints ou garants, la banque peut en tout temps fusionner des sous-comptes et opérer des transferts de l'un à l'autre, de solde débiteur à solde créditeur et inversement, et plus généralement débiter le compte courant unique de tout montant dû par le client en vertu d'une obligation de toute nature, qu'elle soit directe ou indirecte, présente ou future, réelle ou potentielle. Les sûretés et garanties attachées à l'un des composants ou sous-comptes couvriront le solde global du compte courant unique. Tout solde en devise étrangère peut être converti en une des devises existantes du compte au taux en vigueur à la date d'établissement du solde du compte. Aux fins de déterminer le solde net du compte courant unique, les instruments financiers et les métaux précieux seront considérés comme des espèces et seront évalués au taux du marché en vigueur à ce moment. Nonobstant l'accord d'unicité de compte courant, tous les (sous-) comptes du client porteront des taux d'intérêt débiteurs individuels.

20.1.2 Connexité

Toutes les réclamations du client à l'égard de la banque et toutes les réclamations de la banque à l'égard du client sont corrélées. La banque est dès lors autorisée à ne pas exécuter ses obligations aussi longtemps que le client n'exécute pas l'une des obligations qui lui incombent.

20.1.3 Compensation

La banque a le droit de compenser, sans mise en demeure ni autorisation préalable et dans l'ordre de priorité qu'elle considère être le plus adéquat, toutes ses créances envers le client, sans égard à leurs échéances ou aux monnaies dans lesquelles elles sont libellées, avec tout ou partie des avoirs (y compris les espèces, instruments financiers et métaux précieux - dont la valeur doit être déterminée en fonction de la valeur du marché de ces avoirs à la date de la compensation) du client qu'elle détient, directement ou indirectement pour le compte du client à la banque ou dans un autre lieu. À cette fin, au cas où le client serait ou risque d'être en défaut de régler à la banque une dette exigible ou en voie de devenir exigible, les dettes et créances de toute nature, en ce compris les obligations à terme du client envers la banque deviennent immédiatement exigibles

En cas de saisie, d'autres voies d'exécution ou de mesures conservatoires concernant les avoirs du client auprès de la banque, il est convenu expressément que toutes les dettes du client sont réputées être immédiatement exigibles et la compensation entre les dettes du client et ses avoirs déposés à la banque est réputée avoir eu lieu avant la saisie, autre voie d'exécution ou mesure conservatoire.

Les soldes débiteurs peuvent être compensés sans préavis ni autres formalités moyennant tous les avoirs et soldes créditeurs des débiteurs qui sont, directement ou indirectement, solidairement ou indivisiblement responsables envers la banque. À cet effet, la banque a un pouvoir de procuration irrévocable pour exécuter, à tout moment, toutes les transactions nécessaires pour compenser le solde débiteur d'un compte par le solde créditeur d'un autre compte.

Aux fins de la compensation, la banque est autorisée à liquider tout dépôt à terme avant son échéance, à vendre une ou plusieurs positions en instruments financiers, métaux précieux ou autres actifs, à effectuer des conversions de devises et à accomplir toute autre transaction utile. Le client autorise la banque à ordonner aux tiers redevables d'actifs au client de transférer ces actifs à la banque pour que cette dernière puisse compenser ces actifs à l'égard de ses créances envers le client.

20.1.4 Responsabilité solidaire et indivise

Toutes les personnes qui, à quelque titre que ce soit (en ce compris au titre d'une association de fait), sont cotitulaires d'un compte ou d'avoirs, cobénéficiaires d'une facilité ou concernées par une même opération, sont solidairement et indivisiblement tenues envers la banque de toutes obligations y afférentes, qu'elles aient été contractées individuellement ou collectivement et qu'elles aient été contractées dans l'intérêt commun des cotitulaires ou cobénéficiaires, dans l'intérêt de l'un d'eux ou dans l'intérêt d'un tiers. Les héritiers et les bénéficiaires effectifs du client sont tenus solidairement et indivisiblement de toutes obligations quelconques de celui-ci envers la banque.

20.2 Garanties

20.2.1 Droit de rétention

La banque a un droit général de rétention sur tous les avoirs appartenant au client qui sont déposés à la banque ou auprès d'un tiers, au nom de la banque, pour le compte et aux risques du client.

20.2.2 Gage

Le client affecte en gage en faveur de la banque, qui l'accepte, l'ensemble des instruments financiers, des métaux précieux ou autres actifs déposés actuellement ou à l'avenir par lui auprès de la banque, ainsi que l'ensemble des créances présentes et futures en quelque devise que ce soit pouvant notamment résulter des dépôts en compte auprès de la banque (les « Avoirs Gagés »). Les avoirs gagés serviront de garantie à toutes les créances, actuelles et futures, conditionnelles ou certaines, échues ou non, en quelque devise que ce soit, en principal, intérêts, commission, frais que la banque détient ou pourrait détenir à l'avenir contre le client sans égard à leur exigibilité, leur échéance ou leur fondement.

La banque est autorisée à procéder à la charge du client aux formalités nécessaires en vue d'assurer la constitution et la réalisation du gage. Le client s'engage en outre à répondre à toute demande que la banque pourrait légitimement lui adresser, y compris quant à la signature et la délivrance de tous documents que la banque jugerait nécessaires ou utiles à l'exercice de ses droits.

Si le client ne remplit pas, à la date prévue, l'une de ses obligations, la banque est autorisée à réaliser le gage immédiatement et sans mise en demeure préalable conformément à la loi luxembourgeoise du 5 août 2005 sur les contrats de garantie financière, telle que modifiée, de la façon, dans l'ordre et dans le délai qui lui conviendront, et notamment en procédant à une appropriation, vente, compensation ou conversion de tout ou partie des avoirs gagés jusqu'à concurrence du montant de sa créance majorée des intérêts, commissions, frais et tous accessoires.

Dans ce cadre, la banque dispose des mêmes droits de conversion et de résiliation, ainsi que du droit de donner à des tiers l'ordre de transférer des actifs à la banque, conformément aux dispositions relatives à la compensation ci-dessus. La valeur des instruments financiers et/ou des métaux précieux est fixée conformément à leur valeur marchande à la date de la compensation. Au cas où une ordonnance de saisie ou une mesure conservatoire est initiée sur un des comptes du client, il est expressément convenu que toutes les dettes du client sont considérées comme immédiatement exigibles et que la compensation sur l'actif du client a eu lieu avant cette mesure.

Le client et, le cas échéant, un tiers garant, restent personnellement responsables vis-à-vis de la banque de tout découvert éventuel après la pleine réalisation du gage.

Le gage subsiste même si le compte du client présente de nouveau un solde créditeur après la réalisation du gage par la banque.

20.2.3 Rapport entre actif et passif

Les montants dus par le client à la banque, que ce soit maintenant ou à l'avenir, ne doivent jamais dépasser la valeur préalable des avoirs gagés. La valeur préalable des avoirs gagés est déterminée en fonction d'un plan de marge que la banque actualise périodiquement. Le client accepte d'être tenu au plan de marge tel qu'en vigueur. Ledit plan est disponible sur demande dans les locaux de la banque. Le client est invité à s'enquérir régulièrement du contenu de ce plan. La valeur d'emprunt des avoirs gagés peut être modifiée à tout moment et sans préavis et est déterminée à la seule discrétion et dans l'unique intérêt de la banque, qui peut y déroger à sa discrétion.

Dans le cours normal de ses activités, la banque a le droit d'exiger du client un supplément de couverture en instruments financiers, métaux précieux, fonds ou d'autres actifs, si la valeur d'emprunt des avoirs gagés, telle que déterminée par la banque, est inférieure aux montants dus (appel de marge). Si la banque n'est pas en mesure d'obtenir ce supplément de couverture dans le délai imparti au client par tout moyen de communication ou si elle ne parvient pas à informer le client au préalable, la banque a le droit, dans le cours normal de ses activités, de liquider les positions du client et de réaliser, dans ce cadre, l'intégralité ou une partie du gage, et ce, immédiatement et sans mise en demeure préalable. Pour écarter le moindre doute, le droit de la banque de procéder à des appels de marge est également applicable lorsque le client investit dans les produits pour lesquels les risques pour le client peuvent augmenter au fil du temps, de sorte que la couverture fournie initialement peut ne plus suffire.

20.3 Instructions

- 20.3.1 Si pour l'exécution d'instructions pour le compte du client, la banque recourt aux services de tiers, le client sera tenu par les usages et les conditions générales et particulières applicables entre la banque et ces tiers, ainsi que par les conditions auxquelles seront tenues ces tiers notamment pour l'intervention sur des marchés réglementés, des systèmes multilatéraux de négociation (en anglais « MTF »), des systèmes organisés de négociation (en anglais « OTF ») ou systèmes de paiement nationaux ou étrangers.

- 20.3.2 Il incombe au client de donner ses instructions en temps utile. Le client reconnaît que les instructions transmises à la banque ne sont pas exécutées en continu (24 heures sur 24), mais uniquement les jours bancaires ouvrables, durant les heures d'ouverture de la banque, et que le traitement prend un certain temps si bien qu'un délai peut exister entre la réception de ces instructions et leur exécution.
- 20.3.3 La banque peut refuser ou suspendre l'exécution d'une instruction, notamment lorsque (i) cette instruction se réfère à des transactions ou à des produits que la banque ne traite pas habituellement, (ii) l'instruction est imprécise ou incomplète, (iii) la banque a un doute sur l'identité de la personne émettant l'instruction, (iv) le client a manqué à l'une de ses obligations envers la banque, (v) selon l'appréciation de la banque, l'exécution de la transaction peut violer une disposition légale, réglementaire ou contractuelle, (vi) la banque estime de manière raisonnable que le respect de l'instruction serait impossible ou (vii) l'exécution de l'instruction entraînerait pour la banque un risque financier ou juridique ou est susceptible de porter atteinte à sa réputation. La Banque ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable en cas de retards dans l'exécution des ordres ou de refus d'exécution des ordres dans de telles circonstances.

21. Conservation des instruments financiers

- 21.1 Comme établi aux présentes conditions générales, le client autorise expressément la banque à sous-déposer auprès de tiers choisis par la banque au Luxembourg ou à l'étranger les instruments financiers détenus par la banque pour le compte du client et aux risques exclusifs du client, qui accepte de supporter exclusivement tous les risques (y compris la perte définitive) affectant l'actif. La banque sera en particulier autorisée à utiliser, entre autres, la Banque Lombard Odier & Cie SA en Suisse en tant que sous-dépositaire.
- 21.2 La banque n'est pas obligée d'assurer les actifs déposés.
- 21.3 Le client doit s'assurer que tous les actifs déposés sont de bonne livraison (c.-à-d. authentiques et non frappés de saisie). Le client est responsable à l'égard de la banque de tout dommage résultant d'un défaut d'authenticité ou de vices apparents ou cachés (tels que des instruments financiers perdus ou volés) des instruments financiers qu'il a déposés. Ainsi, si le compte de la banque auprès de son dépositaire est débité en raison du fait que les instruments financiers remis par le client ne sont pas de bonne livraison, la banque peut débiter ces instruments financiers ou des avoirs du compte du client et le client dégage la banque de toute responsabilité à cet égard.
- 21.4 La banque peut refuser la totalité ou une partie des valeurs offertes en dépôt sans avoir à justifier ce refus.
- 21.5 Sans instruction expresse de la part du client, mais sans assumer une quelconque responsabilité, la banque percevra les intérêts, dividendes et coupons échus ainsi que les instruments financiers remboursés. À cette fin, la banque peut se baser valablement sur les publications mises à sa disposition. Il appartient au client de prendre toutes les mesures requises pour protéger les droits liés aux instruments financiers, y compris de donner des ordres d'exercer ou vendre des droits de souscription, d'exercer des droits d'options, d'effectuer des paiements relatifs à des actions non intégralement libérées ou d'effectuer des conversions. La banque n'est pas obligée d'informer le client de telles mesures ni d'exercer des droits pour le compte du client. En l'absence d'un ordre de la part du client et selon les intentions présumées du client, la banque sera de toute façon autorisée (sans y être obligée) à agir sans encourir de responsabilité à cet égard. La banque n'est pas tenue de surveiller les événements relatifs aux émetteurs dont les instruments financiers sont en dépôt auprès d'elle et elle n'est pas tenue d'annoncer ces événements ou d'autres informations au client (y compris au sujet de réunions d'actionnaires ou d'obligataires ou concernant des litiges, arbitrages, recours collectifs ou procédures d'insolvabilité) et la banque ne sera pas obligée de représenter le client dans des réunions, actions ou procédures relatives aux instruments financiers en dépôt auprès d'elle ou concernant leurs émetteurs, ni d'exercer des droits à ce sujet. La banque ne procède pas à l'encaissement des crédits d'impôt qui résultent des dispositions des conventions de double imposition applicables au client. Les déchéances ou dommages résultant de l'absence d'exercice de droits et d'obligations de quelque nature que ce soit relatifs à des instruments financiers sont intégralement à charge du client. Lorsqu'un paiement est dû pour des instruments financiers non entièrement libérés, la banque est autorisée à débiter ce montant du compte du client. Le client accepte irrévocablement, à la première demande de la banque, la cession de créances et de droits annexes à son égard ou à l'égard d'une tierce partie, afin de pouvoir prendre les mesures nécessaires pour défendre ses propres intérêts dans le cadre d'un litige ou d'une procédure d'insolvabilité ou autre.
- Nonobstant le paragraphe précédent, le client accorde à la banque un pouvoir de représentation spécial aux assemblées générales ordinaires et extraordinaires des organismes de placement collectif (OPC) du Groupe Lombard Odier, structurés sous la forme de sociétés dans lesquelles la banque détient des actions pour le compte du client. En l'absence d'instructions contraires données en temps utile par le client, la banque votera conformément aux propositions effectuées par le conseil d'administration de ces entreprises.
- 21.6 La banque communiquera au client un relevé des instruments financiers qu'elle détient pour son compte à fréquence annuelle, sauf si une périodicité plus fréquente a été concédée au client.
- 21.7 Si le client appartient à la catégorie des clients privés et détient des positions dans des instruments financiers à effet de levier ou des opérations portant sur des dettes éventuelles sur son compte en banque, la banque informera le client au cas où la valeur initiale de cet instrument diminue de 10 % et par la suite à chaque multiple de 10 %.
- 21.8 Tous les instruments financiers seront, dans la mesure du possible, déposés dans un compte fongible. Par conséquent, la banque pourra retourner au client des instruments financiers du même type et de la même qualité que ceux déposés auprès de la banque.

22. Transactions sur instruments financiers

- 22.1. Pour tous les ordres d'achat et de vente d'instruments financiers ou avoirs équivalents, la banque agit en principe en qualité de commissionnaire c'est-à-dire qu'elle agit en son nom, mais pour le compte et aux risques du client. Pour certains ordres particuliers, la banque se réserve le droit d'agir au nom du client. La banque peut également se porter contrepartie directe du client, notamment en matière d'achat et de vente de devises ainsi que de produits dérivés négociés sur le marché de gré à gré (OTC).
- 22.2. À défaut d'instructions spécifiques du client, la banque choisira la place et la manière d'exécution des ordres du client. En particulier, la banque pourra décider d'exécuter les ordres du client en dehors d'un marché réglementé ou d'un MTF ou OTF. Le client accepte expressément que ses ordres puissent être exécutés en dehors d'un marché réglementé, d'un MTF ou OTF. Tous les ordres sont exécutés selon les règles et usages des marchés réglementés, MTF ou OTF ou autre système d'exécution auxquels ils sont transmis ou des intermédiaires impliqués dans l'exécution et sont soumis aux lois et règlements applicables à ces marchés réglementés, MTF ou OTF, autres plates-formes d'exécution ou intermédiaires. Le client sera tenu de respecter ces règles et usages qui lui sont opposables et, pour autant que ce soit nécessaire, le client sera tenu de coopérer. Les frais concernant l'exécution de ces ordres sont à charge du client.

La banque ne peut voir sa responsabilité engagée du fait d'un retard éventuel dans l'exécution des ordres résultant des obligations incombant à la banque en vertu de la loi, notamment celle de déterminer si un service d'investissement, un instrument financier ou autre produit est approprié pour le client.

Lorsque la banque considère qu'un service d'investissement ou un instrument financier n'est pas approprié pour le client, elle lui transmet un avertissement l'informant que ce service ou cet instrument ne lui est pas approprié. La banque se réserve le droit de ne pas exécuter l'ordre du client en pareille circonstance. La banque est toutefois autorisée, sans y être obligée, à exécuter l'ordre immédiatement après l'envoi de l'avertissement. Dans ce contexte, la banque ne saurait être tenue pour responsable du préjudice que pourrait subir le client du fait de l'exécution ou de l'inexécution de l'ordre.

Si le client choisit de ne pas fournir les informations nécessaires pour déterminer si un service d'investissement ou instrument financier est approprié, ou s'il ne fournit pas suffisamment d'informations au sujet de ses connaissances et son expérience, la banque avertit expressément le client qu'une telle décision ne permettra pas à la banque de déterminer si le service ou l'instrument envisagé est approprié pour lui. La banque encourage le client à fournir suffisamment de renseignements au sujet de ses connaissances et expérience.

Par ailleurs, la banque avertit spécifiquement le client que, en ce qui concerne les services se limitant à l'exécution et/ou la réception et la transmission d'ordres, à l'exclusion de l'octroi de crédits ou de prêts (qui ne font pas partie de limites de crédit ou prêts existants, comptes courants et de facilités de découvert de clients) exécutés à l'initiative du client et relatifs à des instruments financiers non complexes tels que des actions admises à la négociation sur un marché réglementé ou sur un MTF, s'il s'agit d'actions de sociétés, à l'exclusion des actions d'organismes communs de placement collectif non-OPCVM et des actions incorporant un instrument dérivé, sur les instruments du marché monétaire, à l'exclusion de ceux incorporant un instrument dérivé ou une structure qui rend la compréhension du risque encouru difficile pour le client, des obligations ou autres titres de créance admis à la négociation sur un marché réglementé ou sur un MTF, à l'exclusion de ceux comportant un instrument dérivé ou présentant une structure qui rend la compréhension du risque encouru difficile pour le client, des actions ou parts d'OPCVM, à l'exclusion de certains OPCVM structurés, des dépôts structurés à l'exclusion de ceux incorporant une structure qui rend la compréhension du risque encouru concernant le rendement ou le coût de sortie du produit avant terme difficile pour le client ; ou d'autres instruments financiers non complexes, les actions admises à la négociation sur un marché réglementé, les obligations ou OPCVM que la banque n'est pas tenue d'évaluer si le service ou l'instrument fourni ou proposé est approprié pour le client et que, par conséquent, le client ne bénéficie pas de la protection correspondante des règles de conduite pertinentes.

- 22.3. La banque pourra exécuter les ordres du client en une ou plusieurs étapes en fonction des conditions de marché, sauf convention contraire. Toutes les instructions du client seront exécutées en conformité avec les prix courants applicables au moment de la transaction, sauf si le client a expressément imposé des limites de prix à la banque.

Lorsque la banque n'est pas en mesure d'exécuter immédiatement dans les conditions prévalant sur le marché un ordre à cours limité donné par le client et portant sur des actions, la banque n'est pas obligée de rendre cet ordre immédiatement public afin d'en faciliter l'exécution.

La banque est autorisée à grouper les ordres de différents clients et/ou les transactions pour compte propre en vue de leur exécution. Le client reconnaît que, bien qu'il soit peu probable que le groupement des ordres et des transactions fonctionne globalement au désavantage d'un quelconque client dont les ordres seraient groupés, le groupement peut avoir pour lui un effet préjudiciable en rapport avec un ordre particulier.

- 22.4. La banque peut, si elle le juge opportun, (i) refuser d'exécuter des ordres de vente avant d'avoir reçu les instruments financiers ; (ii) refuser d'exécuter des ordres se rapportant à des transactions à crédit, à terme ou avec prime ; (iii) exécuter les ordres d'achat dans la seule limite du solde créditeur du compte du client (iv) racheter, aux frais du client, des instruments financiers vendus qui étaient défectueux ou qui n'ont pas été livrés à temps ; (v) considérer comme étant un nouvel ordre toutes les instructions non spécifiquement décrites comme confirmation ou modification d'un ordre existant (vi) débiter le compte du client des instruments financiers équivalant aux instruments financiers (ou d'un montant équivalant à la valeur de ces instruments financiers lorsqu'ils ne sont plus inscrits en compte) que le client avait initialement remis physiquement à la banque et qui par la suite ont fait l'objet d'un ordre à seuil de déclenchement.

Les ordres sans date d'échéance sont généralement valables uniquement pour le jour où ils ont été émis sur le marché pertinent. En ce qui concerne les ordres donnés par le client pour une période indéterminée (« good till cancelled »/« valid until cancelled »), il convient de respecter les règles et usages du marché concerné.

- 22.5 Le client a par ailleurs pris connaissance du fait qu'en raison des réglementations applicables sur les marchés réglementés, MTF ou OTF, la banque peut imposer des marges de couverture et/ou des limites de positions, et le client s'engage à les respecter en versant les fonds nécessaires à la première demande de la banque.
- 22.6 Le client a pris connaissance que certains marchés réglementés, MTF ou OTF imposent des limites de positions et s'engage à les respecter pour sa position globale, sans égard au fait qu'il traite ses opérations par l'intermédiaire d'une ou de plusieurs banques.
- 22.7 Par ailleurs, il incombe exclusivement au client de prendre toutes les mesures nécessaires pour se conformer aux obligations légales luxembourgeoises ou étrangères concernant les instruments financiers qu'il détient en dépôt auprès de la banque, notamment en déclarant les franchissements de seuils de participation légaux et/ou statutaires relatifs au capital de sociétés cotées. La banque n'a pas à vérifier l'existence de telles obligations et décline toute responsabilité à cet égard. Le cas échéant, le client s'engage à garantir la banque de tous dommages subis par elle à la suite de la violation par le client de ses obligations légales. En cas de franchissement de seuils, le client autorise la banque, à la demande d'un marché réglementé, MTF, OTF, de l'émetteur ou d'une autorité de surveillance, à transmettre son identité et ses positions, sans en informer le client.
- 22.8 À moins qu'ils n'aient été exécutés dans le cadre d'un mandat de gestion discrétionnaire, la banque transmet au client un avis confirmant l'exécution de ses ordres. Dans les cas où les ordres portent sur des unités ou des parts d'organismes de placement collectif qui sont exécutés périodiquement, les avis pourront n'être envoyés que semestriellement. À la demande du client, la banque l'informe de l'état d'exécution de son ordre.
- 22.9 La banque peut exiger des informations spécifiques du client afin de permettre à la banque d'effectuer sa déclaration aux autorités compétentes des transactions. Si le client ne fournit pas les renseignements pertinents à la banque à première demande, la banque peut refuser d'exécuter les ordres des clients.
- 22.10 Les réclamations relatives aux transactions sur instruments financiers doivent parvenir à la banque par écrit :
- à la réception par le client de l'avis ou de l'extrait de compte, mais au plus tard une semaine après expédition de l'avis ou de l'extrait de compte, en ce qui concerne l'exécution de l'ordre ;
 - dans les huit jours suivant le jour où l'avis d'exécution ou l'extrait de compte auraient normalement dû parvenir au client en ce qui concerne la non-exécution de l'ordre.

Au cas où la banque ne reçoit pas d'objections écrites endéans les périodes mentionnées ci-dessus, toute exécution ou non-exécution de telles instructions sera considérée comme étant approuvée et ratifiée par le client.

23. Claw-backs / Droit de récupération

- 23.1 Le client reconnaît et accepte que certains documents (les « Documents ») doivent être signés dans le contexte de l'exécution d'un ordre. Par conséquent, le client reconnaît et accepte que (a) chaque fois qu'il donne un ordre à la banque (par exemple d'acheter/souscrire ou de vendre/racheter), il autorise expressément la banque à fournir des déclarations et garanties pour le compte du client et à signer ou, selon le cas, à faire signer par toute entité liée à la banque, tous documents pertinents pour le compte du client et (b) qu'il sera lié par tous documents signés par la banque ou, selon le cas, par une entité liée à la banque
- 23.2 Le client reconnaît et accepte en outre que, conformément aux documents, aux lois applicables à l'exécution de l'ordre (en ce compris, selon le cas, la loi applicable aux intermédiaires qui pourraient être impliqués dans l'exécution de l'ordre ou liés aux systèmes d'exécution) ou sur la base d'une décision judiciaire, il peut exister un droit de récupération (claw-back – c'est-à-dire le droit de récupérer auprès de la personne à laquelle des fonds ont été payés ou des biens ont été transférés, par exemple au moment du rachat, les fonds payés ou les biens transférés) en faveur de certaines personnes impliquées dans l'exécution de l'ordre (spécifiquement la contrepartie de la transaction pertinente) ou de tout autre tiers autorisé ou autorisée à récupérer le montant en question (le « **Requérant** »). En pareille hypothèse, le client autorise expressément la banque et toute autre entité liée à la banque à bloquer tout ou partie des espèces ou des biens détenus sur le compte du client, tel que la banque ou toute autre entité liée à la banque l'estime approprié en vertu de la réception d'une demande d'un requérant fondée sur un droit de claw-back. À cet égard, la banque ou toute autre entité liée à la banque n'a pas l'obligation de vérifier au préalable si la demande du requérant est légitime, et ce indépendamment des fondements de la demande du requérant.
- 23.3 Pendant la période de blocage des espèces ou biens pertinents, le client accepte et s'engage à tenir son compte ouvert à la banque ou toute autre entité liée à la Banque, selon le cas. Si la banque ou toute entité liée à la banque n'a pas procédé au blocage des espèces ou des biens sur le compte du client, et que le requérant demande à ce que la banque ou toute entité liée à la banque restitue lesdites espèces ou biens au requérant ou à toute entité autorisée à récupérer le montant à restituer, le client accepte de rembourser immédiatement lesdites espèces ou biens à la banque ou toute entité liée à la banque, avec les intérêts au taux du marché.

- 23.4 Nonobstant ce qui précède, la banque ou toute entité liée à la banque est irrévocablement autorisée, sans notification préalable au Client, à débiter le compte du client de toutes espèces ou de tous biens qui doivent être restitués au requérant ou à toute entité autorisée à récupérer le montant à restituer. Si une demande d'un requérant ou de tout tiers autorisé ou de toute autorité, visant à lui restituer, ou à restituer à une entité autorisée à récupérer le montant à restituer, toutes espèces ou tous biens reçus de sa part, survient après la clôture du compte par le client, le client accepte et s'engage à immédiatement rembourser la banque ou toute entité liée à la banque, indépendamment du fait que la demande du requérant, du tiers autorisé ou de l'autorité est survenue avant ou après la clôture du compte par le client. Dans tous les cas, le client est seul responsable de s'opposer à la demande du requérant, du tiers autorisé ou de l'autorité, s'il considère que la requête n'est pas légitime. La banque ne sera soumise à aucune obligation de s'opposer à une telle requête.

24. Investissement dans des produits dérivés

24.1 Relations entre le client et la banque

Pour les instruments dérivés standardisés, la banque exécute ces transactions conformément aux règlements, directives, usances et spécifications contractuelles des bourses et des marchés concernés, par l'intermédiaire des courtiers de son choix. Elle peut également agir à titre de contrepartie.

Pour les instruments dérivés OTC non standardisés, les spécificités contractuelles sont convenues entre la banque et les contreparties choisies par la banque, sous réserve d'instructions particulières du client. Le client décharge la banque de toute responsabilité au titre de choix des contreparties. En outre, en raison du contenu des contrats-cadres qui régissent habituellement les transactions et qui seront conclus par la banque avec les contreparties, le client accepte qu'il ne puisse faire valoir aucun droit à l'encontre des contreparties avec lesquelles la banque conclut les transactions.

Seuls les documents et décomptes établis par la banque font foi dans l'exécution des transactions. Ils servent seuls à la détermination des gains et/ou des pertes, à l'exclusion de tous autres pièces et documents. Pour les instruments dérivés OTC non standardisés, la banque enverra le décompte au client et ce dernier devra notifier à la banque toute éventuelle erreur dans un délai de trois jours ouvrables après la conclusion des transactions.

Le client a pris connaissance du fait que certaines bourses imposent des limites de positions et s'engage à les respecter pour sa position globale, sans égard au fait qu'il traite ses opérations par l'intermédiaire d'une ou de plusieurs banques. En cas de dépassement des limites de positions autorisées et/ou des seuils d'annonce fixés par les règlements des marchés réglementés concernés pour surveiller les limites de position, le client autorise expressément la banque, en cas de demande d'une bourse, soit à révéler son identité ou sa (ses) position(s), soit à liquider sa (ses) positions (s) lorsque ceci permet d'éviter de communiquer le nom du client, et ce, sans que la banque soit tenue d'informer le client au préalable.

Le client confirme qu'il connaît et comprend les risques liés aux transactions de produits dérivés et accepte d'assumer ces risques seul. La banque se dégage de toute responsabilité à cet égard.

24.2 Vente d'options couvertes

Les instructions du client de vendre un call ou un put couvert ne sont exécutées par la banque que si le client a déposé à la banque un nombre suffisant de valeurs sous-jacentes ou les liquidités nécessaires pour répondre à un éventuel exercice de l'option. Les valeurs mobilières sous-jacentes sont bloquées dans le compte du client pendant la durée de l'option.

En donnant instruction de vendre une option couverte, le client transfère à la banque, à titre de garantie, la propriété des valeurs sous-jacentes respectives ou des liquidités requises pour la couverture de l'opération et autorise la banque à transférer, respectivement à déposer, la propriété de ces valeurs à titre de garantie auprès de son correspondant ou de toute bourse ou chambre de compensation concernée. Ce transfert de propriété à titre de garantie reste en vigueur aussi longtemps que la position « short » du client reste ouverte.

En donnant instruction de vendre un call couvert, le client confie en outre à la banque le soin de confirmer la livraison des titres, en cas d'exercice de l'option, à son correspondant

24.3 Constitution de marges

- (a) Lorsque le client instruit la banque d'effectuer une transaction soumise à un appel de marge (p. ex. vente d'options call et put non couvertes, achat/vente de futures, opérations à terme), la marge initiale requise devra être fournie par le client. Cette couverture sera fournie à la banque soit par la mise en gage ou le transfert de la propriété à titre de garantie d'actifs reconnus par la banque, soit par l'utilisation d'une limite de crédit octroyée par la banque à concurrence de cette marge. Les sûretés sont évaluées conformément aux principes de la banque en matière de gage.
- (b) Les marges sont fixées par la banque et peuvent faire l'objet, en tout temps et sans préavis, d'adaptations en fonction de l'évolution du marché (p. ex. fluctuations importantes des cours) ou de la réglementation applicable. Lorsque la valeur des sûretés remises à la banque conformément aux dispositions ci-dessus ne couvre plus la marge fixée par la banque (notamment à la suite de pertes enregistrées sur une opération) ou que la banque estime, selon sa libre appréciation, que la valeur de ces sûretés n'est plus suffisante pour couvrir les créances de la banque à l'égard du client, le client est tenu d'opérer des versements

complémentaires (appel de marge supplémentaire). Dans ces cas, le client s'engage à reconstituer intégralement la marge de couverture totale dans le délai d'un jour ouvrable (ou tout autre délai fixé par la banque) à compter de la communication par la banque de cette insuffisance (par téléphone, télécopie ou courrier).

- (c) Si le client ne donne pas suite, pour quelque motif que ce soit, à l'appel de marge supplémentaire dans le délai fixé dans le paragraphe ci-dessus, les créances de la banque à l'égard du client deviennent immédiatement exigibles et la banque est autorisée à procéder immédiatement, selon sa libre appréciation, sans autres formalités ni préavis, à la liquidation de tout ou partie des transactions ouvertes du Client et/ou à la réalisation de tout ou partie des avoirs remis comme sûretés par le client conformément aux conditions générales. Dans une telle situation, la banque est également en droit, selon sa libre appréciation et sans encourir une quelconque responsabilité pour les conséquences éventuelles de son choix, de surseoir aux mesures décrites ci-dessus en couvrant l'appel de marge supplémentaire par la création d'un débit de courte durée sur le compte du client.

24.4 Liquidation des contrats

- (a) Les positions longues ou d'achat d'options qui sont dans la monnaie et assorties d'une livraison physique ou d'un règlement en espèces (sous réserve de la lettre [b] ci-après) seront automatiquement exercées le jour de l'échéance de l'option, sauf instructions contraires expresses parvenues à la banque suffisamment à l'avance, conformément aux pratiques de marché.
- (b) Pour les positions (longues ou d'achat/courtes ou de vente) sur instruments dérivés de taux et sur matières premières (qui incluent les métaux précieux), la banque clôturera les positions lors du dernier jour possible d'exécution (soit le dernier jour précédant le « first notice day »), sauf instructions contraires expresses parvenues à la banque suffisamment à l'avance en fonction des règles de marché applicables dans le cas d'espèce.
- (c) Pour les opérations sur dérivés standardisés, la banque est autorisée à procéder immédiatement et sans être tenue d'informer le client au préalable à la liquidation de tout ou partie des positions ouvertes du client, dès que le client ne fournit pas les versements complémentaires.
- (d) Pour les opérations sur dérivés non standardisés, la banque est autorisée à procéder immédiatement et sans informer le client au préalable à la liquidation de tout ou partie des transactions du client, en cas de survenance d'un des éléments suivants :
- (i) le client est en retard dans l'exécution d'une obligation de paiement ou de livraison assumée dans le cadre d'une transaction ;
 - (ii) le client enfreint une obligation assumée dans le cadre des présentes conditions générales, en particulier l'obligation de donner suite à l'appel de marge ;
 - (iii) le client enfreint une obligation assumée dans le cadre d'un autre contrat ou d'une autre affaire avec la banque ;
 - (iv) le client demande la clôture de sa relation de compte auprès de la banque et/ou le transfert de la majeure partie des actifs composant son portefeuille ;
 - (v) la survenance d'un cas de « netting » conformément au contrat-cadre conclu entre la banque et la contrepartie déterminée (notamment la faillite ou le défaut de paiement de la contrepartie) qui conduit à la liquidation anticipée de tout ou partie des transactions conclues par la banque avec la contrepartie concernée ;
 - (vi) le client devient insolvable, perd la jouissance de ses droits civils ou devient incapable ou est déclaré en faillite.
- (e) En cas de liquidation anticipée d'une ou de plusieurs transaction(s), toutes les obligations (échues et non échues) qui ne sont pas encore exécutées dans le cadre des transactions concernées seront annulées et remplacées par l'obligation de payer une valeur de liquidation. La valeur de liquidation constitue la valeur de remplacement des transactions liquidées (soit le montant correspondant à la conclusion de transactions ayant des modalités identiques à celles des transactions liquidées à la date de liquidation anticipée), majorée de tout montant échu, mais impayé, dû par le client dans le cadre de ces transactions et diminuée de tout montant échu, mais impayé, dû au client dans le cadre de ces transactions. La valeur de liquidation calculée par la banque sera réputée exacte, finale et obligatoire pour les parties, sauf en cas d'erreur manifeste de la Banque. Tout montant calculé qui est dû dans une monnaie autre que l'euro sera converti au taux de change applicable à la date de liquidation anticipée.
- (f) La valeur de liquidation ainsi calculée sera payable au client (s'il s'agit d'un chiffre négatif) ou par le client (s'il s'agit d'un chiffre positif) dans un délai de trois (3) jours ouvrables à compter de sa notification par la banque. La banque sera toutefois en droit de compenser son obligation de payer une éventuelle valeur de liquidation avec toutes ses autres créances à l'encontre du client, quelles que soient la source, la date d'exigibilité ou la monnaie de ces créances et sans tenir compte des sûretés qui pourraient avoir été convenues spécifiquement à cette fin.

25. Information sur la nature et les risques liés aux instruments financiers

Tout investissement en instruments financiers, métaux précieux, monnaies et autres actifs est soumis aux fluctuations du marché et le client peut ainsi faire des profits, mais peut également subir des pertes. De bons résultats obtenus par le passé ne constituent pas une garantie de bons résultats pour l'avenir. Le client devra se limiter à des investissements qui lui sont familiers ou avec lesquels il s'est familiarisé et qui lui conviennent compte tenu de sa situation et de ses ressources financières.

La banque a informé le client de la nature et des risques découlant des opérations portant sur des instruments financiers dans l'annexe « Risques liés aux instruments financiers » qui a été remise au client en annexe aux présentes conditions générales et qui en fait partie intégrante. Le client confirme avoir reçu, lu et compris ce document et déclare connaître les risques liés à l'exécution de ces opérations et à la détention d'instruments financiers ; il accepte de les assumer seul. La banque ne pourra pas être tenue pour responsable de fluctuations de la valeur des actifs du client. En outre, le client confirme que la banque a répondu à toutes ses questions éventuelles au sujet des risques précités.

26. Autres dispositions

26.1 Un ordre peut être donné :

- par courrier postal, télécopie ou courrier électronique, auquel cas la signature manuscrite ou la signature électronique, selon le cas, du client est requise ;
- en utilisant les services bancaires en ligne de la banque ;
- verbalement au guichet en signant le formulaire concerné ou par téléphone.

La simple transmission à la banque d'un ordre de la manière décrite ci-dessus constitue une autorisation de cet ordre de paiement. La validation d'un ordre au moyen de services bancaires en ligne a la même valeur que la signature originale du client et a la même valeur probante qu'un document écrit original.

Tous les montants reçus ou les transferts effectués par la Banque seront crédités ou débités, sous réserve des limites de l'actif disponible ou du crédit accordé, au compte ouvert dans la devise correspondante, sauf instructions contraires.

La banque se réserve le droit de bloquer un ou plusieurs ordres :

- lorsque la sécurité de l'ordre est compromise, par exemple en raison d'un problème ou d'une panne technique de l'ordre proprement dit ou des applications et différents supports sur lesquels l'ordre peut être utilisé ou à la suite d'attaques de piratage ;
- lorsque la banque a des raisons de soupçonner (par exemple si elle a identifié des transactions suspectes) un incident relatif à un ordre ou en a été avisée ;
- pour les ordres, y compris une ligne de crédit, pour lesquels la banque a des raisons de croire que le client peut être incapable de remplir ses engagements financiers à l'égard de la banque (par exemple lorsque le solde du compte de paiement est insuffisant pour couvrir l'exécution des ordres de paiement ou lorsque la limite de découvert maximal éventuellement convenue entre la banque et le client est atteinte) ;
- lorsque la loi oblige la banque à procéder à ce blocage.

Si l'un des scénarios ci-dessus se produit, la banque en informera le client, si possible, avant le blocage de l'ordre et conformément aux modalités des présentes conditions particulières, à moins que la loi n'interdise la communication de cette information.

La banque ne sera pas tenue pour responsable des dommages susceptibles de découler du blocage d'un ou plusieurs ordres et/ou d'un éventuel manque/retard de l'information en ce qui concerne ce blocage, sauf en cas de négligence grave

26.2 Nonobstant les autres droits de la banque, si l'ensemble des instructions dépasse l'actif disponible ou les limites du crédit accordé au client, la banque pourra décider, à sa discrétion, lesquelles des instructions seront exécutées, dans leur totalité ou en partie, indépendamment de la date à laquelle les instructions ont été données à la banque ou reçues par elle. De même, la banque sera autorisée à couvrir tout solde débiteur à l'aide d'actifs de toute nature disponibles en d'autres devises ou sur d'autres comptes appartenant au client. La banque peut également, sans y être obligée, accorder une facilité de découvert temporaire remboursable dans un délai d'un mois, sans que le client n'ait le droit d'exiger cette facilité. Dans ce cas, le solde représentant le découvert portera intérêt jusqu'à son apurement.

- 26.3 Le client autorise expressément la banque à sous-déposer les instruments financiers et autres actifs du client auprès de tiers agissant en qualité de sous-dépositaires, de dépositaires centraux ou de correspondants choisis par la banque au Luxembourg ou à l'étranger. Dans la plupart de ces cas, ces actifs sont conservés au nom de la banque, mais toujours aux risques exclusifs du client. Ces parties tierces pourront à leur tour donner les actifs en sous-dépôt auprès d'autres parties qui ne sont pas choisies par la banque. Le client accepte que les actifs ainsi que tous les droits y afférents soient soumis à des lois, règlements, coutumes, conventions, taxes, restrictions, frais de pays étrangers et à diverses mesures prises par les autorités étrangères. Le client accepte également que l'actif ainsi que tous les droits y afférents puissent faire l'objet sûretés, privilèges ou droits de compensation en faveur des tiers. Le client accepte d'assumer tous les risques financiers et juridiques, ainsi que les risques de toute nature résultant directement ou indirectement de tels dépôts de fonds, instruments financiers ou autres actifs par la banque auprès de tiers ou résultant directement ou indirectement d'actes ou d'omissions de tiers, y compris le risque de perte permanente de ces fonds, instruments financiers et autres actifs. La banque ne supportera pas ces risques. Les limitations de responsabilité de la banque prévues dans les présentes conditions générales s'appliquent également aux obligations de la banque en sa qualité de dépositaire des fonds, instruments financiers et autres actifs du client. En particulier, la banque n'est responsable que de sa négligence grave ou d'une faute intentionnelle dans le choix des tierces parties, mais n'assumera aucune responsabilité pour perte ou non-restitution résultant d'actes ou omissions de ces tierces parties, ou d'événements affectant les fonds, instruments financiers et autres actifs en dépôt auprès de tierces parties. En principe, les clients ne peuvent pas exercer leurs droits sur les fonds, instruments financiers et autres actifs à l'égard des tiers auprès desquels la banque détient des actifs. Toutefois, la banque peut, à sa discrétion, se libérer de ses obligations en transférant au client les droits qu'il détient à l'égard de ces tierces parties. Tous les frais, commissions, taxes, droits et autres retenues appliqués ou encourus devront être payés par le client.
- 26.4 Le client reconnaît que la banque est soumise à la surveillance d'autorités et juridictions étrangères concernant ses activités effectuées pour le compte du client et que les actifs détenus par la banque ou des parties tierces pour le compte du client sont sujets à des investigations et mesures, y compris la censure, le gel d'ordre, la saisie ou mise sous séquestre dans des pays étrangers. Le client accepte que toutes les conséquences de ces mesures obligatoires soient valides à son égard et contre lui, ses actifs et son compte et peuvent donc entraîner que ses actifs soient bloqués ou même débités du compte. En outre, le client reconnaît que les autorités et/ou les bourses peuvent demander des mesures coercitives, y compris des liquidations, à l'égard des transactions et le client respecte ces demandes, même si celles-ci sont adressées à la banque. La banque sera en outre autorisée à prendre toute mesure qu'elle juge appropriée pour garantir le respect de ces mesures réglementaires ou judiciaires et pour protéger les intérêts de la banque.
- 26.5 Lorsque les fonds, instruments financiers ou autres actifs sont crédités sur un compte détenu par le client auprès de la banque sur la base d'une instruction, d'un avis de transfert ou en tant qu'élément d'une autre opération, avant que la banque n'ait reçu la couverture correspondante, il est entendu que l'inscription a été effectuée « sous réserve », même lorsque la banque ne l'a pas expressément signalé. Si la banque ne reçoit pas les actifs ou lorsque la réception de ces actifs est incertaine, la banque sera expressément autorisée à débiter à tout moment, sans limitation de temps, les actifs indûment crédités et les frais du compte du client. Alternativement, la banque aura le droit de bloquer ces actifs jusqu'à la réception effective.
- 26.6 Tout retrait d'avoirs doit être effectué avec un préavis raisonnable du client à l'égard de la banque. La banque se réserve expressément le droit de ne pas exécuter des retraits en espèces, des liquidations de compte en espèces et autres transactions telles que, par exemple des livraisons physiques de titres ou des remises physiques de métaux précieux, qui interrompent la traçabilité écrite (« paper trail ») et/ou excèdent la somme de [50.000 EUR (cinquante mille euros)], en particulier lorsque le client ne fournit pas d'explications ni de justifications appropriées pour justifier une telle transaction. Dans ce cas, le client et la banque conviennent que la banque est autorisée à exécuter son obligation de restitution au moyen d'un paiement autre que sous la forme d'un retrait en espèces ou l'une des transactions précitées, comme un virement bancaire, pour autant que ce dernier soit effectué vers un pays appliquant l'échange automatique d'informations conformément aux standards de l'OCDE.
- 26.7 Le client autorise la banque à bloquer ses actifs ou à prendre toute autre mesure jugée appropriée contre une opposition extrajudiciaire notifiée à la banque par des tiers concernant les actifs du client ou si la banque est informée, même officieusement, d'actes illégaux réels ou prétendus du client, ses représentants ou bénéficiaires effectifs ou s'il existe des réclamations de tiers concernant les actifs détenus par le client auprès de la banque.
- 26.8 L'incapacité civile ou le décès du client doivent être notifiés à la banque. Tant que la banque n'a pas reçu une telle notification, la banque ne sera pas tenue pour responsable des transactions exécutées par les cotitulaires ou les mandataires après le moment du décès du client ou de la survenance d'une incapacité civile dans le chef du client. Sauf disposition contraire expresse, les mandats et procurations accordés par le client à la banque ou à des tiers concernant les relations entre la banque et le client ne prennent pas fin avec l'incapacité civile ou le décès du mandant. Ils restent valables jusqu'au jour bancaire ouvrable suivant la réception par la banque d'une révocation écrite par le client ou, en cas d'incapacité ou de décès du client, par un représentant du client incapable, respectivement défunt, sans préjudice de l'exécution des opérations en cours.

III. Services de paiement

27. Définitions

Les termes désignés par une majuscule dans les conditions particulières qui constituent une annexe aux conditions générales de la banque (les « **conditions particulières** ») auront le sens qui leur est attribué ci-après :

1. *bénéficiaire*: un utilisateur de services de paiement qui est le destinataire prévu de fonds ayant fait l'objet d'une opération de paiement ;
2. *compte de paiement* : un compte détenu au nom et pour le compte du client qui est utilisé aux fins de l'exécution des opérations de paiement ;
3. *instrument de paiement*: tout dispositif personnalisé et/ou ensemble de procédures convenu entre le client et la banque dans les présentes conditions particulières, auquel le client a recours pour initier un ordre de paiement ;
4. *ordre de paiement*: toute instruction d'un utilisateur de services de paiement demandant l'exécution d'une opération de paiement ;
5. *utilisateur du service de paiement*: une personne physique ou morale, y compris le client, qui utilise un service de paiement en qualité de donneur d'ordre ou de bénéficiaire, ou les deux ;
6. *opération de paiement* : tout acte initié par un utilisateur du service de paiement par lequel ce dernier place, transfère ou retire des fonds (par exemple, le paiement et le retrait d'espèces d'un compte de paiement, les paiements exécutés en vertu d'un ordre de prélèvement direct, de transferts, d'ordres permanents ;
7. *donneur d'ordre*: un utilisateur du service de paiement donnant un ordre de paiement ;
8. *identifiant unique*: le numéro de compte bancaire international (accompagné des initiales « IBAN ») et, le cas échéant, le code d'identification de la banque (accompagné des initiales « BIC ») à fournir par le client :
 - afin de permettre l'identification de son compte de paiement et/ou
 - afin de permettre l'identification du compte de paiement de l'autre utilisateur du service de paiementafin que la banque puisse procéder à l'exécution correcte d'un ordre de paiement.

28. Portée

Sauf précision contraire, les présentes conditions particulières visent à régir les droits et obligations de la banque et du client concernant toute opération de paiement réalisée lorsque:

- le prestataire de services de paiement de la contrepartie du client pour l'opération de paiement pertinente, qui peut être la banque, est établi au Luxembourg ou dans tout autre État membre, et
- l'opération de paiement est effectuée en euros ou dans la devise d'un État membre.

Les présentes conditions particulières ne s'appliquent pas, notamment:

- aux opérations de change, c'est-à-dire les opérations de trésorerie pour lesquelles la banque n'échange pas de fonds en utilisant des fonds détenus sur le compte de paiement du client ;
- aux paiements fondés sur l'un des documents papier suivants :
 - (i) un chèque ;
 - (ii) une facture ;
 - (iii) un document papier pouvant être utilisé pour acquérir des biens ou des services, par exemple des titres-services ;
 - (iv) des chèques de voyage ; ou
 - (v) un mandat postal tel que défini par l'Union postale universelle ;
- aux opérations de paiement liées au service d'actifs et de titres, y compris la distribution de dividendes, de revenus ou autres, les remboursements ou les ventes, effectuées par la banque.

Tous les services qui ne sont pas régis par les présentes conditions particulières sont régis par les conditions générales de vente de la banque.

29. Principales caractéristiques et description des services de paiement et des instruments de paiement fournis par la banque

29.1 Transferts de fonds et ordres permanents

Le transfert de fonds est un service de paiement par lequel le client, agissant en tant que donneur d'ordre, donne à la banque un ordre de paiement par lequel il charge la banque de débiter son compte de paiement en vue de transférer les fonds disponibles ou les fonds mis à sa disposition en vertu d'une ligne de crédit pour créditer un compte de paiement détenu par un bénéficiaire. Conformément aux instructions du client, un transfert peut être effectué:

- soit sur une base ponctuelle ;
- soit de façon répétitive à intervalles réguliers, toujours avec le même bénéficiaire et pour le même montant, auquel cas il s'agira d'un ordre permanent.

Sauf indication contraire, un ordre permanent est valable jusqu'à sa révocation expresse par le client.

Dans tous les cas, avant d'ordonner un transfert ou la mise en œuvre d'un ordre permanent, le client demandera la communication de l'identifiant unique relatif au compte de paiement du bénéficiaire sur lequel les fonds seront crédités sur papier à en-tête du prestataire de services de paiement du bénéficiaire afin de réduire le risque d'erreur lors de la mise en œuvre dudit transfert ou de l'ordre permanent.

Le transfert de fonds implique également la possibilité pour la banque de créditer le compte de paiement du client des fonds transmis à la banque par un donneur d'ordre (qui peut être le client lui-même) au profit du client agissant en tant que bénéficiaire, par le biais du prestataire de services de paiement du donneur d'ordre

29.2 Retraits

Le retrait est un service de paiement par lequel un client retire de son compte de paiement au guichet de la banque un montant déterminé en espèces, qui sera débité de son compte de paiement.

29.3 Versements sur un compte de paiement

Le versement est un service de paiement par lequel un client remet à la banque, au guichet de la banque, une certaine somme d'argent qui sera créditée sur son compte de paiement ou sur un compte de paiement appartenant à un tiers et ouvert dans les livres de la banque.

Le service de versement comporte également la possibilité pour la banque de créditer le compte de paiement du client de la somme remise, au bénéfice du client, par un tiers au guichet de la banque.

29.4 Prélèvements automatiques

Le prélèvement automatique est un service de paiement par lequel un client paie sur une base ponctuelle ou automatiquement toutes les factures et créances de son choix par débit direct de son compte de paiement. Le client pertinent doit autoriser le bénéficiaire pertinent, le prestataire de services de paiement du bénéficiaire et/ou la banque à domicilier les créances du bénéficiaire sur son compte de paiement. Les opérations de paiement relatives au règlement de créances sont ensuite initiées par le bénéficiaire en fonction de l'autorisation qui lui est conférée par le client.

30. Description des mesures de protection

30.1 Règles de sécurité relatives à l'utilisation des instruments de paiement

La banque attire l'attention du client sur l'importance de prendre toutes les mesures et précautions nécessaires pour préserver la sécurité des instruments de paiement. Les instruments de paiement fournis par la banque (y compris les éléments de sécurité personnalisés) ne seront pas transmis à des tiers et sont strictement personnels. En outre, le client confirme qu'il comprend la portée des mesures de sécurité énoncées ci-dessous et s'engage à les respecter.

30.2 Services de paiement par Internet ou par courrier électronique sécurisé

a) Confidentialité des éléments de sécurité personnalisés

Par les présentes, le client s'engage à faire de son mieux pour préserver la confidentialité des éléments de sécurité personnalisés qui permettent l'accès aux services de paiement par Internet ou par courrier électronique sécurisé (y compris les numéros de sécurité, mots de passe ou toutes autres informations permettant l'accès à ces services et l'identification sécurisée du client) indépendamment du support sur lequel les éléments de sécurité personnalisés lui ont été fournis. À cet égard, le client s'engage également à :

- ne noter nulle part les éléments de sécurité personnalisés, même sous forme codée;
- toujours utiliser ses éléments de sécurité personnalisés à l'abri des oreilles et regards indiscrets ;

- ne jamais se laisser distraire lors d'une transaction, y compris par des personnes lui proposant leur aide, et à s'assurer de ne pas utiliser ces éléments de sécurité personnalisés devant ces personnes;
- consulter régulièrement ses comptes de paiement pour s'assurer de l'absence de toute transaction suspecte.

Pour des raisons de sécurité, les mots de passe requis par les procédures d'accès qui sont fournis initialement par la banque doivent être modifiés lors de la première utilisation d'un quelconque service de paiement. En outre, il est fortement recommandé que le client modifie périodiquement les mots de passe requis. Lorsque le client modifie ses mots de passe, il doit s'assurer que ses mots de passe ne comportent pas des combinaisons facilement identifiables (telles que son identifiant, nom ou prénom ou date de naissance ou ceux d'une personne proche (conjoint, enfant, etc.) et plus généralement un mot ou une combinaison de mots, un mot épilé à l'envers, un mot suivi d'un chiffre ou une année, un mot de passe utilisé à d'autres fins (y compris pour la messagerie personnelle, etc.). Le client doit notamment choisir un mot de passe d'une longueur suffisante et composé, si possible, d'une combinaison de lettres, chiffres et signes de ponctuation ou caractères spéciaux, et alternant majuscules et minuscules. La banque peut, à sa discrétion, imposer une date d'expiration des mots de passe.

b) Équipements informatiques

L'internet est un réseau international de télécommunication auquel le client peut avoir accès par le biais de n'importe quel équipement adéquat, comme un ordinateur ou tout autre appareil similaire. Le client doit se conformer aux exigences techniques (en matière de matériel et logiciels), comme prévu par la banque. Le client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que les caractéristiques techniques de son ordinateur personnel, ses logiciels et sa connexion Internet lui permettent d'accéder au site de la banque de manière sécurisée.

Le client est entièrement responsable du fonctionnement correct de ses propres équipements informatiques, modem et téléphone ou accès à Internet. Le client doit s'assurer que ces dispositifs ne présentent aucun problème apparent ni virus et sont suffisamment sécurisés pour éviter tout risque qu'un tiers ait accès aux données et aux services de paiement fournis. Le client ne ménagera pas ses efforts pour maintenir cette sécurité. En outre, le client veille à éviter tout risque de programmes hostiles ou de virus attaquant et perturbant les systèmes informatiques utilisés pour fournir les services de paiement. En particulier, le client veillera à ce que son ordinateur personnel soit suffisamment sécurisé et mettra régulièrement à jour les logiciels antispyware et antivirus ainsi que son pare-feu personnel.

Le client portera tous les risques techniques tels que les coupures d'électricité, l'indisponibilité des lignes de communication, le fonctionnement incorrect ou la surcharge des systèmes ou réseaux.

En outre, le client confirme qu'il est familier avec l'internet et qu'il en connaît les caractéristiques techniques, y compris les performances techniques qui y sont liées et le temps de réponse nécessaire pour télécharger ou transférer des informations par Internet.

Par ailleurs, le client prend note qu'il devra souscrire un abonnement auprès du Fournisseur d'accès Internet (« FAI ») de son choix afin d'accéder aux services de paiement en ligne fournis par la banque. Dans ce cadre, le client accepte et comprend qu'il est responsable de choisir son FAI et de convenir des modalités et conditions de leur relation. La banque ne sera pas tenue pour responsable des risques découlant de l'accès à l'internet et de la transmission de données depuis ou vers le client, en particulier en cas de conflit entre le client et le FAI en ce qui concerne la nature personnelle ou confidentielle des données du client, le coût de la transmission, la maintenance des lignes téléphoniques et des structures relatives à l'internet ou les pannes de services.

c) Usage sécurisé

Dans des circonstances normales, les services de paiement par Internet doivent être accessibles à partir du site Internet de la banque (sauf en cas d'indisponibilité dudit site, par exemple en cas de maintenance). Afin de réduire le risque d'un accès non autorisé par des tiers aux services de paiement fournis au client, celui-ci doit uniquement se connecter directement au site Internet de la banque et non pas indirectement, par ex. par le biais de liens. Tout accès indirect du client au site Internet de la banque se fera aux risques et périls du client.

Pour effectuer les services de paiement, le client ne se connectera à l'internet que pendant un temps limité et se déconnectera dès qu'il a terminé ses opérations. Dans ce cadre, le client comprend que lorsqu'il est connecté, il reste connecté aux services de paiement par Internet jusqu'à ce qu'il procède à la déconnexion en cliquant sur la section de déconnexion du site web. La déconnexion du site web de la banque ne se fait pas automatiquement.

d) Accès aux services de paiement par Internet ou par courrier électronique sécurisé

L'accès aux services de paiement par Internet ou par e-mail sécurisé présuppose que le client a remis au préalable à la banque un contrat dûment signé et complété My LO et que la banque a accepté cette demande.

L'accès à ce type de services de paiement par Internet est protégé par un système de sécurité à plusieurs niveaux. Le client ne pourra par exemple pas accéder aux services de paiement fournis par la banque par Internet sans s'identifier. Le client s'identifie en utilisant exclusivement les dispositifs techniques et les éléments de sécurité personnalisés fournis par la banque et conformément aux procédures déterminées par la banque.

Le client reçoit un nom d'utilisateur et un mot de passe. Dès réception de ceux-ci, le client mémorisera ces nom d'utilisateur et mot de passe et détruira tout support matériel contenant ces nom d'utilisateur et mot de passe. Les nom d'utilisateur et mot de passe sont des éléments de sécurité personnalisés qui sont strictement personnels au client ; ils demeurent la propriété de la banque.

Le client s'engage à ne pas communiquer ces nom d'utilisateur et mot(s) de passe à un tiers et veillera à garder ses nom d'utilisateur et mot(s) de passe confidentiels. En particulier, ces nom d'utilisateur et mot(s) de passe ne seront pas notés sur un quelconque document que le client garde sur lui ou auquel un tiers pourrait avoir accès.

La responsabilité du client est engagée pour tout dommage subi en cas de non-respect de ses engagements énoncés dans le présent document, et en particulier en cas de divulgation de ses nom d'utilisateur et mot(s) de passe parce qu'il omet de respecter ses obligations, notamment en cas d'incident. En cas d'incident concernant son identifiant et/ou son/ses mot(s) de passe, le client sera tenu de prendre en charge tous les coûts relatifs à leur remplacement.

Si un incident se produit, le client informera immédiatement la banque de toute transaction illicite conformément à la procédure de notification en cas d'incident. Le client demandera de nouveaux éléments de sécurité personnalisés. Les dispositions précitées seront également applicables si le client a oublié un ou plusieurs élément(s) de ses éléments de sécurité personnalisés. Dans ce cas, il est également recommandé que le client modifie immédiatement les données sécurisées modifiables par ses soins et qu'il en informe la banque.

Le client reconnaît et accepte que si des ordres de paiement sont donnés à l'aide de ses nom d'utilisateur et mot(s) de passe, la banque n'est pas obligée d'effectuer des vérifications d'identité supplémentaires.

30.3. Services de paiement à l'aide de moyens non sécurisés

Le client autorise la banque à accepter l'ordre de paiement qui lui est transmis par téléphone, par fax ou par tout autre moyen de communication électronique, quelle que soit la nature de ces instructions, sans que la banque soit tenue d'attendre la réception d'une confirmation écrite.

Le client confirme qu'il est conscient des risques liés à l'utilisation de ces méthodes de communication, en particulier les risques susceptibles de découler d'une erreur, d'un ordre exécuté à deux reprises, d'une modification ou d'un malentendu, de la transmission des instructions par une personne non autorisée, ou de fraude ; il se déclare prêt à assumer toutes les conséquences qui peuvent survenir dans le sillage des risques susmentionnés et libère la banque de toute responsabilité. Le client reconnaît et accepte que la banque ne fournit pas un service 24 heures sur 24 pour l'exécution d'un tel ordre de paiement, mais doit uniquement exécuter ces instructions pendant les horaires d'ouverture de la banque et qu'un retard peut résulter de la réception de ces instructions et de leur exécution.

La banque se réserve le droit d'exiger, à sa propre discrétion, de la partie qui passe l'ordre de paiement qu'elle fournisse toutes les informations prouvant son identité. La banque n'encourt aucune responsabilité en refusant d'exécuter un ordre de paiement émis par une personne dont l'identité n'a selon elle pas été suffisamment vérifiée.

Le client reconnaît que les e-mails seront envoyés par Internet sans aucune protection particulière. Par conséquent ni l'identité du client et de la banque en tant qu'utilisateurs de l'internet, ni le contenu des messages ne peuvent être gardés secrets. Les flux de données entre le client et la banque peuvent également permettre à des tiers d'en déduire l'existence d'une relation bancaire.

31. Incident concernant un instrument de paiement

En cas d'incident relatif à un instrument de paiement remis par la banque au client, le client en informera immédiatement la banque (ou toute autre personne désignée par elle) et signalera l'incident aux autorités policières compétentes. La preuve du rapport de police doit être fournie à la banque dans les plus brefs délais.

Le client informera la banque (ou toute autre personne désignée par elle) de l'incident par téléphone dans les meilleurs délais et en tout cas dans les 24 heures après avoir pris connaissance de l'incident en utilisant les coordonnées fournies par la banque dans les présentes conditions particulières. L'attention du client est attirée sur le fait que dans des circonstances très exceptionnelles, la ligne téléphonique est occupée ou temporairement indisponible pour des raisons techniques ou pour des raisons indépendantes de la volonté de la banque. Dans ce cas, le client s'efforcera de joindre la banque jusqu'à ce qu'il soit en mesure d'informer la banque dudit incident.

Dans la mesure du possible, le client s'efforcera de fournir toute information que la banque juge nécessaire pour identifier le client (par exemple le numéro de son compte de paiement) et les circonstances entourant l'incident (par exemple le pays, le lieu, la date et l'heure des événements). Le client s'engage à aider la banque dans la mesure du possible et de bonne foi pour clarifier les circonstances, fournir toute autre information pertinente concernant l'incident et se conformer aux procédures que la banque pourrait exiger dans le cadre de l'enquête menée par la banque.

En cas de doute concernant l'instrument de paiement à bloquer, la banque se réserve le droit de bloquer tous les instruments de paiement émis par la banque et mis à la disposition du client. Dans ce cas, la banque ne sera pas tenue pour responsable des conséquences résultant du blocage d'un instrument de paiement après la notification d'un incident par un tiers qui s'identifie comme le client/une personne proche du client.

32. Informations à fournir à la banque pour que celle-ci puisse exécuter l'ordre de paiement

Pour initier un ordre de paiement, le client doit fournir à la banque l'identifiant unique du donneur d'ordre et/ou du bénéficiaire.

La banque se réserve le droit d'accepter, sans obligation, d'exécuter une opération de paiement sur la base d'autres informations qui lui sont communiquées par le client. Toutefois, en cas de divergence entre l'identifiant unique fourni par le client et toute autre information, la banque peut, sans engager sa responsabilité, se fier uniquement à l'identifiant unique. Dans ce cas, les fonds seront réputés avoir été transférés au bénéficiaire prévu.

Si l'identifiant unique n'est pas fourni par le client ou s'il est inexact, la banque ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des conséquences résultant du défaut ou de la non-exécution d'un ordre de paiement et le client en assumera l'entière responsabilité. En cas d'exécution défectueuse, la banque fera toutefois de son mieux, dans la mesure du raisonnable et aux frais exclusifs du client, pour recouvrer les fonds transférés à un tiers qui n'était pas le bénéficiaire prévu, mais elle n'engage en aucun cas sa responsabilité à cet égard.

33. Réception d'un ordre de paiement

Un ordre de paiement sera réputé avoir été reçu par la banque :

- s'il est envoyé par courrier, à la réception effective par la banque ;
- s'il est envoyé par courrier électronique, au moment de la réception effective par la banque ;
- en cas de saisie dans le cadre des services bancaires en ligne, au moment de la validation ;
- en cas de communication téléphonique avec le guichet de la banque, lorsque l'ordre est communiqué oralement à la banque ;
- s'il est envoyé par fax, à la réception du fax dans son intégralité par la banque.

Il est entendu que tout ordre de paiement ou le consentement de celui-ci par la banque après 14 h en EUR, 15 h en GBP, 16 h en USD les jours ouvrables ou à tout moment les jours non ouvrables, sera réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant à 9 h.

En outre, le client reconnaît que s'il indique que l'exécution de l'ordre de paiement commencera un jour donné, à l'issue d'une période déterminée ou à la date à laquelle le client a mis les fonds à disposition de la banque, cette date est réputée être la date à laquelle l'ordre de paiement a été reçu sauf si celle-ci n'est pas un jour ouvrable, auquel cas l'ordre de paiement sera réputé avoir été reçu par la banque le jour ouvrable suivant.

34. Révocation d'un ordre de paiement

Le client ne peut révoquer un ordre de paiement une fois que celui-ci a été reçu par la banque. Cet ordre de paiement sera exécuté par la banque nonobstant tout ordre de révocation ultérieur du client.

Lorsqu'une opération de paiement est initiée par le bénéficiaire (p. ex. lorsque l'ordre de paiement est émis en exécution d'un ordre de prélèvement), le client ne peut pas révoquer l'ordre de paiement après l'avoir transmis ou après avoir consenti à son exécution à l'égard du bénéficiaire prévu.

La banque se réserve le droit, sans obligation, d'accepter la révocation d'un ordre de paiement réclamée par le client après la réception d'un tel ordre de paiement. Lorsqu'une opération de paiement est initiée par le bénéficiaire, le consentement du bénéficiaire sera également requis pour qu'une révocation puisse avoir lieu. La banque ne peut pas être tenue pour responsable de l'inexécution de ce droit. Si la banque accepte la révocation après la réception d'un ordre de paiement, elle a le droit de porter en compte des frais au client.

35. Exécution d'un ordre de paiement

Lorsque des opérations de paiement sont effectuées en euros à partir d'un compte de paiement libellé en euros, la banque veillera à ce que le montant de l'opération de paiement soit crédité sur le compte du prestataire de services de paiement du bénéficiaire au plus tard le premier jour ouvrable suivant le moment de réception de l'ordre de paiement conformément aux présentes conditions particulières.

Le client et la banque conviennent toutefois que, dans le cas où l'ordre de paiement a été donné sur papier (un ordre de paiement envoyé par fax ou par e-mail peut être considéré comme avoir été donné sur papier si la banque doit traiter cet ordre de paiement sous forme papier, par ex. par impression), le délai prévu au paragraphe précédent sera prolongé d'un jour ouvrable supplémentaire.

Pour toutes les autres transactions de paiement effectuées dans l'EEE, la banque veillera à ce que le montant de l'opération de paiement soit crédité sur le compte du prestataire de services de paiement du bénéficiaire au plus tard le quatrième jour ouvrable suivant la réception de l'ordre de paiement conformément aux présentes conditions particulières.

Pour toutes les autres transactions de paiement non couvertes ci-dessus, le client reconnaît que le délai d'exécution de l'opération de paiement sera soumis aux règles de fonctionnement des systèmes de paiement internationaux et que, dans ce cas, la banque ne sera pas liée par les délais indiqués ci-dessus.

Si la banque ne détecte pas une utilisation frauduleuse ou abusive d'un instrument de paiement et exécute une opération de paiement initiée par le biais de cet instrument de paiement, et sauf en cas de négligence grave ou de faute intentionnelle, la banque sera réputée avoir valablement exécuté l'opération de paiement comme si la transaction de paiement avait été initiée par le client. La banque sera ainsi libérée de son obligation de rembourser au client les fonds déposés sur le compte de paiement qui ont été utilisés afin d'exécuter cet ordre de paiement frauduleux.

36. Refus d'exécuter un ordre de paiement

La banque peut, sans y être obligée, refuser d'exécuter un ordre de paiement :

- si l'ordre de paiement contient une erreur factuelle, notamment un identificateur unique incomplet ou imprécis ;
- si le client a manqué à ses obligations vis-à-vis de la banque en vertu des présentes conditions particulières ou de tout autre accord conclu entre le client et la banque ;
- si l'ordre de paiement ne répond pas au formulaire convenu tel qu'énoncé dans les présentes conditions particulières ;
- si les fonds du client ou la ligne de crédit accordée au client ne suffi(sen)t pas à exécuter intégralement un ordre de paiement ;
- si les limites de dépenses pour l'utilisation d'un ou de plusieurs instruments de paiement convenues entre la banque et le client ont été atteintes ;
- si le montant de l'opération de paiement dépasse la limite précédemment indiquée par le client et au-delà de laquelle il a été convenu que la banque n'exécutera pas l'ordre de paiement ;
- si l'ordre de paiement ne peut pas être exécuté intégralement ;
- si l'ordre de paiement a été effectué par une personne non mandatée pour gérer le compte de paiement ;
- si la situation financière du client ou de toute autre personne liée financièrement à lui peut compromettre la prompte et entière exécution des engagements du client conformément aux présentes conditions particulières ;
- si la banque est légalement ou contractuellement obligée de geler le compte de paiement ou un instrument de paiement du client.

En cas de refus conformément au paragraphe précédent, la notification de ce refus sera transmise au client par les moyens de communication convenus, dans le délai d'exécution applicable en vertu des présentes conditions particulières, sauf dispositions légales contraires. Dans la mesure du possible, la banque communiquera les motifs du refus et la procédure à suivre afin de rectifier toute erreur factuelle susceptible d'avoir donné lieu à ce refus. La banque sera réputée s'être acquittée de cette obligation si elle a envoyé la notification du refus dans le délai d'exécution, quelle que soit la date de la réception effective de cette notification par le client. Toute notification par la banque du refus justifié d'un ordre de paiement pourra entraîner des frais pour le client.

Si le client choisit de procéder à l'exécution d'un ordre de paiement malgré le refus de la banque, le client devra fournir à la banque un nouvel ordre de paiement contenant tous les éléments requis. Il ne suffira pas de corriger l'ordre de paiement initial.

37. Informations concernant les opérations de paiement exécutées et réclamations

Un relevé de compte détaillant les opérations de paiement exécutées sur le compte de paiement sera émis le premier jour ouvrable de chaque mois.

Si le client n'a pas reçu ce relevé de compte au plus tard le dixième jour ouvrable du mois considéré, il devra en informer immédiatement la banque. À défaut de notification, le client sera réputé avoir reçu le relevé de compte et avoir eu connaissance du contenu de celui-ci dans le délai susmentionné.

38. Réclamations de la part du client

Toute réclamation concernant l'exécution non autorisée ou défectueuse d'une opération de paiement mentionnée dans un relevé de compte ou la non-exécution d'une opération de paiement doit être soumise par écrit à la banque dans les 30 jours suivant la réception de ce relevé de compte et après avoir en avoir pris connaissance. À défaut de réclamation formulée avant l'expiration du délai précité, le client sera réputé avoir autorisé les opérations de paiement mentionnées sur le relevé de compte correspondant, qui seront considérées comme définitivement acceptées par le client.

38.1 Opérations de paiement non autorisées (en cas de réclamation dans le délai requis)

Si une opération de paiement ne peut être considérée par la banque comme ayant été autorisée par le client, la banque remboursera au client le montant de l'opération de paiement concernée et, le cas échéant, rétablira le compte de paiement débité dans la situation qui aurait prévalu si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu.

Le client reste cependant responsable de toute perte résultant d'une opération de paiement non autorisée dans les circonstances suivantes et sous réserve des conditions suivantes :

- Jusqu'à la notification à la banque, conformément aux règles de notification d'un incident en vertu des présentes conditions particulières, de la perte ou du vol d'un instrument de paiement ou d'une utilisation abusive d'un instrument de paiement qui ont été rendus possibles en raison de l'incapacité du client de préserver la sécurité de ses éléments de sécurité personnalisés : le client reste responsable à concurrence de 150,- EUR ;
- Nonobstant ce qui précède, le client supporte la totalité des pertes encourues avant l'envoi de la notification susmentionnée à la banque si, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave
 - il a manqué à son obligation d'utiliser l'instrument de paiement conformément aux présentes conditions particulières ; et/ou
 - sa notification a été envoyée à la banque avec un retard injustifié ;
- Dans tous les cas, le client supportera l'intégralité des pertes résultant d'une opération de paiement non autorisée dans le cas où il aurait agi frauduleusement, indépendamment de la notification d'un incident adressée à la banque.

38.2 Ordre de paiement exécuté conformément à l'identifiant unique

Un ordre de paiement est réputé dûment signé par la banque en ce qui concerne le bénéficiaire indiqué par l'identifiant unique lorsqu'il est exécuté conformément à l'identifiant unique, même si le client a fourni à la banque des informations supplémentaires.

Si l'identifiant unique est incorrect, la banque n'est pas tenue pour responsable des dommages susceptibles de résulter de la non-exécution ou de l'exécution incorrecte d'un ordre de paiement si elle a exécuté cet ordre de paiement conformément à l'identifiant unique indiqué. Le client est seul responsable de la contestation de cette transaction auprès du donneur d'ordre et/ou du prestataire de services de paiement du donneur d'ordre.

38.3 Ordre de paiement initié par le client en qualité de bénéficiaire

La responsabilité de la banque à l'égard du client est uniquement engagée à l'égard de la transmission correcte de l'ordre de paiement au prestataire de services de paiement et de l'exécution de l'opération de paiement conformément aux modalités des présentes conditions particulières. La responsabilité de la banque ne sera pas engagée en cas de non-exécution ou d'exécution défectueuse d'un ordre de paiement si elle a rempli ces obligations.

Nonobstant ce qui précède, et même si la banque peut être tenue pour responsable de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse d'un ordre de paiement, la banque s'efforcera, sur demande expresse du client et sans encourir une quelconque responsabilité à cet égard, de tracer l'opération de paiement et d'informer le client du résultat de ce traçage.

39. Responsabilité de la banque

La banque ne sera pas tenue pour responsable des dommages résultant de l'exécution défectueuse, de la non-exécution ou de l'exécution partielle de ses obligations (« Défaut ») en vertu des présentes conditions particulières, sauf en cas de négligence grave ou de faute intentionnelle.

Dans tous les cas, la banque n'encourt aucune responsabilité si un défaut résulte de circonstances anormales et imprévisibles indépendantes de la volonté de la banque, telles que des interruptions ou l'indisponibilité de systèmes de télécommunication ou plus généralement de ses services (p. ex. en raison d'incendies ou de catastrophes similaires, de coupures de courant, de pannes de systèmes informatiques ou d'attaques contre les systèmes de la banque). La banque ne sera pas responsable des dommages résultant de la mise en œuvre de dispositions légales, de mesures prises par les autorités publiques, déclarées ou imminentes, des actes de guerre, révolutions, guerres civiles, faits du prince, grèves, lock-out, boycotts et piquet de grève, peu importe que la banque soit elle-même partie au conflit, que ses services ne soient que partiellement affectés ou qu'un tel défaut survienne du fait que la banque se conforme à ses obligations légales.

40. Tarification

La banque doit facturer au client pour ses services conformément à ses tarifs applicables au type de services à fournir, tels qu'ils figurent dans la brochure « Tarifs et frais » de la banque. Le client reconnaît avoir reçu la brochure « Tarifs et frais » de la banque, en connaître le contenu et accepter celui-ci.

Lorsqu'une opération de paiement n'implique pas une conversion monétaire, les frais d'exécution seront partagés entre le donneur d'ordre et le bénéficiaire sous le code de tarification « SHARE ».

Lorsque le client autorise une opération de paiement donnant lieu à une conversion de devises de son côté, le client peut choisir d'appliquer le code de tarification « SHARE » (« coûts partagés »), « OUR » (à ses propres frais) ou « BEN » (aux frais du bénéficiaire), à défaut de quoi le code de taxation « OUR » sera automatiquement appliqué.

La banque appliquera ses honoraires, tels qu'en vigueur, dont la liste est à la disposition du client dans les locaux de la banque et dont une copie a été fournie au client avant l'entrée en vigueur des présentes conditions particulières.

Par les présentes, le client autorise la banque à débiter automatiquement de son compte de paiement le montant des honoraires dus à l'égard de chaque opération de paiement à la banque.

Le client accepte par les présentes que des frais supplémentaires lui soient facturés, en particulier en cas de notification par la banque de son refus d'exécuter une opération de paiement, en cas de révocation d'une opération de paiement acceptée par la banque ou en cas de recouvrement par la banque du montant d'une opération de paiement lorsque le client a fourni un identifiant unique inexact.

Le client reste redevable des frais exigibles, même si le paiement est demandé après la clôture du compte de paiement

41. Taux d'intérêt et taux de change

Sauf convention contraire, si un découvert sur un compte de paiement est requis aux fins d'effectuer un service de paiement conformément aux présentes conditions particulières, des intérêts débiteurs au taux figurant dans la brochure « Tarifs et frais » de la banque seront facturés automatiquement, sans préavis, sur tout solde débiteur du compte de paiement, sans préjudice de tous autres honoraires, frais, retenues d'impôts ou toutes autres dépenses ou réclamations que la banque pourrait avoir à titre de dommages-intérêts.

Cette disposition n'autorise pas le client à créer des découverts sur son compte de paiement.

Les intérêts imputés sur un découvert du compte seront immédiatement exigibles et payables et seront automatiquement débités du compte de paiement.

Les dépôts sur le compte de paiement ne portent pas intérêts créditeurs, sauf convention contraire entre la banque et le client pour certains types de comptes de paiement.

Si une opération de change est effectuée aux fins de la prestation d'un service de paiement dans le cadre des présentes conditions particulières, la banque applique le taux de change en vigueur à la date d'exécution de l'opération de paiement proposée.

Les taux de change variant d'un jour à l'autre, le client s'engage à s'informer au sujet du taux de change applicable préalablement à toute opération de paiement impliquant une opération de change.

Le client reconnaît que les taux d'intérêt et de change peuvent varier à tout moment. Le client reconnaît ainsi que le taux d'intérêt et/ou de change appliqué à une opération de paiement sera le taux en vigueur au moment de l'exécution de l'opération de paiement.

Le client accepte par les présentes que toute modification des taux d'intérêt et de change soit immédiatement appliquée, sans préavis, si cette modification est basée sur les taux d'intérêt ou de change de référence. Les informations sur les taux d'intérêt applicables après une telle modification seront mises à la disposition du client dans les locaux de la banque et lui seront fournies sur demande.

Les modifications des taux d'intérêt et de change, même pour les taux fixes, qui sont plus favorables au client seront appliquées sans préavis.



LOMBARD ODIER
LOMBARD ODIER DARIER HENTSCH

www.lombardodier.com