

# RAIFFEISEN

## Conditions générales pour l'utilisation des cartes de crédit Business Raiffeisen (cartes de crédit Business de Raiffeisen pour les entreprises)

### **1 Objet et champ d'application**

---

Les conditions générales énoncées ci-dessous pour l'utilisation des cartes de crédit Raiffeisen (ci-après les «conditions générales») régissent les prestations des cartes de crédit Business Raiffeisen (ci-après les «cartes») pour les entreprises (ci-après l'«entreprise») émises par Banque Raiffeisen (ci-après la «Banque») et s'appliquent en complément des conditions générales d'affaires de la Banque (ci-après les «CGA»).

### **2 Constitution de la relation contractuelle**

---

La relation contractuelle liée à la carte entre l'entreprise et la Banque (ci-après la «relation contractuelle») découle de l'acceptation de la demande de base (fichier entreprise) par la Banque. Dans le même temps, l'entreprise confirme avoir pris connaissance des présentes conditions générales et accepter leur contenu ainsi que les taxes applicables au moment de l'utilisation de la carte (cf. chiffre 12).

Sur la base de la relation contractuelle, l'entreprise peut, au moyen de la demande de carte (ci-après la «demande de carte»), demander une carte pour ses collaborateurs, ses organes ou des tiers liés à l'entreprise (ci-après collectivement dénommés le «titulaire de carte»). En signant la demande de carte, en recevant la carte ou en l'utilisant, le titulaire de carte accepte les présentes conditions générales.

Compte tenu de la situation financière de l'entreprise, la Banque accorde une limite de dépenses maximale pour l'ensemble des cartes liées à la relation contractuelle (ci-après la «limite globale»). Une limite sera affectée à chaque carte (ci-après la «limite de carte») et sera indiquée au titulaire de carte dans le courrier d'accompagnement à la remise de la carte. La Banque peut à tout moment augmenter, réduire voire annuler aussi bien la limite globale que la limite de chaque carte, même sans information ni accord de l'entreprise et/ou du titulaire de carte.

Une fois la demande de carte vérifiée avec succès par la Banque, l'entreprise reçoit les cartes personnelles inaccessibles des titulaires de carte ainsi que les codes

personnels (ci-après le «code NIP»). Si l'entreprise le souhaite, les cartes et les codes NIP peuvent être envoyés directement au titulaire de carte plutôt qu'à l'entreprise.

La Banque est en droit de refuser tant la demande de base que chaque demande de carte sans avoir à en indiquer les motifs.

### **3 Emission des cartes**

---

Les cartes peuvent être émises par la Banque sous forme de carte physique ou virtuelle. Chaque carte demeure la propriété de la Banque.

Pour les cartes physiques, le numéro de carte est estampé sur une carte en plastique, et enregistré dans la puce ainsi que sur la bande magnétique.

Pour les cartes virtuelles, un autre numéro (ci-après le «jeton») est généré à la place du numéro de carte et enregistré sur un appareil mobile ou auprès d'un point d'acceptation. Les jetons sont notamment utilisés pour effectuer des paiements à distance et par téléphone portable.

La carte expire à la fin du mois indiqué sur la carte (ci-après la «date d'expiration»). Sauf avis contraire du titulaire de carte ou de l'entreprise, une nouvelle carte lui est automatiquement délivrée avant la date d'expiration de l'ancienne carte. Le titulaire de carte ou l'entreprise doit signaler à la Banque s'il/elle n'a pas reçu la nouvelle carte au moins dix jours avant la date d'expiration de l'ancienne carte. En cas de perte de la carte ou de défaillance technique, la Banque émet une nouvelle carte physique.

Le nom du titulaire de carte ainsi que, sur demande de l'entreprise, le nom de l'entreprise sont imprimés sur la carte.

### **4 Rapports entre l'entreprise et le titulaire de carte**

---

Le titulaire de carte autorise l'entreprise à donner et à recevoir toutes déclarations concernant la carte avec effet pour lui. Il incombe à l'entreprise d'informer tous les titulaires de carte des modifications apportées aux

présentes conditions générales, notamment de respecter les obligations de diligence et de déclaration. Le titulaire de carte reconnaît que l'entreprise a accès à toutes les données de sa carte et peut les divulguer à des tiers. L'entreprise prend acte que le titulaire de carte a accès aux données de sa propre carte et qu'il peut les divulguer à des tiers.

Toutes les transactions effectuées avec une carte sont comptabilisées sur un compte de carte (ci-après le «compte de carte») en lien avec la relation contractuelle liée à la carte.

Les transactions effectuées par le titulaire de carte au moyen de la carte constituent un engagement pour l'entreprise, indépendamment de la nature du rapport juridique interne à l'entreprise existant entre le titulaire de carte et l'entreprise et sans égard à d'éventuelles mentions divergentes du registre du commerce et publications de l'entreprise.

L'entreprise est entièrement responsable à l'égard de la Banque de tous les engagements découlant de l'utilisation de la carte.

En signant sa demande de carte, le titulaire de carte reconnaît être solidairement responsable avec l'entreprise envers la Banque des dépenses privées, c.-à-d. sans caractère professionnel, effectuées avec sa carte. Si ces dépenses privées ne sont pas prises en charge par l'entreprise, la Banque les réclamera au titulaire de carte.

Le titulaire de carte s'engage à n'employer la carte que conformément aux instructions de l'entreprise. Les instructions internes de l'entreprise ne peuvent pas être invoquées dans les relations avec la Banque. L'entreprise peut faire bloquer toutes les cartes ou certaines d'entre elles, le titulaire de carte ne peut faire bloquer que la sienne.

L'entreprise peut conférer à ses collaborateurs, à ses organes ou à des tiers (y compris les titulaires de carte) une procuration spécifiquement liée aux cartes (ci-après la «procuration sur les cartes de crédit») afin qu'ils la représentent valablement vis-à-vis de la Banque ou de prestataires de la Banque pour certains actes (comme la collecte de renseignements concernant les données client et les données de transaction, la modification des limites ou le blocage de la carte). Une procuration générale déjà existante ou nouvellement établie entre l'entreprise et la Banque ne peut pas s'appliquer aux cartes, pas plus que les données

du registre de commerce ou d'autres publications de l'entreprise.

## 5 Utilisation des cartes

---

Les cartes peuvent être utilisées auprès de tous les points d'acceptation Mastercard (ci-après les «points d'acceptation») en Suisse et à l'étranger dans le cadre des limites de carte convenues pour les transactions suivantes:

- a) le paiement de produits et services sur place
- b) le paiement de produits et services dans le cadre de transactions effectuées par Internet, par téléphone ou par correspondance (ci-après collectivement dénommées les «paiements à distance»)
- c) le retrait d'espèces aux distributeurs automatiques ou occasionnellement au guichet
- d) la garantie de paiement pour les réservations et créances éventuelles
- e) l'octroi d'une autorisation de charge permanente aux points d'acceptation pour les prestations récurrentes
- f) la restitution d'espèces combinée au paiement de biens et services sur place auprès des points d'acceptation qui proposent ce service
- g) le virement et la réception d'argent (transferts de fonds)

Le titulaire de carte ne peut utiliser sa carte que dans le cadre des limites de carte convenues. Les limites de carte sont communiquées au titulaire de carte lors de l'envoi de la carte, ainsi que sur l'aperçu des transactions mensuel (avis d'information). Elles peuvent à tout moment être demandées à la Banque. Des limites plus basses que les limites de carte peuvent par ailleurs être appliquées à certaines transactions (p. ex. les retraits d'espèces, les transferts de fonds). La Banque peut à tout moment étendre, réduire voire annuler l'utilisation de la carte, même sans information ni accord de l'entreprise et/ou du titulaire de carte.

Les éventuels transferts de fonds adressés aux titulaires de carte sont toujours crédités sur le compte de carte et ne lui sont pas virés directement.

Si l'autorisation de charge permanente pour des prestations récurrentes ou le bénéfice des prestations ne sont plus souhaités, ils doivent être révoqués ou résiliés directement par le titulaire de carte auprès du point d'acceptation.

En cas de blocage ou de résiliation de la carte, le titulaire de carte est tenu d'en informer tous les points d'acceptation auxquels une autorisation de charge permanente pour des prestations récurrentes a été accordée ou une garantie de paiement pour les réservations et engagements conditionnels a été donnée. La carte bloquée ou résiliée doit par ailleurs être supprimée des solutions de paiement par téléphone portable.

La Banque a le droit de communiquer aux points d'acceptation auxquels une autorisation permanente a été accordée et aux prestataires tiers de solutions de paiement par téléphone portable dans lesquelles la carte a été enregistrée le numéro de carte ainsi que la date d'expiration de la nouvelle carte émise au profit du titulaire de carte. L'entreprise ou le titulaire de carte peut à tout moment renoncer à ce service d'actualisation en adressant une notification adéquate à la Banque.

L'utilisation de la carte à des fins illicites est interdite.

## **6 Autorisation des transactions par carte**

Les transactions effectuées au moyen des cartes peuvent être autorisées comme suit:

- a) par la saisie du code NIP (paiement de produits et services sur place ou retrait d'espèces aux distributeurs automatiques)
- b) par la simple utilisation de la carte – sans saisie du code NIP (en cas de paiement sans contact à concurrence du plafond fixé à cet effet, qui peut être demandé à la Banque)
- c) par la signature d'un justificatif de transaction pour le paiement de produits et services. Il revient au titulaire de carte de conserver le justificatif de transaction
- d) par la saisie du nom, du numéro de carte, de la date d'expiration et, le cas échéant, du code de sécurité à trois chiffres (CVV, CVC) figurant sur la carte pour les paiements à distance
- e) par l'utilisation d'un protocole de sécurité supplémentaire (ci-après «3-D Secure») pour les transactions sur Internet
- f) par l'enregistrement de la carte dans un portemonnaie personnel (ci-après le «wallet») pour les solutions de paiement par téléphone portable, conformément aux prescriptions du prestataire tiers au moyen d'un mot de passe d'un appareil personnel/

code NIP ou d'un autre moyen de légitimation (p. ex. une empreinte digitale ou la reconnaissance faciale) par une autre méthode définie par la Banque

En approuvant la transaction par carte, le titulaire de carte et l'entreprise reconnaissent la création du point d'acceptation et donnent à la Banque l'ordre formel et irrévocable d'en verser le montant au point d'acceptation concerné et de débiter le compte de carte de l'entreprise.

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

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

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

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

Si le point d'acceptation propose le protocole 3-D Secure, le titulaire de carte doit effectuer son paiement via cette méthode de paiement. Si le titulaire de carte renonce à utiliser le protocole 3-D Secure, il peut se voir refuser l'utilisation de la carte pour des transactions sur Internet par le point d'acceptation.

Le titulaire de carte ne peut autoriser la transaction par carte avec 3-D Secure que lorsque les détails du paiement indiqués sont corrects.

## **8 Enregistrement de la carte pour les solutions de paiement par téléphone portable**

La Banque peut permettre au titulaire de carte d'utiliser la carte pour les solutions de paiement par téléphone portable. Le paiement par téléphone portable permet d'effectuer des transactions par carte pour le paiement sans contact et des transactions sur Internet au moyen d'un wallet enregistré sur un appareil mobile (ci-après l'«appareil mobile»).

La Banque ne propose pas les solutions de paiement par téléphone portable, elle peut uniquement per-

mettre d'enregistrement la carte (ou le jeton) dans les solutions de paiement par téléphone portable de prestataire tiers choisi. Les présentes dispositions s'appliquent également à l'utilisation des solutions de paiement par téléphone portable. La Banque peut à tout moment interrompre la possibilité d'utiliser la carte pour les solutions de paiement par téléphone portable ou refuser son enregistrement.

Les conditions d'utilisation et instructions du prestataire tiers concerné s'appliquent à l'utilisation des solutions de paiement par téléphone portable. La réussite de l'enregistrement est confirmée au titulaire de carte directement dans le wallet, par e-mail, par SMS ou d'une autre manière. Le titulaire de carte peut à tout moment mettre un terme à l'utilisation des solutions de paiement par téléphone portable en supprimant la carte (ou le jeton) qu'il a enregistré(e) auprès du prestataire tiers. Le prestataire tiers décide seul de l'autorisation des appareils mobiles et des cartes, ainsi que du contenu, de la portée et de la durée des services de paiement par téléphone portable.

La Banque décline toute responsabilité quant aux services, informations, logiciels et matériel fournis par le prestataire tiers, ainsi qu'aux pannes, erreurs, problèmes de sécurité, de disponibilité ou de performance qui en découlent. La Banque décline par ailleurs aussi toute responsabilité quant aux agissements d'autres tiers, tels que les prestataires de services Internet et de téléphonie. Sous réserve des dispositions du chapitre 11 ci-dessous, la Banque n'est pas responsable des préjudices découlant de l'utilisation des solutions de paiement par téléphone portable.

La Banque et le prestataire tiers de solutions de paiement par téléphone portable sont indépendamment et individuellement responsables du traitement des données. Le prestataire tiers traite les données pour ses propres besoins, conformément à ses conditions d'utilisation et à sa déclaration de confidentialité. La Banque n'a aucun pouvoir sur l'utilisation et la protection des données par le prestataire tiers. Toutes les réclamations doivent être adressées directement au prestataire tiers.

En enregistrant la carte (ou le jeton) dans la solution de paiement par téléphone portable du prestataire tiers, le titulaire de carte accepte que les données nécessaires à cet effet soient transmises par la Banque au prestataire tiers et aux tiers sélectionnés par

lui en Suisse et à l'étranger qui traitent ces données aux fins de la fourniture de la solution de paiement par téléphone portable sous leur propre responsabilité. La transmission et, d'une manière générale, l'utilisation des solutions de paiement par téléphone portable peuvent permettre de déduire l'existence d'une relation bancaire entre le titulaire de carte et la Banque. Le titulaire de carte dégage par conséquent la Banque de son devoir de discrétion, en particulier en matière de secret bancaire et de protection des données. La Banque a par ailleurs le droit de communiquer au prestataire de la solution de paiement par téléphone portable auprès duquel une carte a été enregistrée le numéro de carte et la date d'expiration d'une nouvelle carte. Le titulaire de carte ou l'entreprise peut à tout moment renoncer à participer à ce service d'actualisation en adressant une notification adéquate à la Banque.

Le titulaire de carte et l'entreprise prennent acte que, malgré toutes les mesures de sécurité déployées, l'utilisation de solutions de paiement par téléphone portable comporte des risques supplémentaires. Il est notamment possible que les données soient détournées ou puissent être consultées par des personnes non autorisées, ce qui peut exposer le titulaire de carte ou l'entreprise à un préjudice financier ou à une atteinte à sa personnalité.

Le titulaire de carte ne peut enregistrer la carte établie à son nom que sur des appareils mobiles auxquels il est le seul à avoir accès. En cas de blocage ou de résiliation de la carte, le titulaire de carte est tenu de supprimer immédiatement la carte des solutions de paiement par téléphone portable.

## **9 Devoirs de diligence et de déclaration du titulaire de carte**

---

Dès réception de la carte physique, le titulaire de carte est tenu d'y apposer sa signature dans le champ prévu à cet effet avec un feutre indélébile.

Le titulaire de carte ne doit pas conserver pas la carte et son code NIP au même endroit. Le code NIP ainsi que les protocoles de sécurité supplémentaires et les autres moyens de légitimation ne doivent en aucun cas être communiqués à d'autres personnes. Cela vaut aussi pour la carte, qui doit être soigneusement conservée et protégée contre l'accès par des person-

nes non autorisées. Il est interdit de noter le code NIP. Pour des raisons de sécurité, il convient de choisir un code NIP qui n'est pas composé d'une combinaison de chiffres ou de lettres facilement déchiffrable (comme un numéro de téléphone, une date de naissance, un numéro de plaque minéralogique, le nom du titulaire de carte, de l'entreprise ou d'un proche, une suite de chiffres ou de lettres se répétant ou se suivant). Le code NIP peut à tout moment être modifié auprès des distributeurs automatiques de Suisse prévus à cet effet.

Le titulaire de carte doit veiller à ne pas être observé lorsqu'il saisit son code NIP. S'il existe des raisons de penser qu'un tiers a pu prendre connaissance du code NIP, le titulaire de carte doit immédiatement modifier le code NIP ou bloquer la carte ou demander son blocage.

Il en va de même pour le traitement d'autres moyens de légitimation liés aux solutions de paiement par téléphone mobile et du protocole 3-D Secure, en particulier s'agissant de l'appareil mobile utilisé. Le titulaire de carte est tenu d'utiliser les données de sécurité consignées sur les appareils mobiles (p. ex. l'empreinte digitale, la reconnaissance faciale ou le mot de passe de l'appareil) et ne doit pas permettre à des tiers d'accéder aux appareils mobiles ni aux données qu'ils contiennent. Le titulaire de carte est tenu de supprimer toutes les données de carte et de transaction liées à la carte avant de transmettre l'appareil mobile de façon provisoire ou définitive.

Le titulaire de carte veille à ce qu'aucune personne non autorisée ne puisse manipuler les appareils mobiles. Il prend notamment toutes les dispositions nécessaires pour prévenir tout dommage. Le titulaire de carte ou l'entreprise exécute immédiatement les mises à jour de sécurité du système d'exploitation et des applications de ses appareils mobiles. Les applications utilisées pour la carte sur l'appareil mobile doivent exclusivement être téléchargées depuis des App Stores officielles. Le titulaire de carte et l'entreprise s'informent des mesures de sécurité nécessaires et réduisent les risques de sécurité potentiellement liés à l'utilisation d'Internet en utilisant des dispositifs de protection adéquats.

En cas de perte d'un appareil mobile, le titulaire de carte et l'entreprise doivent faire tout leur possible pour empêcher que des personnes non autorisées

aient accès aux données que la Banque transmet à l'appareil mobile (p. ex. en bloquant la carte SIM ou l'appareil mobile, en supprimant les données, en réinitialisant ou en faisant réinitialiser le compte utilisateur).

En cas de perte, de vol ou de signes d'utilisation abusive de la carte ou de l'appareil mobile, le titulaire de carte ou l'entreprise doit immédiatement en informer par téléphone l'organisme désigné par la Banque et bloquer ou faire bloquer immédiatement la carte.

En cas de sinistres, le titulaire de carte et l'entreprise doivent contribuer à élucider le cas et à réduire le préjudice. Si une utilisation abusive laisse présumer une infraction pénale, la Banque peut, dans le cadre du traitement des sinistres, demander au titulaire de carte et à l'entreprise d'entamer des poursuites judiciaires ou de déposer une plainte auprès des autorités compétentes et exiger une copie du procès-verbal.

Une facture mensuelle sera mise à la disposition de l'entreprise ou, s'il le souhaite, un aperçu des transactions de sa carte (avis d'information) sera mis à la disposition du titulaire de carte, sur support papier ou au format électronique. L'entreprise doit vérifier la facture mensuelle dès qu'elle la reçoit. Le titulaire de carte doit vérifier l'aperçu des transactions (avis d'information) ou les déclarations de transaction dans les services en ligne. L'entreprise ou le titulaire de carte doit immédiatement signaler à la Banque par téléphone les utilisations abusives de la carte ou les autres irrégularités qu'elle / qu'il constate sur la facture mensuelle ou sur l'aperçu des transactions. Une réclamation écrite accompagnée de tous les documents en relation directe avec la ou les transactions objets de la réclamation devra en outre être formulée à la Banque dans un délai de 30 jours à compter de la date de la facture mensuelle concernée ou de l'aperçu des transactions concerné, sans quoi la facture mensuelle sera considérée comme acceptée. Ce délai doit également être respecté si la facture mensuelle est envoyée à un tiers sur ordre de l'entreprise. Si un formulaire de déclaration de dommage est envoyé à l'entreprise ou au titulaire de carte, il devra être renvoyé à la Banque, dûment complété et signé, dans les dix jours suivant sa réception. Tous les frais engagés par la Banque du fait de réclamations faites de mauvaise foi ou avec des intentions frauduleuses par l'entreprise ou le titulaire de carte seront mis à la charge de l'entreprise.

Un système de recouvrement direct (LSV) refusé, révoqué ou pas appliqué pour une autre raison ne dispense pas l'entreprise de son obligation de vérifier la facture mensuelle et, le cas échéant, d'émettre des réclamations.

L'entreprise ou le titulaire de carte informe la Banque immédiatement si des transactions ont été effectuées mais qu'aucune facture mensuelle ou aucun aperçu des transactions (avis d'information) n'a été reçu(e) depuis plus de deux mois.

Le titulaire de carte et l'entreprise informent la Banque immédiatement par téléphone s'ils soupçonnent ou constatent des irrégularités, notamment en lien avec l'autorisation des transactions effectuées par carte (p. ex. le code NIP, le protocole 3-D Secure, les solutions de paiement par téléphone portable), les services en ligne, la communication avec la Banque via des moyens de communication électroniques (p. ex. par téléphone, e-mail, SMS, push-service, Internet, etc.) ou les appareils mobiles.

Toutes les obligations énoncées au présent chiffre 9 sont globalement définies comme des «obligations de diligence» aux fins de leur utilisation dans les présentes conditions générales.

## **10 Communication des modifications apportées à la demande de carte**

---

Toutes les modifications par rapport aux données indiquées dans la demande de base, en particulier les changements relatifs aux ayants droit économiques, y compris l'entreprise et les titulaires de carte, doivent être immédiatement communiquées à la Banque.

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

## **11 Responsabilité**

---

La Banque prend en charge l'intégralité des dommages subis par l'entreprise ou le titulaire de carte du fait d'une utilisation abusive avérée de la carte ou d'une autorisation par un tiers qui ne leur est pas proche, dès lors qu'aucune faute ne peut leur être reprochée. Il s'agit notamment des dommages découlant de contrefaçons ou de falsifications de la carte ou d'un vol de données par un tiers qui ne lui est pas proche.

Les «tiers proches» sont les collaborateurs de l'entreprise, les autres tiers liés à l'entreprise ou travaillant pour elle qui ne possèdent pas de carte ainsi que les proches du titulaire de carte, comme son conjoint(e) ou partenaire enregistré, la parenté directe (en particulier les enfants et les parents) et les autres personnes proches du titulaire de carte, ses représentants et/ou toute personne vivant dans le même ménage. Les dommages suivants ne sont notamment pas pris en charge:

- les dommages découlant d'une utilisation abusive de la carte du fait du non-respect des présentes conditions générales, notamment les obligations de diligence, ou d'une faute du titulaire de carte ou de l'entreprise, et ceci jusqu'à ce qu'un éventuel blocage de la carte prenne effet
- les dommages découlant de transactions que le titulaire de carte ou un tiers proche a autorisées conformément à l'une des méthodes énumérées au chiffre 6
- les dommages qui doivent être pris en charge par une assurance
- tous les éventuels dommages indirects et consécutifs

Si un dommage découle de l'utilisation d'une solution de paiement par téléphone portable, sa prise en charge par la Banque est soumise à la condition que les conditions d'utilisation du prestataire tiers concerné aient été pleinement respectées.

La Banque décline toute responsabilité pour les transactions conclues au moyen de la carte. Le titulaire de carte ou l'entreprise doit notamment régler directement et exclusivement avec le point d'acceptation concerné tout litige relatif à d'éventuelles réclamations au sujet des produits ou services achetés, ainsi que toute autre contestation et prétention résultant de ces actes juridiques.

La Banque décline toute responsabilité quant au fait qu'un point d'acceptation refuse, d'accepter la carte, ainsi que dans le cas où la carte ne pourrait être utilisée comme moyen de paiement suite à un défaut technique ou pour d'autres raisons.

La Banque s'efforce, dans la mesure du possible, de fournir les modalités de paiement, les éventuelles possibilités de retrait d'espèces et de transfert de fonds ainsi que les autres prestations proposées dans le cadre de la relation contractuelle sans problè-

me ni interruption. Elle ne saurait toutefois garantir la possibilité d'utiliser la carte et l'accès aux autres prestations le cas échéant mentionnées à tout moment et sans interruption. La Banque décline toute responsabilité si l'utilisation de la carte à un distributeur automatique ou sur un terminal de paiement est impossible ou si la carte est endommagée ou rendue inutilisable par les distributeurs automatiques.

Le droit d'utiliser la carte s'éteint dans tous les cas à la fin de la relation contractuelle. La Banque décline toute responsabilité quant aux dommages causés par l'utilisation de la carte après la fin de la relation contractuelle ou une demande de restitution ou la restitution spontanée de la carte. L'entreprise est entièrement responsable envers la Banque des dommages qui en résultent. Toute utilisation illégale de la carte peut entraîner des poursuites civiles et/ou pénales.

Si le dommage est pris en charge par la Banque, l'entreprise et le titulaire de carte cèdent par les présentes à la Banque l'intégralité de leurs prétentions découlant du dommage.

## **12 Taxes et indemnités**

---

La relation contractuelle et l'utilisation de la carte peuvent donner lieu à des taxes, y compris des commissions, des intérêts et des coûts (ci-après collectivement dénommés les «taxes»). Ces taxes sont mentionnées dans les prix des services de la Banque alors en vigueur qui peuvent être demandées à la Banque ou consultées sur la page d'accueil de la Banque. A cela s'ajoutent les coûts exceptionnels causés de manière fautive par l'entreprise ou le titulaire de carte. En utilisant la carte de la façon choisie, l'entreprise et le titulaire de carte reconnaissent les taxes applicables au moment de l'utilisation de la carte.

Dans le cas de transactions dans une monnaie autre que celle de la carte (ci-après la «monnaie étrangère»), des frais de traitement correspondants sont facturés en sus. La conversion de la monnaie étrangère dans la monnaie de la carte s'effectue sur la base d'un taux de carte fixé par la Banque. Si la carte en francs suisses est utilisée dans des points d'acceptation étrangers pour un paiement en francs suisses, la Banque peut également facturer des frais de traitement. Le point d'acceptation indemnise son partenaire commercial (ci-après l'«acquéreur») pour la mise à

disposition de l'infrastructure de carte et les prestations connexes. La Banque peut à son tour recevoir de l'acquéreur une taxe (appelée commission d'interchange) en rapport avec les transactions par carte. Ces indemnités constituent une partie de l'indemnisation de la Banque pour les services fournis vis-à-vis de l'entreprise. La Banque peut par ailleurs également percevoir des indemnités liées aux transactions par carte de la part de tiers (tels que des organismes internationaux de carte).

Si la Banque perçoit, ou a par le passé perçu, de telles indemnités soumises à l'obligation de reddition de compte et de remise visée à l'art. 400 du code des obligations suisse ou dans une autre prescription légale ou réglementaire, en acceptant les présentes conditions générales, l'entreprise et le titulaire de carte renoncent expressément à ce droit de restitution. Des informations détaillées concernant les justifications et le montant de ces indemnités peuvent à tout moment être consultées à la page [www.raiffeisen.ch/indemnisations](http://www.raiffeisen.ch/indemnisations) ou obtenues auprès de la Banque. Ces informations, dans leur forme alors en vigueur, font partie intégrante de la présente relation contractuelle.

## **13 Modalités de paiement**

---

L'entreprise s'engage à régler dans les délais fixés toutes les créances découlant de transactions effectuées au moyen des cartes, plus les taxes.

L'entreprise et le titulaire de carte s'engagent à n'utiliser la carte, ou à n'autoriser son utilisation par le titulaire de carte, que dans le cadre des limites de carte convenues et dans la mesure où l'entreprise est à même de régler les factures mensuelles dans les délais impartis. La Banque comptabilisera en principe les créances sur une facture mensuelle détaillant les transactions par carte de toutes les cartes, qui sera envoyée à l'entreprise. La facture mensuelle lui sera remise, au choix de l'entreprise, sur support papier ou sous forme électronique.

L'entreprise reçoit une facture mensuelle relative à toutes les cartes afin d'assurer son règlement dans les délais prévus. Elle est envoyée une fois par mois ou à un intervalle différent, déterminé par la Banque. L'entreprise dispose des options suivantes pour régler la facture mensuelle:

- a) débit automatique de l'intégralité du montant de la facture par système de recouvrement direct (LSV) sur un compte bancaire indiqué par la Banque dans le délai indiqué sur la facture mensuelle
- b) virement de la totalité du montant de la facture au moyen d'un bulletin de versement (BVR) ou d'une QR-facture / d'un virement bancaire dans le délai indiqué sur la facture mensuelle

Si le montant de la facture comptabilisé sur la facture mensuelle n'est pas réglé ou intégralement réglé dans le délai indiqué sur la facture mensuelle, ou s'il ne peut pas être débité via le système de recouvrement direct, l'entreprise est automatiquement considérée comme défaillante sans autre avertissement. La Banque est alors autorisée à exiger des intérêts moratoires et le paiement immédiat de l'intégralité du montant dû, ainsi qu'à bloquer les cartes.

L'entreprise reconnaît que les transferts de fonds sur le compte de carte peuvent être utilisés aux fins du règlement des montants dus au titre des factures mensuelles. Elle prend par ailleurs acte que le solde du compte de carte peut s'élever à CHF/EUR/USD 10'000.- au maximum et que la Banque est à tout moment autorisée à refuser les éventuels montants excédant ce solde et à les restituer au transférant.

L'entreprise et les titulaires de carte ne sont pas en droit de compenser les dettes liées à la relation contractuelle avec leurs prétentions actuelles ou futures envers la Banque.

#### **14 Protection des données et libération du secret bancaire**

La Banque traite les données à caractère personnel conformément aux dispositions de la loi sur la protection des données en vigueur et à la «Déclaration de confidentialité relative aux cartes» ainsi qu'à la «Déclaration de confidentialité générale», consultables toutes deux sur la page d'accueil de la Banque, à l'adresse [www.raiffeisen.ch/informations-legales](http://www.raiffeisen.ch/informations-legales), ou pouvant être demandées à la Banque, et qui s'appliquent en complément des présentes conditions générales. En signant le contrat de base comme fondement de la relation commerciale avec la Banque, la demande de base ou la demande de carte, ou en utilisant la carte, la société et le titulaire de la carte prennent également expressément acte du traite-

ment des données conformément à la «Déclaration de protection des données relative aux cartes» et à la «Déclaration générale de protection des données» et plus généralement des dispositions relatives à la protection des données de la Banque.

L'entreprise et le titulaire de carte autorisent la Banque à obtenir toutes les informations nécessaires, notamment, à la vérification de la demande de base, au traitement de la demande de carte ainsi qu'à l'émission de la carte et à l'exécution de la relation contractuelle, auprès de tiers, en particulier auprès de la centrale d'information de crédit (ci-après «ZEK»), des autorités (p. ex. le registre du commerce, les offices des poursuites et fiscaux, le contrôle des habitants), des agences d'informations économiques ou d'autres sources d'information appropriées prévues par la loi ou de sources d'informations appropriées. En cas de blocage de la carte, de retards de paiement qualifiés de la part de l'entreprise ou d'utilisation abusive de la carte par le titulaire de carte et d'autres cas similaires, la Banque est également autorisée à informer la ZEK et, dans les cas prévus par la loi, les autorités compétentes. La ZEK est expressément autorisée à mettre ces données à la disposition de ses membres.

L'entreprise reconnaît expressément que la situation financière de l'entreprise ainsi que d'autres évaluations sont déterminantes pour le contrôle de solvabilité. La Banque traite les données obtenues auprès des tiers précités aux fins de ce contrôle de solvabilité. L'entreprise prend acte et consent à ce que les données ainsi obtenues puissent contenir des renseignements sur ses habitudes de paiement et sa solvabilité. L'évaluation de la solvabilité donnera notamment lieu à l'établissement d'un scoring. Il calculera la probabilité que l'entreprise honore ses obligations de paiement conformément au contrat. Le scoring est une procédure mathématique et statistique reconnue et éprouvée.

Dans cette mesure, l'entreprise et le titulaire de carte libèrent ces autorités ainsi que la Banque de leurs obligations en matière de secret bancaire, secret commercial et secret professionnel ainsi que de protection des données.

L'entreprise et le titulaire de carte libèrent la Banque de son devoir de discrétion, notamment du secret bancaire et de l'obligation de protection



des données dans la mesure où c'est nécessaire à l'exécution des transactions ou à la fourniture des services, y compris lorsque la Banque ne contrôle pas l'utilisation ultérieure des données.

L'entreprise et le titulaire de carte prennent notamment acte, en lien avec cette libération du devoir de discrétion et de protection des données, que le droit suisse et le droit étranger, les obligations contractuelles et d'autres usages peuvent impliquer de divulguer certaines données de l'entreprise ou du titulaire de carte protégées et autres à des autorités ou à des tiers concernés (comme les fabricants de carte, les organismes internationaux de carte Mastercard, l'acquéreur et les points d'acceptation, y compris leurs prestataires). Le titulaire de carte et l'entreprise prennent en outre acte que l'utilisation de la carte en Suisse et à l'étranger peut permettre, notamment aux tiers énumérés ci-dessus, de prendre connaissance de données de transaction (p. ex. le numéro de carte, le montant et la date d'une transaction, le point d'acceptation). Ils pourront dans certains cas obtenir d'autres données, comme le nom de l'entreprise ou du titulaire de carte. Les organismes internationaux de carte peuvent traiter les données qui leur sont transmises ou auxquelles ils ont accès pour leurs propres besoins et conformément à leur propre politique de protection des données (cf. [www.mastercard.com](http://www.mastercard.com)) en Suisse et à l'étranger, c.-à-d. y compris dans des pays qui n'offrent pas une protection des données adéquate.

En signant le contrat de base ou la demande de carte ou en utilisant la carte, l'entreprise et le titulaire de carte acceptent aussi expressément que des données à caractère personnel soient transférées aussi dans des pays ne possédant pas de protection des données comparable à celle de la Suisse, y compris des pays où il n'existe aucune protection des données adéquate. L'entreprise et le titulaire de carte libèrent en conséquence la Banque de son obligation de protection des données.

Les CGA s'appliquent par ailleurs. La libération du secret bancaire qu'elles prévoient s'applique en complément des présentes conditions générales.

L'entreprise et le titulaire de carte autorisent en outre la Banque, notamment dans la mesure où une telle autorisation est nécessaire, à établir et à évaluer des profils de client, de consommation et de pré-

férences afin de développer ou d'évaluer des produits et services susceptibles de les intéresser, de leur proposer ces produits et services (y compris ceux de tiers), de leur envoyer des informations les concernant par courrier, par e-mail ou par téléphone (par exemple par SMS) ou de les leur rendre accessibles via les services en ligne de la Banque. L'entreprise ou le titulaire de carte peut à tout moment révoquer son consentement à recevoir des informations concernant des produits et services et/ou au traitement des données à des fins marketing en adressant une notification à la Banque. Les communications ne revêtant pas un caractère marketing et les textes générés de manière automatique sont exclus de cette disposition.

Le titulaire de carte autorise la Banque et l'entreprise à s'échanger entre elles les données le concernant (y compris les données sur les transactions) dans la mesure où c'est nécessaire à l'exécution des affaires en rapport avec la carte (y compris la facturation) ainsi que pour l'établissement de décomptes automatisés des charges d'exploitation pour l'entreprise.

La Banque est autorisée, mais pas contrainte, à enregistrer et à conserver des conversations téléphoniques et d'autres formes de communication à des fins de preuve et d'assurance de la qualité.

## **15 Communication, sécurité des voies de communication électroniques**

---

Si l'entreprise ou le titulaire de carte contacte la Banque par e-mail ou par téléphone, ou si elle/il communique à la Banque son adresse e-mail ou son numéro de téléphone, ou bien si elle/il utilise d'autres moyens de communication électroniques ou active des moyens de communication électroniques dans les services en ligne, elle/il autorise la Banque à communiquer avec elle/lui en utilisant les moyens de communication électroniques correspondants (comme le téléphone, l'e-mail, le SMS, le push-service, Internet, etc.) et à échanger par voie électronique des informations protégées par le secret professionnel. L'entreprise et le titulaire de carte prennent acte que la communication par voie électronique comporte des risques et des dangers significatifs. L'entreprise et le titulaire de carte autorisent expressément la Banque à utiliser des moyens de communication électroni-

ques pour communiquer et échanger des informations avec eux et libèrent à cet égard la Banque de ses obligations en matière de secret bancaire et de protection des données.

L'entreprise et le titulaire de carte prennent acte que des données même personnelles et soumises au secret bancaire sont transmises par des moyens de communication électroniques et peuvent permettre de déduire l'existence d'une relation bancaire entre l'entreprise ou le titulaire de carte et la Banque. A titre d'exemple, les transmissions par e-mail et SMS s'effectuent sur des canaux non chiffrés. L'envoi de messages push à l'appareil mobile du titulaire de carte est chiffré. L'entreprise et le titulaire de carte prennent également acte que des tiers, en particulier leur fournisseur de réseau mobile ou de connexion Internet, peuvent avoir accès aux messages envoyés via ces canaux.

La Banque est notamment également autorisée à envoyer à l'entreprise et au titulaire de carte des messages de sécurité et des informations relatives à la relation contractuelle avec l'entreprise au numéro de téléphone portable indiqué. Les messages peuvent en outre être envoyés par e-mail par la Banque ou rendus accessibles via les services en ligne.

L'entreprise et le titulaire de carte prennent acte, notamment en utilisant 3-D Secure, les services en ligne et les solutions de paiement par téléphone portable, ainsi qu'en utilisant d'autres moyens de communication électroniques, que, compte tenu de la configuration ouverte de l'Internet ou des éventuelles autres voies de communication, il existe un risque, malgré toutes les mesures de sécurité prises par la Banque, que des tiers aient accès, de manière illicite, aux échanges entre l'entreprise ou le titulaire de carte et la Banque et qu'il peut ainsi en résulter un préjudice financier pour l'entreprise ou le titulaire de carte ou une atteinte à sa personnalité. Il existe par ailleurs un risque que des informations puissent être modifiées, la Banque n'ayant aucun moyen d'assurer l'intégrité des données. En cas d'utilisation de moyens de communication électroniques, des données peuvent en outre être transmises à des États tiers (situés dans le monde entier) ne proposant pas le même niveau de protection des données que la Suisse, même si l'entreprise ou le titulaire de carte se trouve en Suisse. La Banque décline toute

responsabilité quant aux conséquences d'une éventuelle interception illicite de données par des tiers.

Quel que soit le moyen de communication choisi, des informations sont régulièrement envoyées sans contrôle, y compris éventuellement à l'étranger, même si l'expéditeur et le destinataire se trouvent en Suisse, les données n'étant pas soumises à la protection offerte par le droit suisse à l'étranger et une autorité étrangère, comme un tribunal, ou un autre tiers pouvant ordonner la publication des données ou y accéder en vertu du droit étranger.

Il convient en outre de souligner que le pays étranger peut ne pas disposer d'une protection des données adéquate comparable à celle de la Suisse et que le client déclare expressément consentir au transfert de données en question à l'étranger, même dans un pays ne possédant pas ou n'assurant pas une protection des données adéquate. Les messages que la Banque envoie à l'entreprise ou au titulaire de carte sont réputés reçus lorsqu'ils ont été adressés à la dernière adresse postale ou e-mail indiquée par l'entreprise ou le titulaire de carte ou mis à la disposition de l'entreprise ou du titulaire de carte via les services en ligne de la Banque.

## **16 Collaboration entre la Banque et des prestataires tiers**

---

La Banque peut stocker l'intégralité ou une partie des données de certains secteurs et fonctions, y compris des données de titulaires de carte en lien avec la relation contractuelle, auprès de prestataires situés en Suisse ou à l'étranger (externalisation), mais aussi céder les créances envers l'entreprise résultant de la relation contractuelle à des tiers (p. ex. Vise-ca) (cession globale). Ces prestataires peuvent à leur tour communiquer les données du titulaire de carte à d'autres prestataires de services. La Banque reste responsable de la prestation de service du prestataire. En acceptant les présentes conditions générales, l'entreprise et le titulaire de carte consentent à la collaboration entre la Banque et les prestataires de services.

Dans le cadre des opérations de carte de crédit, la Banque travaille avec Raiffeisen Suisse société coopérative, et en particulier avec Viseca Payment Services SA (ci-après «Viseca»), sa prestataire de services.

Viseca agira vis-à-vis de l'entreprise et du titulaire de carte sur mandat de la Banque, mais aussi en son nom propre. Une partie de la correspondance écrite adressée à l'entreprise et au titulaire de carte sera faite au nom de Viseca. L'entreprise et le titulaire de carte auront également un contact direct avec les collaborateurs de Viseca, par exemple par l'intermédiaire du Customer Care Center et de la Centrale de blocage, du service de lutte contre la fraude et du service de traitement des sinistres. L'entreprise ou le titulaire de carte conclura en outre directement avec Viseca des contrats distincts pour bénéficier de certaines prestations en lien avec la carte, dans la mesure où cela est prévu dans les présentes conditions générales (p. ex. les services numériques «one» et «eXpense»).

### **17 Assurances relatives aux cartes**

---

Les cartes peuvent comporter certaines prestations d'assurance. La couverture d'assurance est accordée dans le cadre de contrats collectifs conclus avec des compagnies d'assurances, Viseca agissant alors comme preneur d'assurance. Le traitement des sinistres est effectué par Viseca.

L'entreprise et le titulaire de carte acceptent que la Banque transmette à Viseca et à la compagnie d'assurances les données nécessaires au traitement des sinistres ou de les saisir directement sur le portail en ligne de la compagnie d'assurances.

Il est possible de demander à la Banque un aperçu des prestations d'assurance de la carte concernée, les «Conditions générales d'assurance (CGA)» et les compagnies d'assurances participantes ou de consulter ces renseignements à l'adresse [www.raiffeisen.ch/ff/downloadcenter](http://www.raiffeisen.ch/ff/downloadcenter).

### **18 Dispositions supplémentaires relatives à l'usage des services en ligne de Viseca**

---

Viseca met le service numérique «one» (ci-après «one») à la disposition de l'entreprise ou du titulaire de carte, à titre de prestation spéciale, sous forme d'application ou de portail Web, ainsi que «eXpense» (ci-après «eXpense») sous forme de version pour navigateur.

One permet notamment d'afficher les transactions par carte effectuées ainsi que d'approuver les paie-

ments en ligne avec le protocole de sécurité supplémentaire 3-D Secure (cf. chiffre 7). eXpense permet de gérer efficacement les dépenses professionnelles payées avec la carte, p. ex. en établissant des décomptes automatiques des dépenses professionnelles.

Pour utiliser one, le titulaire de carte doit accepter les conditions d'utilisation correspondantes de Viseca et s'enregistrer sur one. L'entreprise peut demander l'accès à one pour le titulaire de carte au moyen d'une communication adressée à la Banque. Le titulaire de carte recevra les données nécessaires à l'enregistrement par courrier après l'émission de carte. L'utilisation de one peut à tout moment être résiliée au moyen d'une notification à la Banque ou à Viseca. Pour utiliser eXpense, l'entreprise doit accepter les conditions d'utilisation pertinentes de Viseca et s'enregistrer en tant qu'administratrice sur eXpense. Le compte administrateur de l'entreprise permet d'activer d'autres comptes utilisateur. L'entreprise peut demander l'accès à eXpense au moyen d'une notification à la Banque. L'entreprise recevra les données nécessaires à l'enregistrement par courrier. L'utilisation d'eXpense peut à tout moment être résiliée au moyen d'une notification à la Banque ou à Viseca.

La Banque permet à l'entreprise d'utiliser eXpense et au titulaire de carte d'utiliser one et/ou eXpense, les services de Viseca. La Banque n'est toutefois pas responsable des services, informations et logiciels fournis par Viseca, pas plus que des pannes, erreurs, problèmes de sécurité, de disponibilité ou de performance connexes. La Banque et Viseca, en sa qualité de fournisseur de one et d'eXpense, sont indépendamment et individuellement responsables du traitement des données. Toutes les demandes et réclamations concernant one ou eXpense doivent être directement adressées à Viseca.

En formulant une telle demande, l'entreprise et le titulaire de carte acceptent que la Banque transmette à Viseca les données nécessaires à cet effet. Viseca traite les données en Suisse et à l'étranger pour ses propres besoins, conformément à sa déclaration de confidentialité.

L'utilisation des services en ligne de Viseca est soumise aux conditions particulières d'utilisation et aux avis de confidentialité de Viseca. Les modalités alors en vigueur peuvent être demandées à Viseca ou à la

Banque ou être consultées à l'adresse [www.one-digital-service.ch](http://www.one-digital-service.ch) et [www.raiffeisen.ch/f/downloadcenter](http://www.raiffeisen.ch/f/downloadcenter).

## **19 Modifications des conditions générales**

La Banque se réserve expressément le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales ainsi que les autres conditions, en particulier les taxes et les prestations spécifiques des cartes. Ces modifications seront communiquées à l'entreprise par écrit ou d'une autre manière appropriée. Les nouvelles conditions sont réputées acceptées dès la première utilisation de la carte suivant l'entrée en vigueur des modifications, et au plus tard 30 jours après leur entrée en vigueur, à défaut d'avis contraire du titulaire de carte.

Il incombe à l'entreprise d'informer le titulaire de carte des modifications en temps utile avant leur entrée en vigueur. Les modifications sont réputées acceptées si l'entreprise ne résilie pas la relation contractuelle par écrit avant leur entrée en vigueur.

## **20 Résiliation de la relation contractuelle**

L'entreprise est toujours en droit de résilier la relation contractuelle vis-à-vis de la Banque. Cela résilie aussi automatiquement et concomitamment toutes les cartes. Les cartes peuvent être résiliées par leur titulaire lui-même, sans effet sur la relation contractuelle. La Banque se réserve le droit de mettre à tout moment fin à la relation contractuelle sans avoir à en indiquer les motifs. En cas de résiliation de l'intégralité de la relation d'affaires entre l'entreprise et la Banque, la présente relation contractuelle et toutes les cartes sont réputées résiliées au même moment que la relation d'affaires.

Si un titulaire de carte ne doit plus avoir de carte, pour quelque motif que ce soit, l'entreprise et/ou le titulaire de carte en informe(nt) la Banque par écrit, en précisant à partir de quand cette carte ne doit plus être valide.

La résiliation de la relation contractuelle rend immédiatement exigibles toutes les créances liées aux cartes. La Banque reste autorisée à facturer à l'entreprise toutes les charges résultant de la relation contractuelle ou autorisées dans le cadre de celle-ci, même après la résiliation de la relation contractuelle. La Banque reste en outre autorisée à facturer au

titulaire de carte toutes les dépenses privées, c.-à-d. sans caractère professionnel, engagées par lui, y compris après la fin de la relation contractuelle (cf. chiffre 4). Après la fin de la relation contractuelle, l'entreprise et le titulaire de carte sont tenus de rendre les cartes physiques inutilisables et de supprimer les cartes virtuelles des appareils mobiles.

La cotisation annuelle est payable d'avance. Toute cotisation annuelle échue ou déjà payée reste due même en cas de résiliation et ne sera pas remboursée à l'entreprise ou au titulaire de carte.

A la fin de la relation contractuelle, la Banque est de plus autorisée à ne plus prendre en charge les crédits résultant des programmes de primes éventuellement proposés.

## **21 Droit applicable et for compétent**

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

## **22 Documents mentionnés**

Tous les documents mentionnés dans les présentes conditions générales peuvent être consultés, dans leur version alors en vigueur, à l'adresse [www.raiffeisen.ch/informations-legales](http://www.raiffeisen.ch/informations-legales) ou [www.raiffeisen.ch/f/downloadcenter](http://www.raiffeisen.ch/f/downloadcenter) ou peuvent être obtenus auprès de la Banque.

Version 1.0 / 05/2022