



LUXEMBOURG

TABLE DES MATIÈRES

CONDITIONS GÉNÉRALES DE BANQUE	3
CONDITIONS RELATIVES AUX SERVICES DE PAIEMENT	32

CONDITIONS GÉNÉRALES DE BANQUE

Sous réserve de toute autre condition particulière et d'autres accords distincts convenus entre les parties, les présentes Conditions Générales (les « **Conditions Générales** ») régissent les relations entre BANQUE HAVILLAND S.A. (la « **Banque** ») et ses clients.

Les termes « Client », « Personne Morale », « Personne Physique » et « titulaire (de compte) » sont interchangeable à moins que le contexte ne s'y oppose

Les présentes Conditions Générales de la Banque sont applicables à compter du 1er avril 2021. Néanmoins pour les clients ayant noué et maintenu une relation bancaire préalablement à cette date, les présentes Conditions Générales n'entreront en vigueur qu'au 1er juin 2021.

1. DISPOSITIONS PRÉLIMINAIRES

1.1. Les relations commerciales entre la (les) personne(s) au nom de laquelle (desquelles) un compte est ou sera ouvert (le « Client ») et la Banque, sont fondées sur une confiance mutuelle. La diversité des affaires traitées, le nombre important de transactions et la vitesse à laquelle elles doivent être habituellement gérées, requièrent, dans l'intérêt d'une relation claire et fiable, la mise en place de conditions générales.

1.2. Les présentes Conditions Générales comprennent les termes et conditions régissant les services fournis au Client par la Banque. L'adhésion du Client aux présentes Conditions Générales de la Banque n'implique pas que la Banque fournisse à tout moment au Client l'ensemble des services tels que stipulés par les présentes Conditions Générales. La prestation d'un service donné tel que décrit par les présentes, au profit du Client, est soumise au consentement exprès et préalable de la Banque.

1.3. Sauf accord exprès contraire, les termes régissant la relation entre la Banque et le Client (ci-après conjointement dénommées les « **Parties** ») comprennent notamment les présentes Conditions Générales (telles que modifiées périodiquement conformément à la clause 15), toutes autres conventions particulières conclues entre les parties, les lois, règlements, règles et coutumes luxembourgeois applicables, ainsi que les accords entre les banques et les usages bancaires applicables et en vigueur au Luxembourg.

1.4. La Banque est un établissement de crédit luxembourgeois agréé et constitué sous la forme de société anonyme, établi et ayant son siège social sis 35a, avenue J.F. Kennedy, L-1855 Luxembourg. La Banque est immatriculée

au Registre de Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le numéro B 147029. La Banque est soumise à la surveillance prudentielle de la Commission de Surveillance du Secteur Financier, l'autorité luxembourgeoise compétente pour la surveillance du secteur financier, dont le siège est situé 283, route d'Arlon à L-1150 Luxembourg.

1.5. La Banque est membre du système de garantie des dépôts du Fonds de garantie des dépôts Luxembourg (« FGDL ») destiné à la protection des déposants. La Banque est également membre du Système d'Indemnisation des Investisseurs Luxembourg (« SILL ») pour la protection des investisseurs. Davantage d'informations sur le FGDL et le SILL figurent à la clause 9 présentes.

1.6. La Banque peut fournir à son Client des services de paiement tels que :

- (i) Le dépôt en espèces ;
- (ii) Le versement et le retrait d'espèces ;
- (iii) L'exécution de virements, d'ordres permanents et de domiciliations ;
- (iv) L'exécution d'opérations de paiement par le biais de carte de débit ou de crédit ;
- (v) L'émission et/ou l'acquisition d'autres instruments de paiement ;
- (vi) La gestion et le fonctionnement de comptes de paiement ainsi qu'un service d'assistance fourni dans le cadre d'un changement de compte de paiement (impliquant d'autres prestataires de services de paiement).

Sans préjudice de la clause 1.3, les services de paiement que la Banque peut fournir à son Client sont régis par les lois et réglementations luxembourgeoises ainsi que par les présentes Conditions Générales et toutes conditions particulières, indépendantes des présentes et relatives au service de paiement concerné.

Lorsque la Banque émet des cartes de crédit par le biais d'un tiers prestataire de carte de crédit, les conditions applicables aux cartes de crédit par ledit tiers fournisseur de carte de crédit sont également susceptibles de s'appliquer.

1.7. La Banque peut fournir au Client des services d'investissement et services auxiliaires tels que mentionnés en clause 5.1.1 des présentes. Sans préjudice de la clause 1.3, la prestation de services d'investissement et services auxiliaires par la Banque à son Client est régie par les lois et réglementations luxembourgeoises, les présentes Conditions Générales et tout document complémentaire aux présentes (y compris La Politique d'Exécution des Ordres et les Informations concernant les Conflits d'Intérêts) ainsi que tout contrat particulier relatif au service d'investissement et service accessoire concerné conclu entre le Client et la Banque.

1.8. La Banque peut également fournir des services de banque dépositaire à un fond d'investissement (ou à un autre type d'entité constituée ou sous forme contractuelle) ; dans une telle hypothèse, les services fournis par la Banque seront régis par les lois et réglementations luxembourgeoises ainsi que par toutes conventions spécifiques (par exemple : une convention de dépôt) conclues à cet effet entre le Client et la Banque et régis i conformément à la législation applicable aux fonds d'investissement règlementés).

1.9. Tout autre service fourni par la Banque qui n'est pas expressément mentionné par la présente clause 1 ou plus généralement par les présentes Conditions Générales, est régi conformément à la clause 1.3 des présentes.

1.10. L'utilisation de services électroniques par le Client via le site internet dédié de la Banque dont l'accès est sécurisé par des codes fournis au Client – soit pour la consultation en ligne de ses comptes et transactions, soit pour communiquer avec la Banque soit plus généralement pour faire fonctionner son ou ses comptes et gérer ses avoirs - est régi par les lois et réglementations luxembourgeoises et notamment les dispositions de la loi du 14 août 2000 sur le commerce électronique telle que modifiée, les présentes Conditions Générales ainsi que toutes conditions particulières applicables à cet égard. Dans le cas où il souhaiterait utiliser ou tester l'utilisation du service électronique en question, le Client doit en faire la demande à la Banque et signer la documentation y relative.

1.11. Dans les présentes Conditions Générales, les termes « Jour Ouvré » signifient un jour où les banques sont ouvertes au public à Luxembourg.

1.12. Les termes utilisés ci-après, indépendamment du nombre et du genre utilisés, sont appréciés et interprétés afin de comprendre tout autre nombre et genre, singulier ou pluriel, selon le contexte.

2. DISPOSITIONS GENERALES RELATIVES A L'OUVERTURE ET AU FONCTIONNEMENT DES COMPTES BANCAIRES

2.1. IDENTIFICATION, SIGNATURES, PROCURATIONS

2.1.1. 2.1.1. Avant que la relation bancaire ne soit établie et par la suite, le Client fournit à la Banque tout document et information nécessaire afin de permettre à la Banque de confirmer son identité, son statut fiscal (incluant la preuve de conformité de son statut fiscal) , ainsi que ceux de ses mandataires et, si le Client est une personne morale (« Personne Morale »), ses statuts, son statut fiscal (incluant la preuve de conformité de son statut fiscal) ainsi que les documents d'identification et le statut fiscal de ses dirigeants et bénéficiaires économiques, en conformité avec les lois du Luxembourg, en ce compris tous documents officiels pertinents demandés par la Banque ainsi que la preuve de l'origine des avoirs à déposer auprès de la Banque. La Banque peut demander à toute Personne Physique la preuve de sa capacité légale.

La Banque se réserve le droit, à l'ouverture d'un compte et par la suite, de demander tout autre document qu'elle juge nécessaire afin de se conformer à ses obligations légales et de maintenir une relation de confiance avec le Client.

Si le Client omet de fournir en temps utile tout document ou information requis à la Banque, celle-ci est en droit de liquider les investissements du Client et de fermer le(s) compte(s) sans préavis.

2.1.2. La Banque n'ouvre un compte au nom d'un Client seulement après qu'elle a reçu du Client l'ensemble des documents d'identification qu'elle lui a demandés et qu'elle considère comme satisfaisants, et après que la Banque a accepté le Client de manière formelle.

Dans le cas où le Client remettrait ses avoirs à la Banque avant que la procédure d'identification du Client ne soit terminée, lesdits avoirs pourraient être déposés sur un compte bloqué sans intérêts et ne seraient restitués au Client qu'une fois la procédure d'identification achevée.

2.1.3. Le Client peut être représenté dans ses opérations par un ou plusieurs mandataires. Le Client fournit à la

Banque une liste des personnes autorisées à donner des instructions avec leur spécimen de signature.

Dans le cas où le/les mandataire(s) du Client ne seraient plus autorisés à agir en cette qualité, la Banque n'encourrait aucune responsabilité pour l'exécution d'instructions données par cette/ces personne(s) dès lors que celles-ci ont été exécutées conformément à la version la plus récente de la procuration (ou liste des personnes autorisées) fournie par le Client à la Banque.

L'incapacité ou invalidité du Client n'aura pas d'incidence sur la procuration.

Le Client assume toute responsabilité relative au choix des actes du mandataire et de ses conséquences. Le Client est parfaitement informé de l'ensemble des risques que comporte une procuration donnée aux fins de gestion de portefeuille ou toute autre opération, et en assume toutes les conséquences.

La Banque n'a aucune obligation de superviser les actes du mandataire du Client ni de s'assurer de leur conformité avec les limitations ou instructions qui ont été convenues entre le Client et son mandataire.

En aucun cas la Banque ne garantit le bon résultat de la gestion effectuée par le mandataire. Sans préjudice des droits du Client et des obligations de la Banque lorsque celle-ci fournit des services d'investissement, les obligations de la Banque se limitent à la bonne exécution des ordres donnés par le mandataire du Client conformément aux termes du mandat/procuration que le Client a communiqué à la Banque.

La Banque peut, à sa seule discrétion, refuser d'exécuter les instructions d'un mandataire quand celles-ci sont contraires aux termes du dernier mandat/procuration en date que la Banque a reçu(e) du Client.

2.1.4. En signant les présentes Conditions Générales, le Client déclare que l'ensemble des informations qu'il a fournies et qu'il fournira à la Banque sont complètes, exactes et en aucune façon erronées.

La Banque n'est pas tenue de vérifier l'exactitude et l'exhaustivité des données fournies par le Client. Toute modification des données doit être communiquée immédiatement et par écrit à la Banque. Le Client, et non la Banque, est responsable de tout dommage causé par la communication à la Banque de données inexactes, incomplètes ou non mises à jour.

Si la Banque devait vérifier l'authenticité, la validité ou l'exhaustivité des documents reçus du Client ou transmises en son nom, ou si elle devait les faire traduire, les frais relatifs à ces opérations seront supportés par le Client.

2.2. COMPTE JOINT

2.2.1. Un compte joint est défini comme étant un compte ouvert au nom d'au moins deux personnes. Chaque cotitulaire d'un compte joint peut disposer individuellement des avoirs du compte. A cet effet, chaque cotitulaire peut gérer les avoirs du compte joint, provoquer un solde débiteur, attribuer et révoquer des procurations, donner les avoirs en sûreté ou fermer le compte joint sans que la Banque n'ait à avertir les autres cotitulaires ou leurs héritiers.

2.2.2. En cas de décès ou d'incapacité de l'un des cotitulaires du compte, les cotitulaires survivants peuvent continuer à disposer librement des avoirs du compte joint, à moins que la Banque ne reçoive une opposition écrite formelle d'un représentant du cotitulaire défunt ou frappé d'incapacité (en particulier, selon les cas, d'un exécuteur testamentaire, héritier, tuteur ou curateur).

2.2.3. L'ensemble des cotitulaires d'un compte joint sont solidairement responsables à l'égard de la Banque pour toutes les obligations issues du compte joint, qu'elles aient été contractées conjointement ou individuellement.

2.2.4. Les présentes Conditions Générales régissent exclusivement les relations commerciales entre les cotitulaires du compte joint et la Banque, nonobstant tout accord interne passé entre les cotitulaires du compte qui porterait notamment sur les droits de propriété entre cotitulaires du compte joint, leurs héritiers, ayants-droit ou successeurs.

L'admission d'un cotitulaire supplémentaire est sujette à l'accord préalable de l'ensemble des autres cotitulaires.

2.2.5. Si pour une raison quelconque, l'un des cotitulaires du compte joint ou son mandataire interdit par écrit à la Banque d'exécuter des instructions données par l'un des autres cotitulaires du compte joint (ou par son mandataire), les droits solidaires entre les cotitulaires du compte joint à l'égard de la Banque cesseront immédiatement sans que la responsabilité solidaire de ceux-ci à l'égard de la Banque n'en soit affectée. Dans ce cas, les droits issus du compte joint ne pourront plus être exercés individuellement et la Banque se conformera uniquement aux instructions données conjointement par tous les cotitulaires du compte, leurs héritiers, ayants-droit ou successeurs.

2.2.6. La Banque peut, à tout moment et sans autorisation préalable des cotitulaires du compte joint, compenser l'actif et le passif entre le compte joint et les différents comptes ouverts, ou à ouvrir, au nom de chacun des cotitulaires du compte joint, quelle que soit la nature de ces comptes ou les devises dans lesquelles ils sont ouverts.

2.3. SUCCESSION ET REPRÉSENTATION DU CLIENT EN CAS DE DÉCÈS, INCAPACITÉ, INSOLVABILITÉ OU DISSOLUTION

2.3.1. En cas de décès ou d'incapacité d'un Client personne physique, les personnes autorisées à représenter la succession du Client décédé ou incapable ou ses actifs et passifs (en particulier l'exécuteur testamentaire, les héritiers ou, selon le cas, le tuteur), remplaceront, sauf pour les comptes joints ou en vertu de dispositions légales contraires, le Client dans ses relations avec la Banque pour la transmission du patrimoine.

Jusqu'à la réception d'une notification écrite officielle par la Banque concernant le décès ou l'incapacité du Client, la Banque ne peut être tenue responsable de l'exécution d'ordres reçus de la part du mandataire du Client décédé ou du Client incapable.

La Banque est en droit d'exiger les documents qu'elle juge nécessaires afin de confirmer les parties qui ont droit à l'information/droit de disposition. Si ces documents sont rédigés dans une langue étrangère, la Banque est autorisée à en exiger une traduction dans la langue de la relation contractuelle avec le Client, ou en langue anglaise. L'ensemble des frais engagés à ce titre est à la charge des demandeurs, ou débité du compte du Client. La Banque est en droit d'appliquer dans une mesure limitée l'exercice de toute procuration, quelle que soit sa nature, qui continue à s'appliquer après le décès ou l'incapacité du Client, jusqu'à ce qu'ait été apportée la preuve de la personne autorisée à disposer du compte.

2.3.2. En cas de faillite, insolvabilité ou dissolution d'un Client Personne Morale, les personnes autorisées à représenter la Personne Morale remplaceront le Client dans ses relations avec la Banque, sauf application de dispositions légales contraires.

Jusqu'à la réception d'une notification écrite officielle par la Banque concernant la faillite, l'insolvabilité ou la dissolution du Client Personne Morale, la Banque ne peut être tenue responsable de l'exécution d'ordres reçus de la part du mandataire du Client.

2.4. UNICITÉ DE COMPTES ET CONNEXITÉ DES OPÉRATIONS

2.4.1. La Banque inscrit l'ensemble des avoirs du Client déposés auprès de la Banque sur un ou plusieurs comptes ou sous-comptes ouvert(s) par la Banque au nom du Client.

2.4.2. L'ensemble des comptes et sous-comptes du Client (y compris les comptes joints et comptes de dépôt), quels que soient leur dénomination, terme ou devise, constituent un compte unique et indivisible (y compris pour les besoins de la clause 2.5), le solde dudit compte ne pouvant être déterminé qu'après conversion des soldes individuels de

chaque compte et sous-compte (au choix de la Banque) dans la devise usuelle de la Banque (à savoir la devise ayant cours légal au Luxembourg) ou dans une des devises existantes des comptes en question, au taux en vigueur à la date où le calcul est effectué.

2.4.3. L'ensemble des opérations du Client avec la Banque sont connexes de sorte que la Banque et le Client sont en droit de refuser l'exécution de leurs obligations respectives jusqu'à ce que l'autre partie soit elle-même en conformité avec ses propres obligations.

2.5. GAGE GÉNÉRAL, DROITS DE RÉTENTION ET DE COMPENSATION

2.5.1. Gage général et droit de rétention

2.5.1.1. Le Client remet en gage de premier rang en faveur de la Banque tous les titres, actuels ou futurs, propriétés, biens, factures et autres avoirs ou instruments financiers déposés auprès de la Banque ou pour le compte de la Banque auprès de tiers mais aux risques du Client, ainsi que toutes créances, actuelles ou futures, du Client à l'égard de la Banque. Ces avoirs garantissent la complète exécution de tous les engagements présents et futurs du Client, pour quelque cause que ce soit, à l'égard de la Banque, y compris après la fin de la relation commerciale entre le Client et la Banque (ci-après les « Obligations Garanties »).

La Banque est en droit de prendre toute mesure, de quelque nature qu'elle soit, qu'elle estime nécessaire ou opportune aux fins de réalisation du gage à l'égard des tiers.

2.5.1.2. Dans le cas où le Client ne se conformerait pas à une Obligation Garantie, la Banque est en droit de procéder à la réalisation du gage de premier rang ainsi conféré et ce en vertu des dispositions légales luxembourgeoises en vigueur et plus particulièrement la loi du 5 août 2005 sur les contrats de garantie financière, telle que modifiée.

2.5.1.3. En cas de réalisation du gage de premier rang, la Banque peut choisir entre tous les biens objet de la garantie et peut réaliser le gage de premier rang sans autre notification au Client en choisissant le mode d'exécution à son gré, y compris, sans exhaustivité, par l'appropriation des avoirs au prix du marché à la fermeture du marché principal de l'actif en question (ou d'une autre manière, conformément aux méthodes d'évaluation telles que stipulées à la clause 2.5.2.2 des présentes) ou par une vente de gré à gré dans des conditions de pleine concurrence.

2.5.1.4. Sans préjudice des paragraphes qui précèdent de la présente clause 2.5.1 ou de toute convention particulière avec le Client, la Banque est en droit de réclamer au Client, à tout moment, le transfert de nouveaux actifs afin de protéger la Banque de tous risques qu'elle court ou peut courir en raison des opérations traitées avec le Client ou pour le compte du Client.

2.5.1.5. Le Client consent expressément à ce que la Banque puisse valablement retenir les avoirs du Client afin de maintenir raisonnablement à tout moment la garantie nécessaire et suffisante pour couvrir le solde débiteur des comptes du Client ou en raison de toute responsabilité du Client engagée, imputable ou menaçant d'être encourue à l'égard de la Banque.

2.5.2. Droit de compensation

2.5.2.1. Le Client renonce au bénéfice de l'article 1253 du Code Civil luxembourgeois et accepte que la Banque puisse imputer toutes les sommes reçues du Client sur la dette ou partie de la dette que la Banque entend éteindre.

2.5.2.2. La Banque a le droit de compenser, retenir ou déduire toutes sommes détenues par la Banque pour le compte du Client en cas d'inexécution ou de retard d'exécution de ses obligations par le Client, ou en cas de risque de cette nature pour la Banque (en ce compris la fin de la relation entre la banque et le Client). La Banque est en droit de compenser ces dettes sans mise en demeure préalable et selon l'ordre de priorité qu'elle estime le plus approprié, sur les actifs du Client au choix de la Banque.

Afin de faciliter la compensation, les avoirs autres que les montants en espèces sont réalisés au taux du marché au moment de la compensation conformément à la loi luxembourgeoise et le produit en résultant est déposé en espèces. Si l'actif n'est pas coté sur une bourse de valeurs, la Banque est en droit de déterminer la valeur de l'actif à son gré, sur le fondement de la meilleure méthode possible et la plus transparente qui soit pour évaluer les actifs, comme par exemple en obtenant des cours de la part d'au moins deux courtiers reconnus (si disponibles). À cet égard, la Banque est également en droit d'obtenir une évaluation émanant d'un expert indépendant, aux frais du Client. Tout solde en devise étrangère peut être converti dans la devise de référence de la Banque ou l'une des devises existantes du compte au taux en vigueur (au choix de la Banque). Les produits dérivés peuvent être clôturés par la Banque, aux risques du Client et pour son compte.

2.5.2.3. Conformément à la clause 2.2, la Banque peut, à tout moment et sans autorisation préalable, compenser les actifs avec les dettes entre un compte joint et tout autre compte ouvert ou à ouvrir au nom de l'un des cotitulaires du compte joint, quelles que soient la nature ou les devises de ces comptes. Dans ce cas, le compte joint et le compte ouvert ou à ouvrir au nom de l'un des cotitulaires du compte joint seront réputés faire partie d'un seul compte courant.

2.6. COMPTES NUMÉROTÉS EXISTANTS

2.6.1. Toute correspondance de la Banque mentionnant la combinaison de chiffres et de lettres et/ou la dénomination particulière telle qu'elle figure dans le dossier d'ouverture

de compte du Client est considérée comme ayant été adressée au Client.

2.6.2. Le Client reconnaît expressément être personnellement lié par l'ensemble des actes et documents comportant sa dénomination particulière.

2.6.3. La Banque ne peut être tenue responsable, et le Client assume l'entière responsabilité, de toutes les conséquences découlant de la désignation par la Banque du compte par une combinaison de chiffres et de lettres et/ou une dénomination particulière, choisie par le Client, et, de manière générale, de toutes les conséquences découlant de l'utilisation de ces comptes.

Le Client s'engage à indemniser la Banque de tous les frais, dommages et intérêts que la Banque pourrait subir à la suite d'actions de nature juridique ou autre, intentées ou naissantes, en relation avec ce(s) compte(s).

2.6.4. Si la Banque a des doutes quant à un ordre donné sous une dénomination particulière, elle peut refuser de l'exécuter.

La Banque ne peut être tenue pour responsable de toute conséquence juridique ou autre qui pourrait résulter d'un tel refus d'exécution. La Banque ne peut également être tenue pour responsable de toute utilisation abusive d'une dénomination particulière.

2.6.5. La résiliation de cette convention de dénomination particulière doit être notifiée par écrit et produira ses effets deux (2) Jours Ouvrés suivant la réception par la Banque, ou l'expédition par la Banque, de la lettre de résiliation. En cas de résiliation, le Client doit indiquer à la Banque la nouvelle dénomination du compte. A défaut, le compte portera le nom du premier Client mentionné dans le dossier d'ouverture de compte.

2.6.6. L'utilisation de comptes numérotés n'affecte pas le droit ou l'obligation pour la Banque de divulguer des informations sur le Client ou sur les opérations que ce dernier effectue (tel que stipulé dans les présentes Conditions Générales et/ou toute convention particulière, si applicable).

La Banque ne peut en aucun cas être tenue responsable du fait d'une telle divulgation d'informations dès lors qu'elle se conforme à ses obligations légales ou réglementaires ou qu'elle agit dans le cadre de ses droits contractuels sous couvert du consentement exprès du Client conformément aux présentes Conditions Générales ou à toutes conventions ou conditions particulières.

2.6.7. La Banque est en droit, sans y être obligée, de créditer sur ce compte tous fonds, valeurs mobilières, et autres objets de valeur, même si ces derniers sont reçus sous le véritable nom du Client sans aucune mention de la

combinaison de chiffres et de lettres et/ou la dénomination particulière, à moins qu'un compte ne soit ouvert sous le véritable nom du Client.

2.6.8. Le Client reconnaît que la dénomination particulière du compte a été choisie au hasard, sans la moindre intention de s'approprier le nom d'une personne et sans avoir connaissance de faits ou circonstances qui pourraient porter préjudice à une personne ou une institution jouissant d'un droit sur ladite dénomination.

La Banque peut, à son gré, refuser toute dénomination particulière choisie par le Client.

2.7. EVÉNEMENTS PARTICULIERS

2.7.1. La Banque n'est pas responsable des préjudices résultant de dispositions légales, de mesures prises ou imminentes par les pouvoirs publics, de la guerre, de révolutions, troubles civils, grèves, lockouts, boycotts et piquets de grève ou tout autre cas de « force majeure », cette liste n'étant pas exhaustive, et ce que la Banque soit ou non partie au conflit et indépendamment du fait que ses fonctions n'en soient que partiellement compromises.

2.7.2. La Banque n'est pas responsable des préjudices résultant de catastrophes naturelles ou d'événements de nature politique ou économique, qui interrompent, perturbent ou désorganisent, totalement ou partiellement, les services de la Banque ou de ses banques correspondantes étrangères ou nationales, même si ces événements ne constituent pas un cas de « force majeure », tels que des interruptions de son système de télécommunications ou d'autres événements similaires.

2.8. CONFORMITÉ AUX LOIS

2.8.1. Dans toutes ses opérations avec la Banque, le Client veille à respecter l'ensemble des obligations légales, réglementaires, fiscales ou autres qui lui incombent (telles qu'à titre d'exemple, ses obligations fiscales dans le ou les pays dans lesquels il est tenu de payer des impôts ou remplis des déclarations fiscales en relation avec les avoirs déposés auprès de la Banque ou gérés par elle). Le Client est tenu de consulter des conseillers appropriés, juridiques ou autres, en cas de doute quant à l'exacte portée des obligations qui lui incombent.

En cas de manquement à ces obligations, le Client est seul responsable de toutes les conséquences en découlant (dont notamment d'éventuelles sanctions fiscales, financières ou pénales) et la Banque n'encourt aucune responsabilité à cet égard.

Si, afin de s'acquitter de ses obligations légales, réglementaires ou autres, le Client a besoin d'obtenir un type de rapport ou des informations particulières de la part de la Banque, il en informe immédiatement la Banque.

Les mêmes obligations incombent également au bénéficiaire économique du compte ouvert auprès de la Banque.

2.9. COMPTES DORMANTS

2.9.1. La Banque prend les mesures appropriées pour éviter que les comptes ne deviennent dormants. Le Client veille également à ce que le contact entre lui et la Banque ne soit pas interrompu et à ce que ses comptes ne deviennent pas dormants.

2.9.2 Le Client reconnaît et accepte que la Banque, aux fins indiquées dans le paragraphe précédent, puisse entrer en contact et mandater, si nécessaire tout cabinet d'avocats, étude notariale, détectives privés et/ou autorités publiques afin de rétablir le contact avec le Client ou d'établir un contact avec ses héritiers, le cas échéant. La Banque a le droit d'imputer au Client ou à ses héritiers les frais raisonnablement engagés par la Banque pour mandater des tiers de débiter le(s) compte(s) du Client sans autre autorisation du Client ou de ses héritiers.

De tels comptes dont le solde est négatif pourront être clôturés et la Banque pourra mettre fin à la relation d'affaire ainsi qu'à toutes ententes contractuelles avec le Client, conformément à la clause 16.3 des Conditions Générales et à la clause de résiliation de toute entente spécifique qui pourrait être conclue entre le Client et la Banque.

3. RÈGLES GÉNÉRALES RELATIVES À LA COMMUNICATION, AUX ORDRES DU CLIENT, À LA CORRESPONDANCE ET AUX ENREGISTREMENTS

3.1. ORDRES DU CLIENT

3.1.1. Le Client autorise la Banque à accepter et exécuter tout ordre reçu (peu importe le moyen, que ce soit par écrit ou non, y compris les propositions d'ordres relatifs au compte du Client) qui semble ou que la Banque estime raisonnablement provenir du Client ou avoir été donné en son nom et pour son compte (notamment toute personne notifiée à la Banque comme ayant été autorisée par le Client en vertu de la clause 2.1.3).

Lorsque le Client y a souscrit conformément à la clause 1.10, le Client peut également utiliser, quand il l'entend, le site internet dédié créé par la Banque afin de communiquer avec celle-ci et de manière générale, pour faire fonctionner son (ses) compte(s) et gérer ses avoirs.

3.1.2. La Banque est en droit de refuser l'exécution d'un ordre qu'elle considère comme incomplet ou imprécis et informera le Client de ce refus sans délai.

La Banque ne peut être tenue responsable des conséquences d'un tel refus.

En outre, la Banque n'est pas responsable des conséquences qui résulteraient d'un retard dans l'exécution d'un ordre du Client dès lors que la Banque considère qu'il est nécessaire d'obtenir du Client davantage de clarification quant à l'ordre passé par ce dernier.

3.1.3. Si la Banque reçoit un ordre et que le nom du Client ne correspond pas au numéro de compte indiqué, la Banque est susceptible de ne prendre en considération que le numéro de compte.

3.1.4. Le Client doit informer préalablement la Banque si un ordre de paiement doit être effectué dans un certain délai et si tout retard dans son exécution pourrait être préjudiciable.

En l'absence d'une telle notification, la Banque ne peut être tenue responsable que des pertes découlant de sa faute lourde.

Les ordres de paiement doivent toujours être donnés raisonnablement en avance (au minimum trois (3) Jours Ouvrés) et doivent être sujets aux modalités d'exécution habituelles.

Si la Banque venait à échouer dans l'exécution d'un ordre de paiement dans le temps imparti, la responsabilité de la Banque à l'encontre du Client serait limitée à la perte d'intérêt créditeur résultant du retard dans l'exécution de l'ordre ou à l'intérêt débiteur encouru (calculé au taux LIBOR ou tout taux remplaçant le LIBOR, au taux EURIBOR ou, en absence de tels taux, au taux habituellement utilisé selon la devise concernée ou raisonnablement déterminé par la Banque).

3.1.5. Sans préjudice de ce qui précède, les ordres que le Client donne à la Banque par téléphone dans le cadre de services d'investissement, doivent être donnés sur la ligne de téléphone fixe de la Banque (numéro de téléphone fixe général de la Banque ou ligne directe d'un employé de la Banque) et seront enregistrés le cas échéant conformément aux dispositions légales en vigueur (et à la clause 3.4 des présentes).

Les ordres donnés par le Client à la Banque sur téléphone portable professionnel ou tout autre moyen de communication personnel d'un employé ne seront considérés comme valablement reçus par la Banque et exécutés par celle-ci que sous réserve de confirmation orale du Client donnée sur la ligne de téléphone fixe de la Banque ou confirmation écrite du Client.

3.1.6. La Banque n'a pas pour politique d'accepter des instructions données par e-mail en vue de l'exécution d'opérations financières. Dans l'hypothèse où la Banque dérogerait à cette règle sur demande du Client, la Banque attire particulièrement l'attention du Client sur les risques élevés de fraude inhérents à l'utilisation d'e-mails par les clients dans la transmission de leurs instructions à la Banque en vue de l'exécution d'opérations financières.

3.1.7. La Banque se réserve le droit de surseoir à l'exécution de toute instruction donnée autrement que par écrit si elle considère que celle-ci ne présente pas un caractère d'authenticité suffisant.

Avant d'exécuter les ordres du Client, la Banque se réserve le droit d'exiger du Client une confirmation écrite, par courrier ou télécopie, le jour même, de ses instructions données oralement ou par tous moyens de communication électronique y compris par e-mails ou par téléphone, par transmission de données ou par tout autre moyen de communication.

Si elle le souhaite, la Banque peut aussi demander toute information au donneur d'ordre d'une transaction afin de confirmer son identité et d'expliquer la nature économique de la transaction.

3.1.8. Afin d'éviter une duplication des ordres, toute confirmation ou modification d'un ordre donné doit clairement mentionner qu'il s'agit de la confirmation ou la modification de l'ordre en question.

3.1.9. Tout ordre donné oralement ou donné par un moyen électronique de communication, par téléphone, par transmission de données ou par tout autre moyen de communication autre que les services en ligne sécurisés de la Banque conformément à la clause 1.10, est exécuté par la Banque aux risques du Client qui s'engage à supporter toutes les conséquences qui pourraient en résulter, notamment les risques d'incompréhension, d'erreurs, de duplication, d'interception, de corruption, de pertes ou de virus informatiques.

La Banque utilise un logiciel de filtrage pour réduire la réception de spams et l'introduction de virus dans ses systèmes informatiques. Comme il existe un risque de filtrage ou de blocage de la correspondance légitime, le Client ne doit pas supposer que chaque courrier électronique sera reçu par la Banque ou le destinataire prévu : le suivi des communications importantes doit être assuré par le client par téléphone, fax ou courrier.

Le Client accepte tous risques et pertes, délais et dommages inhérents à l'utilisation du moyen de communication qu'il a choisi.

En cas de recours à la signature électronique ou tout autre moyen technique d'engagement personnel et confidentiel mis à disposition par la Banque en remplacement de la signature manuscrite, ces modes alternatifs d'engagement auront une force probante équivalente à la signature manuscrite.

3.1.10. Les Parties conviennent expressément que les enregistrements de la Banque constituent à eux seuls une preuve irréfragable que les ordres donnés, quel que soit leur mode de communication, oralement ou par téléphone, ont été donnés de la manière dans laquelle ils ont été exécutés.

3.1.11. La Banque n'est pas responsable en cas de préjudice résultant des ordres exécutés de bonne foi. Le Client ne peut tenir la Banque responsable en cas de préjudice subi du fait d'une mauvaise communication, d'incompréhension, de falsification ou de toute autre activité frauduleuse, si la Banque a pris toutes les mesures de sécurité raisonnables et a agi conformément à sa politique interne de sécurité.

3.2. CORRESPONDANCE ENVOYÉE PAR LA BANQUE

3.2.1. Sauf accord contraire ou si cela est requis pour la sauvegarde des intérêts de la Banque, la Banque envoie tous les documents au Client par courrier postal ordinaire.

Les courriers concernant les comptes de plusieurs cotitulaires sont envoyés à une adresse commune indiquée à la Banque. Si aucune adresse commune n'a été fournie, le courrier est envoyé à l'adresse de l'un ou l'autre des cotitulaires.

La Banque n'offre pas et ne fournit pas de services de retenue du courrier. Le Client peut convenir avec la Banque d'avoir accès à un espace client sécurisé en ligne (le « Service BH Online ») sur le site internet de la Banque, offrant plusieurs services bancaires liés au compte du Client. Un tel accès et une telle utilisation du Service BH Online nécessitent la signature d'un accord distinct entre le Client et la Banque.

3.2.2. La date d'envoi est celle indiquée sur le document.

L'expédition et la date d'envoi d'une communication est prouvée si la Banque a en sa possession une copie imprimée, une copie informatisée ou tout autre méthode d'enregistrement de l'envoi de cette communication. Le rapport de transmission (en cas de télécopie) constitue la preuve d'expédition d'une communication par la Banque et de la réception par le Client.

Les courriers de la Banque sont considérés comme régulièrement transmis, dans les conditions normales de service du courrier ordinaire, s'ils ont été adressés à la dernière adresse communiquée à la Banque.

Sauf s'il en est stipulé différemment dans des conditions particulières distinctes, les communications électroniques de la Banque (courriers électroniques ou emails) sont considérées comme ayant été reçues par son destinataire le même jour si elles sont envoyées un Jour Ouvré avant seize heures (16h00), heure de Luxembourg ; si ces communications sont expédiées après seize heures (16h00), heure de Luxembourg, elles sont considérées comme ayant été réceptionnées le Jour Ouvré suivant.

3.2.3. Le Client s'engage à s'informer régulièrement de la situation de son ou ses comptes.

Le même principe s'applique si le Client a demandé et convenu avec la Banque d'avoir accès au Service BH Online. Dans ce cas, le Client s'engage également à se connecter régulièrement au Service en ligne de BH Online. Tout manquement à une telle obligation par le Client amène à la perte de l'indemnisation d'un dommage.

3.2.4. Lorsqu'un courrier est retourné à la Banque avec information que l'adresse est inconnue ou que la personne ne réside plus à cette adresse, la Banque est autorisée à envoyer ce courrier, lorsque le Client est une Personne Morale ou une autre entité ou structure sujette à l'enregistrement auprès d'un registre de commerce, de sociétés ou d'un autre registre dont les fonctions sont semblables, au siège social du Client, tel que figurant dans un document émis par le registre du lieu où il a été constitué, que la Banque conserve dans ses dossiers. La Banque est également autorisée à retenir ce courrier ainsi que les courriers futurs jusqu'à ce que la Banque soit informée par écrit de la nouvelle adresse du Client.

3.2.5. La Banque est en droit de contacter le Client par quelque moyen que ce soit (notamment par courrier postal, fax, courrier électronique ou téléphonique) dans les cas suivants :

- en cas d'urgence
- si elle estime que cela est dans l'intérêt du Client ou pour faire valoir ses droits dans le cadre de sa relation avec le Client
- si le Client ne consulte pas régulièrement ses courriers et ne remplit donc pas ses obligations conformément à la clause 3.2.3
- si la Banque est tenue par une loi ou réglementation. Dans les cas susmentionnés, la Banque se réserve le droit d'envoyer au Client toute correspondance détenue par elle. La Banque n'est tenue qu'à une obligation de moyens dans ces circonstances et n'est pas responsable si elle n'est pas en mesure de contacter le Client à l'adresse ou au numéro renseignés par le Client.

3.2.6. Dans le cas où le Client bénéficierait des services de la Banque tels que stipulés à la clause 1.10, le Client peut, lorsque la loi l'autorise, opter pour la substitution du courrier ordinaire émis par la Banque par un courrier électronique et ce via la messagerie sécurisée de la Banque.

Nonobstant l'exercice de toute option de substitution telle que décrite au paragraphe qui précède par le Client, la Banque conserve néanmoins le droit de contacter le Client par tous moyens, y compris par courrier ordinaire dès lors que ceci s'avère être dans l'intérêt du Client et de la Banque.

3.3. EXTRAITS DE COMPTE ET RAPPORTS

3.3.1. La Banque fournit les évaluations de portefeuille et les extraits de compte à la fréquence demandée par le Client dans le dossier d'ouverture de compte, sauf accord contraire entre les Parties.

3.3.2. Lorsque la Banque fournit au Client des services d'investissement et services auxiliaires, la Banque fournit au Client des confirmations de transactions, rapports et relevés requis par la loi et la politique interne de la Banque, et stipulés dans la convention particulière établie à cet effet entre les Parties. Le Client peut demander à la Banque de recevoir ces confirmations, rapports et relevés de façon plus régulière, en vertu des conventions particulières distinctes entre la Banque et le Client.

3.3.3. Le Client doit immédiatement vérifier l'exactitude, la véracité et l'exhaustivité de chaque information reçue de la Banque ou à travers elle.

3.3.4. Le Client doit immédiatement avertir la Banque en cas d'erreurs, de divergences ou irrégularités qui apparaîtraient dans tout document, confirmation, rapport, extrait de compte ou autre courrier qui lui est adressé par la Banque. Il en va de même en cas de retard dans la réception d'un courrier ou document attendu.

Si la Banque ne reçoit pas d'objection écrite ou de réclamation du Client sous trente (30) jours après l'expédition des documents ou extraits de compte ou leur mise à disposition dans les locaux de la Banque ou leur transmission par voie électronique (en application de la clause 1.10), conformément aux modalités d'envoi convenues entre les Parties, toutes les opérations mentionnées dans de tels documents seront considérées comme approuvées et validées par le Client et toutes les opérations et chiffres qui en ressortent seront considérés comme corrects et définitifs (exception faite de toute erreur significative et manifeste).

3.3.5. La Banque est autorisée à corriger toute erreur significative de son fait par une nouvelle entrée dans ses livres avec la date valeur appropriée.

Si, après une nouvelle entrée dans ses livres, le compte présente un solde débiteur, les intérêts de retard seront automatiquement dus à compter de la date effective du découvert, et ce, sans notification formelle.

3.3.6. Conformément à la clause 3.4 et en vertu de la clause 3.3.4, le Client accepte que les confirmations écrites ou électroniques, si applicable, rapports et extraits de compte envoyés ou mis à disposition par la Banque attestent de la bonne exécution des transactions conformément aux instructions du Client.

3.3.7. Il est de la responsabilité du Client en sa qualité de titulaire de compte de réclamer à la Banque des relevés et documents spécifiques en matière fiscale.

La délivrance de ce type de documentation par la Banque peut être soumise à tarification.

3.3.8. Dans le cas où le Client bénéficierait des services de la Banque tels que stipulés à la clause 1.10, le Client peut, lorsque la loi l'autorise, opter pour la substitution des confirmations de transactions, rapports ou relevés émis par la Banque en version papier, par des documents sous format électronique transmis via la messagerie sécurisée de la Banque.

3.4. ENREGISTREMENTS ET RÉGIME DE LA PREUVE

3.4.1. Par dérogation au régime de la preuve dont disposent les articles 1341 et suivants du Code Civil luxembourgeois, les Parties conviennent expressément que la Banque peut apporter la preuve d'instructions reçues de la part

Client et d'opérations exécutées entre les Parties par tout moyen légalement admissible en matière commerciale, notamment le témoignage et l'attestation testimoniale.

À cet égard, entrées comptables faites dans les livres de la Banque constituent une preuve valable d'instructions reçues et d'opérations effectuées avec la Banque et ce jusqu'à preuve du contraire.

3.4.2. Toutes microfiches, microfilms ou enregistrements électroniques ou autres enregistrements effectués par la Banque sur le fondement de documents originaux constituent des éléments de preuve suffisants des communications entre la Banque et le Client qui ont même valeur probante qu'un document écrit original.

3.4.3. Le Client autorise la Banque à enregistrer toutes conversations téléphoniques et échanges par emails entre la Banque et le Client ou toute partie tierce autorisée à agir au nom et pour compte du Client, afin de conserver la preuve de toute opération bancaire (en ce compris les opérations sur instruments financiers et les ordres de paiement) ou toute autre communication commerciale.

Les enregistrements qui sont conservés pour une période limitée dans le temps, peuvent être utilisés comme moyen de preuve devant les tribunaux.

3.4.4. Pour des questions de sécurité et de preuve, le Client est informé que la Banque a mis en place un système de contrôle et surveillance des emails envoyés par la Banque, ceci dans le but de protéger le contenu des informations échangées entre la Banque et le Client.

3.4.5. Sans préjudice de ce qui précède, concernant les services d'investissement et services auxiliaires, le Client prend bonne note du fait que la Banque est contrainte de

par la loi d'enregistrer et classer toute communication téléphonique et électronique entrante et sortante avec ses clients ainsi que de dresser un procès-verbal écrit de toute rencontre en personne avec ses clients, que ces échanges aboutissent ou non à des transactions.

Une copie de ces enregistrements est conservée par la Banque et mise à la disposition des clients sur demande, et ce pendant une période minimale de cinq (5) ans.

4. TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

4.1. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET SECRET PROFESSIONNEL

4.1.1. Les informations que la Banque détient sur le Client sont confidentielles.

Sauf si la loi ou la réglementation l'exige, la Banque ne communiquera ces informations que sur instruction ou autorisation du Client. Afin de préserver le caractère confidentiel de ces informations, le Banque se réserve le droit de ne pas communiquer les informations demandées si de l'avis de la Banque, le demandeur n'a pas suffisamment justifié de son droit d'accès aux informations en question. Le Client ne peut tenir la Banque responsable lorsque celle-ci exerce son droit de préservation de la confidentialité des données du Client.

4.1.2. Le Client reconnaît que la Banque, en sa qualité de responsable du traitement des données au sens et conformément à la législation applicable en matière de protection des données, collecte, conserve et traite certaines des informations personnelles (données à caractère personnel) qui le concernent.

Le Client peut à son gré refuser de communiquer de telles informations à la Banque, ce qui empêcherait par conséquent la Banque d'établir ou de tenir ses dossiers informatiques. Un tel refus ou empêchement constituerait toutefois un obstacle à l'entrée ou à la poursuite de la relation entre la Banque et le Client. Les informations personnelles relatives au Client sont requises afin de permettre à la Banque d'exécuter les services demandés par le Client et de se conformer à ses obligations légales. Le bon fonctionnement des comptes bancaires est conditionné par l'existence d'un dossier complet et à jour de la documentation du Client. Le Client s'engage par conséquent à informer la Banque dans les plus brefs délais de tout changement de données enregistrées le concernant et à fournir à la Banque, sur demande, toute information complémentaire que la Banque jugerait nécessaire aux fins de maintenir la relation bancaire tel que prescrit par les dispositions légales ou réglementaires en vigueur.

Hormis les données à caractère personnel fournies directement par le Client, dans la limite permise par la loi, la Banque peut uniquement collecter les données nécessaires à l'exercice de ses activités et seulement dans le cadre des services fournis à sa clientèle. Ces données collectées du et/ou sur le Client peuvent contenir des informations d'identification (nom, adresse, domicile, résidence civile, numéro d'identification fiscal, date et lieu de naissance), des données financières et bancaires, des services fournis au client, et d'autres données identifiant le Client notamment lors de l'ouverture d'un compte.

Au cas par cas, et en particulier lorsque le Client est une entité, les données à caractère personnel sur les actionnaires, les employés et/ou les mandataires du Client, ainsi que sur les bénéficiaires économiques ou les autres personnes liées au Client peuvent être collectées et traitées par la Banque pour les mêmes besoins et moyens et selon les mêmes conditions que celles du Client tel que décrit dans cette clause 4.

Le Client qui fournit à la Banque directement ou indirectement des données à caractère personnel sur ces personnes garantit qu'il a, avant de fournir ces données à la Banque, dûment informé les personnes concernées sur le traitement de leurs données à caractère personnel comme décrit dans cette clause 4 (y compris les catégories de données à caractère personnel traitées et les droits de protection de données) et, si nécessaire, obtenu leur accord sur ce traitement.

Le Client ne tiendra la Banque responsable d'aucun impact financier résultant du non-respect de cette garantie.

4.1.3. Les données à caractère personnel sont collectées et traitées par la Banque pour autant que ce soit nécessaire:

- dans l'exécution de ses obligations contractuelles envers le Client, notamment en ce qui concerne (i) les services bancaires (dont ceux en rapport avec les comptes du Client, les services de carte de crédit et de paiement, les services de change et de financement, ces derniers incluant une évaluation de la solvabilité du Client sur une base continue, les services d'e-banking), (ii) les services d'investissement (dont ceux en rapport avec la gestion de fortune discrétionnaire, le conseil en investissement, l'accès à la plateforme de la Banque sur les fonds d'investissement et les services de dépositaire), (iii) des services de structuration de patrimoine, (iv) les services de banque institutionnelle liés notamment aux véhicules d'investissement, incluant, mais non exclusivement, les services de dépositaire, de distribution, de domiciliation, d'agent payeur et d'agent de registre et de transfert, et (v) des services de communication d'informations aux clients;

- pour satisfaire les obligations légales et réglementaires, portant tout particulièrement sur (i) le droit commercial applicable, (ii) la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, (iii) l'identification des comptes à déclarer et des personnes devant faire l'objet d'une déclaration dans le contexte des obligations de déclaration fiscale des institutions financières, et les déclarations fiscales en tant que telles, le cas échéant (notamment en application de la directive 2011/16/UE en ce qui concerne l'échange automatique et obligatoire d'informations dans le domaine fiscal en rapport avec les dispositifs transfrontières devant faire l'objet d'une déclaration, telle que modifiée, et loi luxembourgeoise du 18 décembre 2015 sur la norme de l'OCDE pour l'échange automatique de renseignements relatifs aux comptes financiers en matière fiscale (la "Norme OCDE") telle que modifiée par la loi du 24 juillet 2020, et en application de la loi luxembourgeoise du 24 juillet 2015 sur FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) telle que modifiée par la loi du 24 juillet 2020, ou tout autre régime d'échange automatique d'informations auquel la Banque pourra être soumise à tout moment), (iv) le cadre des déclarations réglementaires des Clients de leurs transactions d'investissement en application du Règlement (UE) No 600/2014 concernant les marchés d'instruments financiers (MiFIR), (v) la réalisation de questionnaires dans le contexte des exigences imposées à la Banque par la Directive 2016/65/UE sur les marchés d'instruments financiers (MiFID II), (vi) la gestion des plaintes, le traitement des demandes en matière de données à caractère personnel et la gestion des violations des données à caractère personnel, (vii) l'enregistrement des appels téléphoniques selon les exigences du règlement CSSF, (viii) l'archivage des documents liés aux comptes, des formulaires ou autres correspondances à des fins juridiques (en version électronique et papier) ainsi pour se conformer aux demandes et exigences des autorités chargées d'établir et de faire appliquer la réglementation;
- pour des besoins d'intérêts légitimes poursuivis par la Banque ou par un tiers, par exemple, pour la prévention du non-paiement, de la fraude et d'autres activités criminelles, la gestion du recouvrement de créances et les litiges, la production de statistiques, la vérification des paiements, pour appliquer ces Conditions Générales, pour mettre en exécution tout changement à la structure ou la propriété de la Banque, pour gérer les risques, pour la comptabilité et l'audit, pour la commercialisation

directe des produits et services de la Banque, pour mener des études (dont des offres commerciales de développement), ainsi que pour faire des contrôles dans les locaux de la Banque (via des caméras de vidéosurveillance, la tenue d'un registre de visiteurs) à des fins de sécurité (personnes et avoirs).

4.1.4. Divulcation des données à caractère personnel à des tiers

4.1.4.1. La Banque s'engage à ne pas communiquer de données à caractère personnel à des tiers autres que :

- (i) les entités appartenant au groupe Banque Havilland (avec pour finalité l'identification du Client et/ou le renforcement des mesures de prévention et de détection des activités de blanchiment d'argent et financement du terrorisme et/ou une supervision consolidée);
- (ii) les sous-traitants qui agissent sous son autorité et y sont dûment autorisés par la loi;
- (iii) les prestataires de services tiers et les gestionnaires d'actifs externes qui peuvent être autorisés par le Client;

uniquement dans le cadre de l'exécution nécessaire et raisonnable de services fournis au Client).

4.1.4.2. Afin de satisfaire ses obligations légales et réglementaires, ces données à caractère personnel peuvent, le cas échéant, également être transférées, dans la limite permise par la loi applicable, à des organismes publics, des autorités administratives ou judiciaires et des entités de surveillance. Notamment, dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme et la coopération en matière fiscale, le Client reconnaît que par application de la Norme OCDE et de FATCA, les données à caractère personnel et données financières peuvent être transmises aux autorités fiscales luxembourgeoises qui peuvent être amenées à transmettre ces mêmes informations aux autorités fiscales étrangères compétentes.

Davantage d'informations sur l'échange automatique d'informations sont disponibles sur le site internet de l'OCDE : <http://www.oecd.org/fr/fiscalite/echange-de-renseignements-fiscaux/>. Veuillez noter que la Banque n'est pas responsable des informations disponibles sur le site web mentionné ci-dessus.

Dans le cadre du régime de l'échange automatique de renseignements en matière fiscale, la Banque demandera au Client de lui fournir son numéro d'identification fiscale (NIF). Si son pays de résidence fiscale ne délivre pas de NIF, le Client peut fournir un numéro de sécurité sociale,

numéro d'identification personnel figurant sur sa carte d'identité ou tout autre numéro de référence officiel délivré par les autorités de son pays de résidence.

Pour les Clients Personnes Morales, le Client devra fournir le numéro d'immatriculation de sa société auprès du registre de commerce.

Davantage d'informations sur le NIF sont disponibles (en anglais) sur le site internet de l'OCDE: www.oecd.org/tax/automatic-exchange/crs-implementation-and-assistance/tax-identification-numbers/. Veuillez noter que la Banque n'est pas responsable des informations disponibles sur le site web mentionné ci-dessus.

4.1.4.3. Afin de satisfaire les conditions énumérées à la clause 4.1.3 des présentes Conditions Générales, les données à caractère personnel du Client peuvent être transférées à l'une des parties tierces mentionnées dans la clause 4.1.4.1 dans n'importe quelle juridiction. Les transferts de ces données peuvent être effectués à destination ou en provenance de pays situés à l'intérieur ou à l'extérieur de l'Union européenne / EEE. Certain pays dans lesquels des tiers peuvent être situés et vers lesquels des données à caractère personnel peuvent être transférées peuvent être considérés par la Commission européenne comme n'offrant pas le même degré de protection des données à caractère personnel que celui de l'Union européenne (les "Pays Tiers", individuellement un "Pays Tiers").

Les transferts de données à caractère personnel, le cas échéant, aux entités appartenant au même groupe que la Banque et situées dans des Pays Tiers sont protégés par des mesures de sécurité adéquates, telles que des clauses contractuelles standard approuvées par la Commission européenne. Le Client peut obtenir une liste de ces mesures en contactant la Banque.

Les transferts de données à caractère personnel, le cas échéant, à des sous-traitants, des prestataires de services et d'autres sociétés, dont l'implication est nécessaire pour que la Banque fournisse des services, qui sont situés dans un ou plusieurs Pays Tiers peuvent, selon la nature du transfert :

- être couverts par des mesures de sécurité adéquates comme des clauses contractuelles standard approuvées par la Commission européenne, auquel cas le Client peut obtenir une liste de ces mesures en contactant la Banque ; ou
- être autorisés en vertu du droit applicable en matière de protection des données, le cas échéant, lorsqu'un tel transfert est nécessaire pour l'application ou l'exécution d'un contrat conclu dans l'intérêt du Client ou pour l'établissement, l'exercice ou la défense de droits en justice ou pour l'exécution d'un contrat entre

le Client et la Banque (par exemple, pour effectuer des paiements nationaux ou internationaux avec des banques correspondantes ou d'autres tiers).

4.1.5. Droits afférents aux données à caractère personnel

Le Client a le droit:

- (i) d'accéder, gratuitement et à intervalles raisonnables, aux données à caractère personnel collectées par la Banque en rapport avec le Client, et de recevoir des informations supplémentaires sur la manière dont ces données à caractère personnel sont traitées ;
- (ii) de rectifier toute donnée personnelle inexacte ou de compléter toute donnée personnelle incomplète;
- (iii) de demander à ce que les données à caractère personnel du Client soient supprimées lorsque le traitement de ses données n'est plus nécessaire pour les besoins décrits ci-dessus, lorsque le Client a révoqué son accord pour un traitement spécifique de données (dans la mesure où cet accord justifie un tel traitement), lorsque le traitement n'est pas ou plus légal pour toute raison, lorsque la suppression est nécessaire pour se conformer à la loi applicable ou lorsque le Client s'oppose au traitement des données en l'absence d'une raison légitime primordiale pour ce traitement ou lorsque le traitement est réalisé à des fins commerciales directes.
- (iv) de s'opposer à tout moment au traitement de données à des fins commerciales directes et de s'opposer, pour des raisons liées à sa situation particulière, à tout traitement basé sur les intérêts légitimes de la Banque;
- (v) de recevoir les données à caractère personnel relatives au Client et de les transmettre à un autre responsable du traitement dans la mesure où la légitimité du traitement repose sur la réalisation contractuelle et est effectué par des moyens informatisés ; et
- (vi) de demander une restriction du traitement de ses données à caractère personnel, par exemple lorsque le client conteste l'exactitude des données ou lorsque le traitement n'est pas ou plus conforme à loi applicable et que le Client s'est opposé à la suppression des données. Cette restriction aura comme conséquence que les données à caractère personnel, à l'exception de leur conservation, seront uniquement traitées dans des cas particuliers (y compris avec l'accord du Client ou pour l'établissement, l'exercice ou la défense des droits en justice de la Banque) ;

- (vii) de révoquer son consentement au traitement de ses données à caractère personnel dans la mesure où la légitimité d'un tel traitement repose sur le consentement.

Ces droits peuvent être exercés par le Client en contactant la personne en charge de la protection de données de la Banque par email à LUdataprotection@banquehavilland.com ou par téléphone (+352) 46.31.31.333.

En outre, le Client a le droit de déposer une plainte auprès de l'autorité luxembourgeoise de protection des données, la Commission nationale pour la protection des données, si le Client s'inquiète du traitement de ses données à caractère personnel.

Commission nationale pour la protection des données

Téléphone : (+352) 26 10 60 -1

Site web : <https://cnpd.public.lu/fr.html>

Formulaire en ligne: <https://cnpd.public.lu/fr/particuliers/faire-valoir/formulaire-plainte.html>

Adresse : 1, avenue du Rock'n'Roll, L-4361 Esch-sur-Alzette

4.1.6. La Banque conservera uniquement les données à caractère personnel du Client aussi longtemps que nécessaire pour l'activité de traitement de données et/ou aussi longtemps que nécessaire pour se conformer aux exigences légales et réglementaires en la matière.

4.1.7. Le Client reconnaît que la Banque enregistre tous les appels téléphoniques de nature commerciale ou transactionnelle passés via certaines lignes fixes de la Banque dans la limite permise par la législation applicable en matière de protection des données. Ces enregistrements ont pour but, mais pas seulement, d'apporter une clarification ou une preuve, en particulier en cas de litige, instruction, transaction ou tout autre engagement ou communication commerciale. La Banque conserve ces enregistrements (données vocales, données de connexion (date, heure de l'appel, durée, etc.) pendant une période de 10 ans. Le Client a la possibilité de passer des appels téléphoniques qui ne sont pas enregistrés par la Banque, étant entendu que ce type de communication n'autorise pas des discussions de nature commerciale (qu'elles résultent ou non en une transaction). A cet égard, le Client accepte expressément les stipulations de la clause 3.4. Le Client dispose des droits décrits à la clause 4.1.5. ci-dessus en rapport avec les enregistrements téléphoniques.

4.2. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET TRAITEMENT DES TRANSACTIONS

4.2.1. Selon la législation applicable, la Banque attire l'attention du Client sur le fait que, en cas de transfert de fonds ou de titres, certaines données à caractère personnel doivent être transférées à la banque du bénéficiaire de ce(s) transfert(s) ou dans un centre d'opérations et de sécurité (securities operating centre), qui peut être situé en dehors de

l'Union européenne et/ou un Pays Tiers. Les données liées au transfert de fonds sont gérées par la Banque et par d'autres sociétés expertes comme les SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication). Elles sont gérées par des centres situés dans d'autres pays européens ou les Etats-Unis, opérant conformément à leur législation. Par conséquent, les autorités de ces pays et des Etats-Unis peuvent demander l'accès aux données à caractère personnel conservées dans ces centres de traitement dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. Tout Client demandant à la Banque d'effectuer un paiement ou toute autre transaction est informé que toute donnée nécessaire à la bonne exécution de la transaction peut être traitée en dehors du Luxembourg.

4.2.2. En outre, La Banque peut selon le pays et des circonstances particulières, être tenue de divulguer l'identité des détenteurs directs/indirects et bénéficiaires économiques au titre d'une opération donnée sur les instruments financiers (ou toute autre personne ayant des droits similaires) dans le cadre de dispositions légales ou réglementaires applicables à ces instruments. Le non-respect de ces obligations de divulgation peut entraîner le blocage des instruments financiers en question ou liquidités (par exemple les droits de vote peuvent ne pas être exercés, les dividendes et autres droits pourraient ne pas être reçus ou ces instruments ne peuvent pas être vendus ou aliénés).

Dans ce cadre, le Client autorise et, lorsque nécessaire, donne expressément l'ordre à la Banque de divulguer sans délai et sans qu'il y ait besoin de s'adresser au préalable au Client, l'identité ou autres informations concernant le Client, ses représentants et/ou le bénéficiaires économique et les détails concernant les opérations en cause ainsi que la situation des instruments financiers, aux personnes concernées à Luxembourg ou à l'étranger (telles entre autres qu'une bourse de valeurs, une autorité publique telle qu'une autorité de surveillance ou autorité fiscale, un organisme auto-réglementé, un émetteur, une banque correspondante, banque dépositaire, un teneur de registre, un référentiel central, un courtier ou tout autre intermédiaire) à la demande de ces personnes afin de permettre à la Banque de respecter les lois et règlements applicables, les règles du marché sur lequel la Banque opère pour le compte du Client ou les exigences définies dans les statuts de l'émetteur des titres en question.

Si le Client agit d'une façon qui empêche la Banque de divulguer les informations lorsque la Banque y est contrainte, la Banque est en droit de prendre toute mesure qui s'impose afin de fermer les positions en question ou refuser d'exécuter les ordres ou mettre immédiatement fin à la présente convention moyennant notification écrite. La Banque n'encourt aucune responsabilité pour les dommages que le Client pourrait subir en raison du respect par la Banque de ses obligations en matière d'échange

d'informations conformément aux lois, injonctions administratives ou règlements en vigueur.

Si le Client et le bénéficiaire économique du compte sont des personnes différentes, il appartient au Client d'informer le bénéficiaire économique du compte de ses obligations et responsabilités et de l'obligation de divulgation d'informations qui s'impose à la Banque en vertu de la présente clause. Dans l'hypothèse où le Client, ses mandataires et/ou le(s) bénéficiaire(s) économique(s) refuseraient que la Banque divulgue des informations confidentielles sur l'un d'eux comme les lois, pratiques et/ou conventions le requerraient, le Client devra alors s'abstenir d'effectuer toute opération avec la Banque qui obligerait cette dernière à divulguer de telles informations.

5. SERVICES D'INVESTISSEMENT ET SERVICES AUXILIAIRES

5.1. SERVICES D'INVESTISSEMENT ET SERVICES AUXILIAIRES FOURNIS PAR LA BANQUE

5.1.1. La Banque peut fournir au Client des services d'investissement comprenant :

- (i) la réception et la transmission des ordres du Client relatifs à un ou plusieurs instruments financiers ;
- (ii) l'exécution des ordres pour le compte du Client ;
- (iii) traiter pour son propre compte ;
- (iv) la gestion de portefeuille (c'est-à-dire la gestion discrétionnaire et personnalisée de portefeuille(s) d'instruments financiers) conformément à un mandat donné par le Client ;
- (v) le conseil en investissement (à savoir fournir des recommandations personnalisées relatives à une ou plusieurs opérations impliquant des instruments financiers) ;
- (vi) la souscription d'instruments financiers et/ou le placement d'instruments financiers sur la base d'un engagement ferme ; et
- (vii) le placement d'instruments financiers sans engagement ferme.

La Banque peut également fournir des services auxiliaires relatifs aux services d'investissement précités, notamment :

- (i) la conservation et l'administration d'instruments financiers pour le compte du client (y compris la garde et les services auxiliaires tels que la gestion de la trésorerie/des garanties) ;
- (ii) l'octroi de facilités de crédit ou de prêt pour permettre au client d'effectuer une transaction sur un ou plusieurs instruments financiers lorsque la Banque est impliquée dans la transaction ;

(iii) le conseil aux entreprises en matière de structuration du capital, de stratégie industrielle et de questions annexes et la fourniture de conseils et de services en matière de fusion et acquisition d'entreprises ;

(iv) la fourniture de services de change lorsque ces services sont liés à la fourniture de services d'investissement ; et

(v) la fourniture de recherche sur les investissements et d'analyse financière ou d'autres formes de recommandations générales relatives aux opérations sur instruments financiers.

5.1.2. La Banque fournit des services d'investissement à condition d'avoir préalablement communiqué au Client sa classification en tant qu'investisseur conformément à la clause 5.2 et établi le profil d'investisseur du Client conformément à la clause 5.3.

5.2. CLASSIFICATION DU CLIENT

5.2.1. Chaque Client fait l'objet d'une classification par la Banque soit en qualité de « client non professionnel de la finance » encore dénommé « client de détail » soit en qualité de « client professionnel de la finance ». En outre, certains clients professionnels peuvent être classifiés en tant que « contreparties éligibles ».

Cette classification des clients par la Banque est réalisée sur le fondement de critères objectifs. A ces catégories correspondent différents principes et niveaux de protection.

5.2.2. La Banque notifie à chaque Client la classification à laquelle il appartient soit en tant que client professionnel de la finance soit en tant que client non professionnel de la finance soit, le cas échéant, en tant que contrepartie éligible.

5.2.3. Option pour une meilleure protection des clients professionnels de la finance :

Un Client classifié comme client professionnel de la finance, peut, à tout moment, adresser une demande écrite à la Banque afin d'être traité comme un client non professionnel de la finance (et par voie de conséquence, bénéficier du niveau le plus élevé de protection des clients non professionnels de la finance).

De même, une contrepartie éligible peut, à tout moment, demander à la Banque d'être traitée comme un client professionnel de la finance ou comme un client non professionnel de la finance.

Si la Banque accepte une telle demande, le Client et la Banque devront conclure une convention écrite à cette fin.

5.2.4. Option pour une protection plus faible des clients non professionnels de la finance :

Un Client classifié comme client non professionnel de la finance peut, à tout moment, adresser une demande écrite

à la Banque afin d'être traité comme client professionnel de la finance (avec le risque de se voir privé du bénéfice de certaines protections). La Banque peut décider, à son gré, de ne pas faire droit à cette demande.

Si la Banque décide de prendre en considération une telle demande, la Banque appréciera, dès réception de la demande, si le Client remplit les conditions objectives d'option pour une protection plus faible. En outre, la Banque appréciera l'expertise, l'expérience et les connaissances du Client ainsi que de tout autre élément que la Banque jugera utile. Si la Banque considère qu'un Client peut être classé en tant que client professionnel de la finance, elle le lui notifiera.

5.2.5. Le Client est tenu de tenir la Banque informée de tout changement qui pourrait avoir un impact sur sa classification par la Banque. Si la Banque vient à savoir qu'un Client ne remplit plus les conditions initiales qui le/la rendaient éligible à une autre classification d'investisseur, la Banque peut alors prendre toutes les mesures nécessaires, y compris procéder à une reclassification du Client qui lui offrirait une protection plus importante. Toute décision prise par la Banque à cet égard sera notifiée au Client.

5.2.6. Le Client peut obtenir sur demande adressée à la Banque, des informations complémentaires sur les droits et obligations de la Banque relatifs à la classification des investisseurs et les conditions de leur classification.

5.3. PROFIL D'INVESTISSEUR DU CLIENT, ÉVALUATION DE L'ADÉQUATION ET DU CARACTÈRE APPROPRIÉ DU SERVICE D'INVESTISSEMENT

5.3.1. Avant de fournir des services d'investissement et services auxiliaires et en fonction du degré de protection que la Banque garantit au Client conformément à la classification du Client (comme indiqué à la clause 5.2 ci-dessus), la Banque demande des informations sur le Client, y compris sur les personnes agissant au nom et pour compte du Client (par exemple, des personnes physiques représentant le Client Personne Morale ou tout tiers mandataire agissant pour le compte du Client) afin que la Banque puisse évaluer l'adéquation du Client et/ou la pertinence d'un investissement particulier réalisé par ou pour le compte du Client.

Ces informations collectées constitueront le profil d'investisseur du Client (ci-après le « Profil d'Investisseur ») et seront référencées par la Banque chaque fois qu'elle fournira des services d'investissement et services auxiliaires au Client. Le Profil d'Investisseur sera composé, entre autres, d'informations sur les connaissances et l'expérience du Client dans le domaine de l'investissement, sa situation financière (y compris sa capacité à supporter les pertes) et ses objectifs d'investissement.

La Banque ne sera pas en mesure de fournir au Client un service d'investissement ou un service accessoire tant que le Profil d'Investisseur du Client n'est pas établi et ne contient pas le

niveau de détails et d'informations que la Banque exige du Client.

5.3.2. Pour les cas où la Banque fournit au Client des services d'exécution seulement, la Banque cherchera au moins à recevoir des informations relatives aux connaissances et à l'expérience du Client en ce qui concerne les investissements dans les types d'instruments financiers concernés ; néanmoins, la Banque peut également exiger que le Client remplisse tous les critères du Profil d'Investisseur.

5.3.3. Le Client est responsable de la fourniture d'informations complètes, à jour et précises en rapport avec son Profil d'Investisseur.

Le Client est également tenu d'informer dès que possible la Banque de tout changement susceptible d'affecter son Profil d'Investisseur dès lors que le Client a connaissance de ce changement et en tout état de cause avant que tout service d'investissement ne soit effectué par la Banque pour le compte du Client.

5.3.4. La Banque se réserve le droit de modifier, à tout moment, le Profil d'Investisseur d'un Client suite à toute modification de l'information relative au Client identifiée par la Banque. La Banque informera alors le Client de ces changements et des conséquences pour le Client.

5.3.5. La Banque est en droit de se fier aux informations fournies par le Client sans autre requête. Le Client reconnaît expressément que des informations incorrectes, obsolètes ou incomplètes peuvent empêcher la Banque de fournir au Client des conseils ou des avertissements appropriés et d'agir dans le meilleur intérêt du Client, ce qui pourrait conduire à un investissement inapproprié pour le Client et entraîner des conséquences néfastes pour ce dernier (y compris des pertes financières) pour lesquels la Banque n'assume aucune responsabilité.

5.4. INFORMATIONS ET RISQUES RELATIFS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS

5.4.1. Les services d'investissement et services auxiliaires fournis par la Banque couvrent une large gamme d'instruments financiers. Chaque type d'instrument financier a ses propres caractéristiques et est soumis à des risques particuliers. Certains instruments financiers peuvent ne pas être adéquats ou pertinents pour un client spécifique en raison de sa classification (client non professionnel ou client professionnel de la finance) ou de son Profil d'Investisseur.

5.4.2. Une description générale de la nature et des risques inhérents aux instruments financiers susceptibles de faire partie des services d'investissements de la Banque et autres services auxiliaires (sous réserve de la classification du Client investisseur et des évaluations d'adéquation et/ou de pertinence effectuées par la Banque sur le fondement du Profil d'Investisseur (ci-après la « Note d'Information sur les Risques ») est fournie aux clients, qu'ils soient ou non

des professionnels des instruments financiers, avant que ces derniers ne requièrent des conseils en investissement ou des services d'investissement discrétionnaire auprès de la Banque. La Banque met également la Note d'Information sur les Risques à la disposition de ses clients qui n'ont recours qu'aux « services d'exécution d'ordres ».

La Note d'Information sur les Risques sera fournie au Client en version papier ; des copies papier supplémentaires pourront être fournies sur demande.

5.4.3. Le Client reconnaît l'importance de lire et de comprendre les documents qui lui sont fournis par la Banque en ce qui concerne les services de placement et les services auxiliaires de la Banque ainsi que les instruments financiers, leurs caractéristiques et les risques qui y sont liés.

Le Client s'engage à demander des informations complémentaires ou des précisions à la Banque en cas de questions ou de doutes sur les documents qui lui ont été fournis par celle-ci, et ce avant d'effectuer toute opération de placement avec la Banque.

5.4.4. Les investissements en instruments financiers et en devises étrangères sont soumis aux fluctuations du marché et le Client peut donc réaliser des bénéfices mais peut également subir des pertes financières. Le Client est informé et reconnaît que les investissements peuvent entraîner des pertes et que les bonnes performances passées ne garantissent pas les résultats futurs.

Le Client s'engage à réaliser uniquement des investissements et des opérations sur des instruments financiers dont il est familier et qui sont en adéquation avec sa capacité financière.

5.5. CONVENTIONS DE SERVICE D'INVESTISSEMENT SUR MESURE

5.5.1. Les services d'investissement suivants, fournis par la Banque, requièrent la conclusion de conventions particulières entre le Client et la Banque relatives au service concerné, à savoir :

- (i) la réception, la transmission et l'exécution des ordres du Client (« Service d'exécution d'ordres ») ;
- (ii) la gestion de portefeuille (« Service de gestion discrétionnaire d'actifs ») ; et
- (iii) le conseil en investissement (« Service de conseil en portefeuille »).

5.5.2. Chaque convention particulière entre les Parties établira les modalités et conditions spécifiques du service d'investissement fourni par la Banque, notamment l'ensemble des informations relatives aux tarifs applicables (les frais, les commissions et autres coûts). Le projet de convention particulière et ses annexes seront soumis au préalable au Client pour revue.

5.5.3. Lorsque la Banque fournit des conseils en investissement, le Client reconnaît, sauf accord contraire expressément stipulé dans la convention sur mesure, que la Banque fournit ce service de manière non indépendante, ce qui signifie que la gamme d'instruments financiers qui sont évalués par la Banque lorsqu'elle donne des conseils en investissement, peuvent être limités aux instruments financiers émis ou fournis par la Banque ou d'autres entités ayant des liens étroits (juridiques ou économiques) avec la Banque ou le groupe Banque Havilland.

5.5.4. En l'absence de toute convention de service d'investissement, la Banque peut, à sa seule discrétion, refuser d'exécuter tout ordre du Client relatif à des instruments financiers.

Dans le cas où la Banque accepterait néanmoins cet ordre, elle ne fournira aucun conseil en matière d'investissement et n'appréciera pas pour ce Client l'adéquation et la pertinence de l'ordre ni de l'instrument financier correspondant.

5.6. ORDRES RELATIFS AUX OPÉRATIONS SUR TITRES

5.6.1. Sans préjudice des clauses qui précèdent concernant l'exécution par la Banque des ordres et des virements, et sauf stipulation contraire expresse du Client relative à une instruction particulière, la Banque s'engage à exécuter les ordres du Client en matière d'instruments financiers conformément à ses politiques en matière de conflit d'intérêts et d'exécution telles que détaillées ci-après, et de prendre l'ensemble des mesures nécessaires pour obtenir la meilleure exécution possible pour le Client.

5.6.2. Politique de Conflits d'Intérêts

5.6.2.1. La Banque s'engage à exécuter les ordres du Client en matière d'instruments financiers en respectant la politique de conflits d'intérêts du Groupe Banque Havilland (la « Politique de Conflits d'Intérêts ») dont les principes sont résumés dans une note d'information (ci-après la « Note d'information sur les Conflits d'Intérêts »).

Néanmoins, le Client reconnaît et accepte que la Banque n'est pas responsable des situations de conflit que la Banque ne peut raisonnablement prévoir ou détecter.

5.6.2.2. La Note d'information sur les Conflits d'Intérêts est consultable sur le site internet de la Banque ; une copie papier de celle-ci sera fournie au Client avec les présentes Conditions Générales. Le Client peut recevoir, sur demande adressée à la Banque, une copie supplémentaire de la Note d'information sur les Conflits d'Intérêts.

5.6.2.3. En adressant un ordre à la Banque aux fins d'exécution, le Client confirme consentir à la Politique de Conflits d'Intérêts de la Banque telle qu'elle lui a été communiquée au travers de la Note d'Information sur les

Conflits d'Intérêts et le Client consent expressément à la procédure et aux mesures mises en place par la Banque afin de prévenir et gérer les potentiels conflits d'intérêts tels que qu'ils sont décrits dans la Politique de Conflits d'Intérêts.

5.6.2.4. Néanmoins, le Client reconnaît et accepte que la banque n'est pas responsable des situations de conflit qu'elle ne peut raisonnablement prévenir ou détecter.

5.6.3. Politique de Meilleure Exécution

5.6.3.1. La politique d'exécution de la Banque (« Politique de Meilleure Exécution ») prévoit que la Banque prend toutes les mesures raisonnables pour obtenir, lors de l'exécution des ordres, le meilleur résultat possible pour le Client, compte tenu du prix, du coût, de la rapidité, de la probabilité de l'exécution et du dénouement, de la taille, de la nature de l'ordre et de toute autre considération relative à l'exécution de l'ordre.

Pour les besoins de la Politique de Meilleure Exécution, toute référence à Client est une référence soit à un Client classifié comme client non professionnel de la finance soit à un Client classifié comme client professionnel de la finance.

5.6.3.2. La Banque exécute les ordres du Client conformément à sa Politique de Meilleure Exécution. La Banque attire l'attention du Client sur le fait que cette politique est complexe s'agissant d'ordres relatifs à certains instruments financiers. Pour les cas où le Client donnerait un ordre particulier à la Banque (par lequel il indiquerait le processus d'exécution dudit ordre), la Banque exécuterait cet ordre conformément aux termes de l'instruction ainsi reçue qui pourrait ne pas être en ligne avec la Politique de Meilleure Exécution de la Banque et qui, de l'opinion de la Banque, pourrait ne pas être prise dans le meilleur intérêt du Client.

5.6.3.3. La Politique de Meilleure Exécution est consultable sur le site internet de la Banque et un exemplaire sous format papier de ladite politique est remis au Client à sa demande avec les présentes Conditions Générales. Sur demande du Client, la Banque peut fournir un exemplaire supplémentaire de la Politique de Meilleure Exécution.

5.6.3.4. Sauf accord contraire, lorsque la Banque reçoit un ordre du Client (et l'accepte) pour l'achat, la souscription ou la vente/le remboursement d'instruments financiers, la Banque peut, à son gré :

- (i) exécuter elle-même l'ordre du Client ;
- (ii) transmettre l'ordre à une entité du Groupe Banque Havilland ou à un tiers pour son exécution ; ou
- (iii) agir en tant que contrepartie à la transaction (c'est-à-dire agir pour son compte propre).

Chaque cas énuméré de (i) à (iii) ci-dessus étant un « service d'exécution d'ordre » fourni par la Banque ; ils constituent ensemble les « services d'exécution d'ordres » de la Banque.

5.6.3.5. Sauf accord contraire, tous les instruments financiers achetés pour le compte du Client seront mis en dépôt et assujettis à des frais de garde à compter de leur date d'achat, au taux en vigueur conformément au barème de l'Annexe des Frais Bancaires.

5.6.3.6. Sauf convention écrite contraire, la Banque exécute les ordres du Client sur une plateforme de négociation (à savoir un marché réglementé, un MTF/« multilateral trading facility », ou une plate-forme de négociation organisée) ou en dehors d'une plate-forme de négociation, conformément à sa Politique de Meilleure Exécution.

5.6.3.7. Lorsqu'il adresse un ordre d'exécution à la Banque, le Client confirme son acceptation de la Politique de Meilleure Exécution et accepte explicitement que :

- (i) ses ordres soient exécutés conformément à la Politique de Meilleure Exécution de la Banque ;
- (ii) ses ordres soient exécutés en dehors d'un marché réglementé, d'une plateforme de négociation multilatérale ou d'une plateforme de négociation organisée ; et
- (iii) les investissements dans des instruments financiers puissent comporter des risques et engendrer, par voie de conséquence, des pertes financières.

5.6.3.8. La Banque fournira au Client toutes les informations qui doivent être fournies dans le cadre des services d'investissement financier sous format papier, par courrier électronique, sur son site internet ou par tout autre moyen que la Banque estime approprié.

5.6.3.9. Tout ordre du Client pour l'achat-vente de titres et d'actifs équivalents ou d'options sur titres et actifs équivalents, est traité par la Banque, à son gré, en qualité de d'agent payé à la commission contractant en son nom propre (aucune notification particulière n'étant requise en la matière) ou en tant que trader (opérateur boursier) agissant pour son propre compte.

5.6.3.10. Lorsqu'elle agit pour son propre compte, la Banque peut agir en tant qu'internaliseur systématique. Lorsque la loi l'exige, la Banque a l'obligation de rendre publics ces prix fermes concernant :

- (i) des actions, certificats de dépôt, des fonds indiciaires négociables en bourse, des certificats et autres instruments financiers similaires ;
- (ii) des obligations, des produits financiers structurés, des quotas d'émission et des produits dérivés négociés sur une plateforme de négociation sur laquelle la Banque intervient en tant qu'un internaliseur systématique et pour laquelle il existe un marché liquide.

5.6.3.11. Au moment de la transmission d'un ordre de bourse, le compte du Client doit nécessairement disposer d'un solde ou d'une couverture suffisante, en espèces ou en titres ou autres instruments financiers.

5.6.3.12. En l'absence de couverture ou de livraison, la Banque peut, sans y être obligée, exécuter les ordres aux risques exclusifs du Client.

Si, dans les vingt-quatre [24] heures d'exécution, la couverture ou les livraisons n'ont pas encore été réalisées, la Banque peut, à son gré, liquider les opérations aux risques et périls du Client et le Client indemniser la Banque pour tout préjudice subi et remboursera la Banque de tout découvert qui en résulterait.

5.6.3.13. En l'absence d'instructions spécifiques, la Banque choisira le lieu et le mode d'exécution des ordres du Client, agissant toujours dans l'intérêt du Client.

5.6.3.14. Tous les ordres seront exécutés conformément aux règles et pratiques du marché sur lequel ils sont exécutés.

Les frais liés à l'exécution de ces ordres seront à la charge du Client.

5.6.3.15. La Banque n'est pas dans l'obligation de vérifier les conditions (notamment les obligations de divulgation) applicables aux opérations sur tous les marchés sur lesquels le Client demande à la Banque d'effectuer des lesdites opérations.

Le Client s'engage à tenir la Banque indemne de tout dommage qui pourrait en résulter.

5.6.3.16. Les ordres qui ne mentionnent pas de date d'expiration, ne sont valables que le jour où ils ont été placés sur le marché concerné.

Les ordres donnés par le Client pour une durée indéterminée (à savoir qu'ils sont valables jusqu'à leur annulation) restent valables selon les règles et usages du marché concerné ; toutefois, ils expireront à la fin de l'année civile au cours de laquelle ils ont été donnés.

5.6.3.17. La Banque peut exécuter les ordres du Client en une ou plusieurs tranches, en fonction des conditions du marché, à moins que les parties n'en aient convenu autrement.

L'ensemble des ordres du Client seront exécutés conformément au prix du marché en vigueur au moment de la transaction, sauf si le Client a expressément imposé des limites de prix à la Banque.

Lorsque la Banque reçoit du Client plusieurs ordres dont le total excède les fonds disponibles pour ce Client, la Banque, agissant dans le meilleur intérêt du Client, peut exécuter les ordres qu'elle juge appropriés, quelle que soit la date qu'ils mentionnent ou la date à laquelle ils ont été reçus par la Banque.

5.6.4. Divers

5.6.4.1. La Banque peut, à son gré:

- (i) refuser d'exécuter des ordres qui paraissent incomplets, contradictoires ou imprécis ;
- (ii) refuser d'exécuter des ordres si les informations fournies par le Client dans son Profil d'Investisseur sont, de l'avis de la Banque, incomplètes, périmées ou incorrectes ;
- (iii) refuser d'exécuter les ordres qui peuvent ne pas être transmis convenablement à ses correspondants dans les délais usuels conformément à la pratique locale ;
- (iv) refuser d'exécuter les ordres de vente avant la réception des titres ;
- (v) refuser d'exécuter des ordres sur des opérations de crédit, à terme ou à prime ;
- (vi) refuser d'exécuter un ordre d'achat d'actifs avec le produit de la vente d'autres actifs jusqu'à ce que ce produit ait été intégralement reçu ;
- (vii) exécuter les ordres d'achat uniquement jusqu'à concurrence du solde disponible sur le compte du Client ;
- (viii) racheter, aux frais du Client, les titres vendus défectueux ou non livrés à temps ;
- (ix) débiter le compte du Client de titres équivalents aux titres (ou un montant équivalent à leur valeur si les titres ne sont plus détenus sur le compte) que le Client a initialement remis physiquement à la Banque et qui font par la suite l'objet d'un ordre de cessation ;
- (x) considérer comme un nouvel ordre toute instruction qui n'est pas indiquée comme confirmation ou modification d'un ordre existant ;
- (xi) utiliser le produit de la vente d'actifs pour compenser toute réclamation de la Banque à l'encontre le Client ; et/ou
- (xii) cumuler des ordres conformément aux dispositions légales en vigueur.

5.6.4.2. La Banque se réserve le droit de remplacer, à la charge du Client, les titres mis en vente qui n'ont pas été livrés en temps voulu.

5.6.4.3. Le Client supporte toutes les conséquences juridiques et financières découlant de la remise en vente de titres temporairement inaccessibles.

5.6.4.4. Le Client comprend et consent à ce qui suit :

- (i) la Banque peut acheter ou vendre, pour d'autres Clients ou pour elle-même, des titres de même nature que les titres achetés ou vendus pour le Client simultanément et la Banque est autorisée à traiter avec elle-même ou des sociétés qui lui sont liées, afin d'acheter ou vendre des titres pour le compte du Client ;
- (ii) peuvent être achetés ou vendus pour le compte du Client, des titres qui peuvent être émis par des sociétés entretenant des relations bancaires avec la Banque et les sociétés membres de son groupe ou dans lesquels des dirigeants de la Banque ou des sociétés membres de son groupe peuvent être administrateurs ;
- (iii) la Banque peut acheter ou vendre pour le compte du Client des actions ou des certificats de parts de fonds d'investissement ou de sociétés qui sont gérés par la Banque ou les sociétés membres de son groupe ;
- (iv) la Banque peut périodiquement acheter et vendre des titres de tout autre compte ouvert par un autre Client auprès de la Banque ou de sociétés liées à la Banque ; et
- (v) la Banque peut acheter ou vendre pour le compte du Client des titres ou certificats de parts de fonds d'investissement émis ou distribués par des sociétés entretenant une relation bancaire ou commerciale avec la Banque et/ou les sociétés membres de son groupe, et qui pourraient donner lieu à allocation à la Banque de commissions ou de rétrocessions.

5.6.4.5. Dans le cadre d'opérations de négociation à marge, le Client prend acte du fait que la Banque peut exiger que le Client paie immédiatement ou fournisse une marge supplémentaire sous la forme de devises ou d'instruments financiers pour couvrir sa position si les tendances du marché affectent négativement sa position.

Le Client accepte de répondre à ces demandes de la Banque dans les délais requis et autorise la Banque à liquider la position du Client au cas où le Client ne réagirait pas dans le délai imparti même si cela pouvait entraîner une perte pour le Client.

5.7. CONSERVATION DE TITRES

5.7.1. Dépôt d'instruments financiers

5.7.1.1. A la demande du Client, la Banque peut accepter de conserver en dépôt des instruments financiers de toute nature, qu'ils soient sous forme nominative ou au porteur. Le cas échéant, des arrangements distincts peuvent être

conclus entre le Client et la Banque (par exemple, un contrat de dépôt conformément à la législation applicable aux fonds d'investissement réglementés).

La Banque peut refuser une partie ou l'ensemble des valeurs proposées en dépôt par le Client, sans avoir à motiver son refus.

5.7.1.2. Par dérogation à l'article 1932 du Code Civil luxembourgeois et conformément aux dispositions légales en vigueur, sauf convention écrite contraire, tous les titres sont déposés sur un compte fongible.

La Banque ne doit restituer au Client que des titres de même nature et du même montant que ceux déposés à la Banque (mais ne portant pas nécessairement la même numérotation).

5.7.1.3. La Banque tient le registre des titres du Client et assure que ces instruments sont séparés des autres actifs de la banque.

5.7.1.4. En cas de sous-dépôt des titres du Client, les clauses 5.7.3 et suivantes s'appliquent.

5.7.1.5. Les titres du Client peuvent être conservés auprès d'un Tiers Dépositaire (tel que défini à la clause 5.7.3) sur un compte dédié ou un compte omnibus.

5.7.1.6. Le Client donne tout pouvoir à la Banque afin de prendre les mesures nécessaires pour assurer l'enregistrement correct des titres du Client au nom du Client ou d'un prête-nom (nominee), notamment l'enregistrement de ces instruments financiers au nom de la Banque ou du correspondant lorsqu'un tel enregistrement s'avère nécessaire.

5.7.1.7. Sur demande spécifique et sous réserve d'un préavis écrit de quinze (15) jours et dans la mesure où cela ne contrevient pas à toute convention écrite qui lierait le Client ou la Banque agissant au nom du Client, le Client peut demander à ce que les valeurs mobilières ou autres actifs soient physiquement mis à sa disposition. La Banque ne procédera à la livraison des titres physiques uniquement entre les mains du Client ou de toute une personne désignée par ce dernier dans les locaux de la Banque. Le Client supportera le coût de ces livraisons.

5.7.1.8. Sous réserve du consentement exprès du Client et d'une convention particulière avec la Banque, la Banque peut être autorisée à utiliser les titres du Client dans le cadre d'opérations de financement sur titres (à savoir prêt de titres ou emprunt d'actions ou prêt ou emprunt d'autres instruments financiers, prise ou mise en pension de titres), pour son propre compte, pour le compte d'autres Clients de la Banque, aux risques et périls de la Banque, à condition que ces opérations soient effectuées sur des marchés qui sont généralement ouverts aux professionnels du secteur financier et organisés par des valeurs mobilières ou d'autres chambres de compensation ou organisateurs de marché.

5.7.2. Services supplémentaires relatifs à la conservation de titres

5.7.2.1. Sauf instruction contraire du Client et sans encourir de responsabilité, la Banque perçoit les intérêts, dividendes et coupons dus ainsi que les titres rachetés (notamment, mais non limitativement, les titres arrivés à échéance).

À ces fins, la Banque peut se référer à différentes publications mises à sa disposition.

5.7.2.2. La Banque ne transmet aucune information, procuration ou notification concernant des assemblées d'actionnaires ou d'obligataires et n'exerce aucun droit de vote, sauf instruction contraire expresse du Client. Dans ce cas, le Client supporte les frais y afférents après avoir été régulièrement informé de leur montant et la Banque est en droit de déduire ces frais du compte du Client.

5.7.2.3. Sauf accord contraire, il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées pour sauvegarder les droits attachés à ses titres, en particulier de donner instruction à la Banque d'exercer ou de vendre des droits de souscription ou d'exercer tous autres droits d'option. La Banque n'est pas tenue d'informer le Client de tels droits attachés aux titres mis en dépôt auprès d'elle.

5.7.2.4. Si un paiement est dû sur des titres partiellement payés, la Banque est autorisée à débiter le montant dû du compte du Client, sauf instruction contraire. En l'absence d'instructions du Client dans les trente (30) jours suivant la demande de la Banque sur les mesures que le Client souhaite prendre, la Banque sera autorisée à agir selon ce qu'elle estime être dans le meilleur intérêt du Client, sans que ce dernier ne puisse tenir la Banque responsable de toutes pertes résultant de toute action ou inaction (sauf en cas de faute lourde).

La déchéance et les préjudices découlant du défaut d'exercice des droits et obligations de toute nature concernant les titres déposés et les coupons sont entièrement supportés par le Client. La Banque, en sa qualité de dépositaire de titres, n'a pas d'obligations principales ou accessoires autres que celles qui sont expressément définies par les présentes.

5.7.2.5. La Banque n'émet de déclarations de retenue à la source d'impôt pour le compte du Client dans le cadre des conventions de non-double imposition en vigueur, qu'à la demande expresse du Client. Les déclarations sont émises au nom et aux frais du Client.

5.7.2.6. Le Client accepte l'entière responsabilité et tient la Banque quitte et indemne, pour toute demande de quelque nature que ce soit - en ce compris les demandes de paiement d'impôts supplémentaires, d'intérêts y afférents ou de pénalités - faite par les autorités fiscales et suite à une procédure fiscale, judiciaire ou administrative suivant ou résultant des déclarations de retenue à la source d'impôt

émises par la Banque.

Le Client notifie à la Banque toute information rendant une telle déclaration inexacte, fautive ou incomplète et remet à la Banque, à sa demande, tout document qui sera requis à l'avenir aux fins fiscales précitées.

5.7.3. Le recours à des parties tierces

5.7.3.1. Lorsque la Banque confie à des tiers l'exécution d'une transaction et/ou le sous-dépôt des actifs du Client, la Banque sera responsable du choix prudent et de la direction de ces parties.

La Banque informe le Client de ses agents liés et des États membres dans lesquels ils sont enregistrés.

5.7.3.2. La Banque est autorisée à sous-déposer les actifs du Client (y compris les liquidités et les instruments financiers déposés auprès de la Banque) auprès de correspondants, dépositaires de titres ou systèmes de dénouement de titres (ci-après chacun dénommé « Tiers Dépositaire ») choisis par la Banque et établis au Luxembourg ou à l'étranger.

La Banque s'engage à faire preuve de diligence raisonnable dans la sélection, la conservation et le suivi de tout Tiers Dépositaire et ce dans le meilleur intérêt du Client.

5.7.3.3. Sous réserve de la clause 5.7.3.4 (ii), la Banque veille également à ce que les instruments financiers déposés par les Clients soient séparés des actifs propres de la Banque, des actifs de la Banque déposés auprès du Tiers Dépositaire et des actifs propres du Tiers Dépositaire.

5.7.3.4. Tout sous-dépôt effectué par la Banque sera également soumis aux lois, réglementations, coutumes et pratiques du siège du Tiers Dépositaire. Ces lois, réglementations, coutumes et pratiques peuvent avoir les implications suivantes :

- (i) les actifs déposés auprès d'un Tiers Dépositaire sont grevés de privilèges légaux ou contractuels, de gage ou nantissement en faveur du Tiers Dépositaire ainsi que de tout droit de rétention légal ou contractuel et/ou de droit de compensation légal ou contractuel pour la fourniture des services du Tiers Dépositaire. La Banque prendra des mesures raisonnables afin que les frais et les coûts convenus avec le Tiers Dépositaire soient payés en temps voulu ; et/ou
- (ii) les instruments financiers (sous) déposés auprès d'un Tiers Dépositaire ne sont pas séparés des actifs propres du Tiers Dépositaire ayant pour conséquence que la Banque et, de manière ultime, le Client, pourraient ne pas être en mesure de récupérer tout ou partie des instruments financiers du Client du fait d'un manquement du Tiers Dépositaire (y compris l'insolvabilité ou la perte d'actifs). À cet égard, la Banque doit

prendre des mesures raisonnables pour choisir des Tiers Dépositaires soumis à des obligations de ségrégation similaires et ne choisir des Tiers Dépositaires qui ne sont pas soumis aux mêmes règles de ségrégation que si les pratiques du marché l'exigent (notamment du fait de la nature et/ou du type d'instruments financiers) ;

(iii) les instruments financiers (sous)déposés auprès d'un Tiers Dépositaire situé à l'étranger sont soumis aux lois et règlements étrangers applicables, qui peuvent diverger considérablement des dispositions nationales, notamment en ce qui concerne le secret professionnel luxembourgeois.

5.7.3.5. Le Client supportera (proportionnellement à sa quote-part dans le (sous-) dépôt auprès d'un Tiers Dépositaire) toutes les conséquences économiques et juridiques (y compris à la suite de toute procédure d'insolvabilité ou d'autres cas de force majeure affectant le Tiers Dépositaire tiers) à l'égard actifs en (sous-) dépôt auprès du tiers dépositaire.

La Banque n'assume aucune responsabilité ni ne prend aucun engagement vis-à-vis du Client résultant des événements mentionnés ci-dessus ou de tout autre événement indépendant de la volonté de la Banque.

5.7.3.6. La Banque fournira, sur demande du Client, plus d'informations sur ses Tiers Dépositaires. Les sous-dépôts relatifs aux instruments financiers sont également régis par les clauses 5.7.1.4 et suivantes.

5.7.4. Obligations de la Banque

5.7.4.1. La Banque n'est pas responsable des imperfections relatives aux titres déposés auprès de la Banque.

En sa qualité de dépositaire de titres, la Banque n'est responsable que de sa faute lourde. Si la Banque sous-traite le dépôt des titres auprès d'un Tiers Dépositaire, sa responsabilité sera limitée en vertu des clauses 5.7.3 et suivantes.

En cas de perte de titres imputable à la Banque, la Banque ne sera tenue de remplacer les titres que par des titres de même nature et de même montant (et ne portant pas nécessairement la même numérotation) que ceux déposés auprès de la Banque ou, s'ils s'avèrent non livrables, rembourser la valeur des titres à la date de la demande de livraison.

6. AUTRES SERVICES

6.1. GÉNÉRALITÉS

6.1.1. Les comptes peuvent être ouverts auprès de la Banque dans toute devise acceptable pour la Banque. Les

comptes en devises étrangères sont soumis à tout moment à la réglementation en vigueur en matière de change.

6.1.2. Tous les paiements effectués par chèque, virement ou autre, que ce soit par le Client ou par un tiers, sont crédités sous réserve de la réception du montant par la Banque.

6.1.3. Tous les dépôts, comptes épargne et autres obligations de la Banque ne sont payables qu'en ses bureaux situés au Luxembourg. La Banque peut, de manière entièrement discrétionnaire, accepter d'effectuer ces paiements ailleurs.

Le paiement dans n'importe quelle devise sera effectué par la Banque, soit par virement sur un compte indiqué par le Client, soit par chèque tiré sur une banque établie dans le pays de la devise de paiement. La Banque n'est aucunement tenue d'effectuer des paiements avec des billets de banque étrangers.

Afin de se conformer à ses obligations légales en matière de diligence, aux lois et réglementations nationales ou internationales relatives aux marchés financiers ou à la lutte contre le blanchiment d'argent, ou à l'application de sanctions internationales, ainsi que pour des raisons de sécurité, la Banque peut limiter les paiements entrants et sortants. La Banque peut en particulier limiter le montant total des opérations d'encaissement ou de décaissement physiques et en lieu et place exiger, à sa discrétion, des opérations électroniques.

6.2. DÉPÔTS À TERME

6.2.1. À la demande du Client, la Banque fera des dépôts à terme productifs d'intérêts en devises librement disponibles et convertibles.

Les ordres reçus par la Banque concernant les renouvellements de dépôts à terme seront exécutés par la Banque selon le taux d'intérêt en vigueur pour ce type de dépôt au moment du renouvellement.

6.2.2. Les ordres concernant les renouvellements, les notifications ou la résiliation des dépôts à terme doivent être reçus par la Banque au moins deux (2) Jours ouvrés avant la date d'échéance de ces dépôts.

En l'absence d'instructions, la Banque peut, à son gré, soit garder le dépôt dans la même devise pour une même durée selon les conditions en vigueur au moment du renouvellement soit transférer les montants sur le compte courant du Client.

6.2.3. Les dépôts à terme sont des dépôts en espèces rémunérés à une date d'échéance et un taux fixes, déterminés à l'avance.

6.2.3.1. Caractéristiques

- Rendement: paiement d'intérêts ;

- Durée : à court terme (jusqu'à 4 ans), à moyen terme (de 4 à 8 ans) ou à long terme (plus de 8 ans) ;
- Intérêts : les intérêts dépendent des conditions du dépôt. Par exemple, des taux d'intérêts fixes pour toute la durée ou des taux d'intérêts variables souvent liés aux taux du marché.

6.2.3.2. Avantages

Selon les conditions du marché, ces produits peuvent engendrer un rendement plus élevé que d'autres produits à revenus fixes.

6.2.3.3. Risques

Ces produits sont principalement soumis à des risques en matière d'inflation, de taux de change et d'intérêt et liés à l'insolvabilité de la contrepartie.

(i) Risque lié au taux de change :

Etant donné que les taux de change des devises fluctuent, il existe un risque en matière de taux de change lorsque les dépôts à terme sont détenus en devise étrangère. Le taux d'inflation d'un pays, l'écart entre les taux d'intérêt nationaux et les taux étrangers, l'appréciation de l'évolution de l'activité économique, de la situation politique dans le monde et la sécurité des investissements sont des éléments importants affectant le taux de change d'une devise. En outre, les crises de politique interne peuvent affaiblir le taux de change d'une monnaie nationale

(ii) Risque lié à l'inflation :

La dévaluation d'une monnaie peut causer des préjudices financiers à un investisseur. Par conséquent, il est important de tenir compte de la valeur réelle des actifs existants du portefeuille ainsi que du rendement effectif qui devrait être réalisé via ces actifs. Pour calculer le rendement, les intérêts effectifs devront être pris en compte, autrement dit la différence entre le taux d'intérêt nominal et le taux d'inflation.

6.3. CONSERVATION DES MÉTAUX PRÉCIEUX

6.3.1. La Banque peut, sur demande du client, accepter de garder en dépôt des métaux précieux de toutes sortes. La Banque peut refuser tout ou partie des objets proposés en dépôt, sans avoir à justifier des raisons de ce refus.

La Banque émet un reçu pour tous les métaux précieux qui lui sont remis pour conservation.

6.3.2. Sauf convention contraire, les métaux de même nature et de même forme et de qualité commerciale moyenne sont considérés comme fongibles et la Banque s'acquitte de ses obligations de restitution en restituant

des métaux précieux de même nature et de même qualité commerciale moyenne.

Un préavis raisonnable doit être donné à la Banque pour les retraits de métaux précieux.

6.3.3. Les clauses 5.7.1.1 et 5.7.1.7 ci-dessus sont également applicables en matière de conservation des métaux précieux par la Banque.

6.4. (ABSENCE DE) OBLIGATIONS EN MATIÈRE DE GESTION DE COMPTE

6.4.1. La Banque n'assumera aucune responsabilité ou obligation quant à la gestion des actifs et/ou des passifs du Client, excepté si le Client a souscrit une convention de gestion discrétionnaire d'actifs sur mesure ou un contrat similaire permettant à la Banque de gérer tout ou partie des actifs et/ou passifs du Client.

6.4.2. La Banque n'est pas tenue d'informer le Client de toute perte potentielle due aux changements des conditions du marché, de la valeur des actifs et/ou passifs comptabilisés auprès de la Banque ou de toute circonstance qui pourrait nuire ou encore altérer la valeur de ces actifs et/ou passifs, excepté si la loi l'exige ou si les Parties en sont contractuellement convenues.

En particulier, pour l'hypothèse où la loi requiert que la Banque informe le Client de telle perte de valeur, le Client consent expressément que l'appréciation par la Banque de cette perte de valeur soit effectuée sur base agrégée, et non pour chaque instrument financier pris isolément, sauf convention expresse contraire arrêtée à tout moment entre les Parties à la demande spéciale du Client.

7. FRAIS, COMMISSIONS, COÛTS, DROITS ET INTERETS DÉBITEURS

7.1. La Banque recevra une rémunération pour les services qu'elle fournit au Client.

La Banque facturera ses services au Client conformément aux pratiques du système bancaire et à la nature des opérations concernées. Le Client est tenu de payer à la Banque tous intérêts, frais, commissions, coûts (notamment les taux d'intérêt négatifs) et autres montants, y compris les frais ou taxes encourus par la Banque pour le compte du Client ou de ses ayants-droit. À cet égard, le Client est tenu de se reporter à l'Annexe des Frais Bancaires qui définit les frais de la Banque pour les services énumérés dans cette annexe.

7.2. Nonobstant ce qui précède, lorsque les services de la Banque sont liés aux services d'investissement ou services auxiliaires de la Banque, les clauses suivantes s'appliquent également :

7.2.1. Sauf accord exprès entre les Parties, avant de fournir tout service investissement ou service auxiliaire

au Client, la Banque fournira au Client une estimation des montants totaux dus par le Client à la Banque en matière d'intérêts, de frais, commissions et coûts relatifs au service d'investissement ou service accessoire ainsi demandé et au placement sous-jacent.

La Banque fournit, sur demande du Client, des détails sur la ventilation des montants totaux estimés dus. La Banque fournit ces informations au Client à titre de simple estimation et uniquement à titre informatif. Les montants éventuellement dus par le Client à la Banque sont ceux communiqués par la Banque au Client suite à la fourniture du service demandé concerné.

7.2.2. Lorsqu'elle fournit des services d'investissement et services auxiliaires au Client, la Banque peut recevoir et conserver pour son compte propre des frais, commissions ou autres avantages monétaires et non monétaires au issus de parties tierces ou par l'intermédiaire de ces dernières, comme par exemple lorsque la Banque distribue des produits d'investissement tels que des parts de fonds de placement. Le montant et la nature de ces frais, commissions ou avantages monétaires et non monétaires dépendent de divers facteurs.

Les avantages monétaires peuvent prendre la forme de commissions d'encours et de commissions d'intermédiaire. En principe, les commissions d'encours sont calculées sur la base du volume d'un produit ou d'un groupe de produits détenu par la Banque. Leur montant correspond généralement à une quote-part des frais de gestion facturés sur le produit et est versé périodiquement tout au long de la période de détention. Les commissions d'intermédiaire sont des paiements uniques représentant une quote-part en pourcentage du prix d'émission et/ou de rachat en question. En outre, des commissions de distribution peuvent être versées par les émetteurs de titres sous forme de déduction du prix d'émission (pourcentage de réduction) ou sous forme de paiement unique dont le montant correspond à une quote-part du prix d'émission.

Lorsque la Banque n'a pas été en mesure de déterminer le montant de tels avantages avant la prestation de ses services, elle informera ensuite le Client du montant exact des avantages reçus. En ce qui concerne les avantages que la Banque reçoit de façon continue, la Banque informera chaque année le client, sur une base individuelle, du montant réel reçus.

Dans la mesure où la loi l'exige ou cela a été explicitement convenu avec le Client, la Banque transférera lesdits frais, commissions et autres avantages monétaires au Client. Des avantages non monétaires mineurs peuvent en tout état de cause être reçus et conservés par la Banque s'ils sont destinés à améliorer la qualité du service en question et s'ils sont d'une ampleur raisonnable et proportionnée.

7.2.3. La Banque a le droit de payer des frais, commissions et d'autres avantages monétaires et non monétaires à des parties tierces en échange de la présentation de nouveaux Clients et/ou de services fournis au profit du Client. Ces avantages sont généralement calculés en pourcentage du volume des actifs placés auprès de la Banque et/ou des commissions, frais, honoraires, etc. imputés au Client.

La Banque informe le Client de l'existence, la nature et le montant de ces frais, commissions et autres avantages monétaires et non monétaires ou de la méthode de calcul desdits frais dans un document séparé et spécifique dans l'hypothèse où le montant ne pourrait en être déterminé précisément. A cet égard, la Banque est tenue de communiquer les informations précitées au Client simultanément et à la même fréquence que l'Annexe des Frais Bancaires, par voie écrite ou électronique ou tout autre moyen que la Banque estime approprié conformément à la loi applicable.

7.3. Le Client supporte les frais d'envoi de courrier, de télécommunication et autres frais, notamment, non limitativement, les frais juridiques encourus par la Banque dans le cadre de toute action judiciaire et administrative à l'encontre du Client ou impliquant celui-ci. Afin d'éviter toute équivoque, sont à la charge du Client, l'ensemble des frais et dépenses raisonnables engagés par la Banque suite à la mise en œuvre de toute procédure conservatoire ou de la réalisation de toute sûreté portant sur les actifs du Client.

7.4. L'Annexe des Frais Bancaires en vigueur au moment de la réception des présentes Conditions Générales, est fournie au Client ensemble avec les présentes Conditions Générales et toute modification de celle-ci sera transmise au Client au fil du temps conformément à la clause 15 des présentes.

Le Client peut également obtenir, sur demande adressée à la Banque, un exemplaire papier supplémentaire de l'Annexe des Frais Bancaires.

7.5. Le Client doit se tenir informer auprès de la Banque des frais applicables à un service proposé avant que ce service ne soit demandé à la Banque.

Dans les cas où l'Annexe des Frais Bancaires ne mentionnerait pas d'informations sur les intérêts, frais, commissions et autres coûts concernant un service donné, le Client doit en faire la demande à la Banque.

Sauf accord contraire entre les Parties, lorsqu'il réalise des opérations avec la Banque, le Client est réputé avoir accepté les intérêts, frais, commissions et autres coûts de la Banque en vigueur pour le service en question et tels que la Banque le lui a communiqués.

7.6. Les transferts d'argent ou de titres et valeurs mobilières peuvent être soumis à des taxes, droits, restrictions et autres mesures décidées par les autorités du pays de la monnaie ou de la résidence du correspondant bancaire.

7.7. Le Client doit également payer ou rembourser, le cas échéant, à la Banque tous les impôts et taxes relatifs aux opérations réalisées par la Banque dans le cadre de sa relation commerciale avec le Client et payés par la Banque, ou pour lesquels la Banque est ou peut être tenue responsable, ou qui pourraient être à l'avenir mis en place par les autorités fiscales luxembourgeoises ou étrangères.

7.8. Les soldes débiteurs génèrent automatiquement des intérêts débiteurs.

7.8.1. En l'absence de convention particulière concernant le taux, le taux d'intérêt est déterminé par la Banque conformément aux taux et conditions énoncés, le cas échéant, dans l'Annexe des Frais Bancaires.

7.8.2. Les intérêts de découvert, frais et coûts seront calculés quotidiennement et débités des autres comptes du Client à la fin de chaque mois. Les intérêts de découvert sont capitalisés conformément à l'article 1154 du Code civil après une période d'un an débutant le jour suivant la date d'échéance, sur demande écrite de la Banque au Client.

Le Client est réputé avoir accepté cette capitalisation d'intérêts à moins qu'il n'avise la Banque de son opposition et ce dans un délai de deux (2) Jours Ouvrés à compter de la réception de la demande écrite de la Banque.

7.9. Le Client autorise la Banque à débiter le compte du Client du montant des intérêts, frais, commissions, coûts, taxes et autres droits dus ou à devoir par le Client ou pour le compte du Client, quelle que soit la date de dénouement des opérations d'origine.

A cet égard, et sauf stipulation expresse contraire, les extraits de compte transmis par la Banque au Client serviront de factures pour les services rendus par la Banque au Client.

8. IMPÔTS ET TAXES

8.1. La Banque attire l'attention du Client sur les obligations légales et réglementaires auxquelles il est personnellement tenu de se soumettre en raison de sa nationalité ou de sa résidence. Le Client doit notamment respecter les lois fiscales qui lui sont applicables et doit s'assurer que tout ordre qu'il transmet à la Banque pour exécution est conforme à celles-ci.

La Banque n'est obligée à aucun contrôle sur l'existence et le respect de ces règles et n'encourt aucune responsabilité au cas où le Client ne s'y conformerait pas. Il est de la responsabilité du Client de réclamer à la Banque tous relevés et documents nécessaires lui permettant de s'acquitter de ses obligations fiscales.

8.2. La notion de résidence fiscale peut être différente d'un pays à un autre. Les critères communs incluent le domicile du Client, sa nationalité, la localisation de son habitation principale, le centre de ses intérêts économiques, ou le nombre de jours passés par le Client dans un pays donné. Pour les Personnes Morales, cela peut dépendre du siège de direction effective de la société. Il est possible d'être résident dans plus d'une juridiction.

La résidence fiscale peut être un sujet complexe et le Client est encouragé à consulter un conseil fiscal pour s'assurer qu'il répond à ses obligations fiscales.

8.3. RÈGLES PARTICULIÈRES POUR LES « PERSONNES U.S. »

8.3.1. Dans le cas où la Banque estime que le Client, qu'il s'agisse d'une Personne Physique ou Personne Morale, est une « Personne U.S. » aux termes des règlements applicables en matière de retenue à la source d'impôts et des lois relatives aux valeurs mobilières des États-Unis d'Amérique, le Client s'engage à ne pas investir dans des valeurs mobilières américaines telles que définies dans le cadre desdits règlements ou à transférer de tels titres sur son compte auprès de la Banque, à moins que le Client n'ait communiqué la documentation requise, en ce compris sans s'y limiter le formulaire W-9, à la Banque avant d'investir dans ces titres ou de les transférer.

8.3.2. La Banque se réserve le droit de procéder à la vente des titres en cause ou de les faire vendre, d'appliquer la retenue à la source obligatoire et de les déclarer en application du régime « Qualified Intermediary », dans le cas où le Client devient une « Personne U.S. » détenteur de titres impliquant des paiements déclarables mais refuse de produire le formulaire W-9 ou tout autre formulaire tel que l'exigent les lois fiscales et sur les valeurs mobilières des États-Unis d'Amérique, ainsi qu'une renonciation écrite au secret bancaire.

8.3.3. Nonobstant toute autre disposition, la Banque peut, à son gré, refuser d'investir dans des actifs américains pour le compte d'un Client.

Le Client reconnaît avoir connaissance que le non-respect des règlements américains en vigueur en matière de retenues d'impôt à la source, peut entraîner l'application de retenue d'impôt et de pénalités excessives qui seront à sa charge.

8.3.4. En particulier, afin de veiller à ce que la Banque ne viole pas les dispositions de la loi FATCA, dans le cas où elle considère que le Client est une institution financière non participante (« IFNP »), autrement dit une institution financière étrangère (« IFE ») qui est une IFE non participante établie dans un pays non partenaire d'un Accord Intergouvernemental de modèle 1 (« NPIFE » telle que définie dans les règlements du Trésor américain en vigueur) ou une institution financière considérée comme

NPIFE après une période significative de non-respect, le Client sera assujéti à la retenue fiscale obligatoire de la réglementation FATCA.

8.3.5. Si un Client devient ultérieurement une IFNP et que ce fait est porté à l'attention de la Banque, les comptes possédés par ce Client peuvent être fermés conformément à la clause 2.1.1. En outre, conformément à la clause 4.2.2, si le Client est réputé être une IFNP ou une « Personne U.S. » ayant des comptes américains déclarables, le Client autorise la Banque à révéler les informations de ce compte à l'autorité fiscale compétente.

9. PROTECTION DES DÉPOSANTS ET DES INVESTISSEURS

9.1. La Banque prend différentes mesures pour assurer, dans la mesure du possible, la protection des instruments financiers et des autres actifs qu'elle détient pour le compte de ses Clients et, le cas échéant, ceux détenus par des Tiers Dépositaires pour le compte de la Banque.

Ces mesures comprennent notamment la ségrégation entre les instruments financiers et autres actifs de la Banque et ceux des Clients, la tenue de moyens techniques visant à assurer que les instruments financiers et autres actifs détenus par la Banque sont conservés en lieux sûrs et protégés, une formation adéquate et un suivi régulier du personnel de la Banque ainsi que des contrôles réguliers des registres de comptes avec les instruments financiers et autres actifs détenus pour le compte des Clients.

9.2. La Banque est également membre du système de garantie des dépôts du FGDL dont le siège est situé 283, route d'Arlon à L-1150 Luxembourg, qui regroupe l'ensemble des établissements de crédit de droit luxembourgeois ainsi que les succursales luxembourgeoises d'établissements de crédit ayant leur siège social dans un pays tiers.

Dans l'hypothèse où des dépôts deviendraient indisponibles du fait de la défaillance d'un établissement de crédit, ce système de garantie des dépôts garantit aux déposants, selon les conditions fixées par la loi, le remboursement d'un montant plafonné à 100.000 euros par déposant et par établissement de crédit.

Des informations sur la protection des dépôts des Clients sont jointes aux présentes Conditions Générales lors de leur signature (ci-après la « Note d'information sur la protection des dépôts »). Ces informations sont également fournies au Client annuellement. Des informations sur le FGDL et la protection des dépôts peuvent également être consultées sur le site Internet du FGDL (www.fgdl.lu).

9.3. La Banque est par ailleurs membre du SILL dont le siège social est situé au 283, route d'Arlon, L-1150 Luxembourg, pour la protection des investisseurs.

Le SILL est destiné à couvrir les réclamations clients résultant de la défaillance d'un établissement de crédit à rembourser des fonds ou à restituer des instruments financiers détenus pour le compte de clients dans le cadre d'opérations d'investissement, à concurrence d'un montant maximum de 20.000 euros par déposant et sous certaines conditions.

Un document décrivant les caractéristiques principales de ce régime d'indemnisation des investisseurs est disponible sur le site internet de la CSSF (www.cssf.lu).

9.4. La Banque fournit, sur demande, des informations complémentaires sur la protection des dépôts et le système d'indemnisation des investisseurs.

10. EXCLUSION ET RESTRICTIONS À LA RESPONSABILITE DE LA BANQUE

10.1. Sous réserve de la clause 10.4, ni la Banque ni aucun de ses employés, administrateurs, dirigeants, prestataires ou autres agents ne peuvent être tenus pour responsables de pertes subies par le Client du fait des services fournis au Client, sauf en cas de faute lourde imputable à la Banque et/ou à l'un de ses employés. En cas d'inexécution ou de retard d'exécution attribuable exclusivement à la Banque, la responsabilité de la Banque sera limitée uniquement à la perte des intérêts, sauf faute lourde imputable à la Banque.

Dans le cadre des services que la Banque fournit au Client et conformément aux lois et règlements en vigueur, la Banque ne peut être tenue responsable de toute perte subie par le Client lorsque la Banque est tenue de divulguer aux autorités compétentes des données confidentielles sur le Client ou qu'à la demande de ces autorités compétentes, la Banque est tenue de prendre des mesures qui rendent définitivement ou temporairement une partie ou la totalité des actifs du Client indisponibles. Le Client reconnaît que, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, la Banque peut être tenue de s'abstenir d'informer le Client ou de ne pas informer celui-ci pendant un certain délai (prévu par la loi ou enjoint par l'autorité compétente) de la divulgation de l'information ou de la mesure rendant tout ou partie des actifs du Client indisponibles.

10.2. Sous réserve de la clause 10.4, le Client tient la Banque, chacun de ses employés et administrateurs ou dirigeants quittes et indemnes de tous les frais, pertes, dettes ou dépenses ou autres qui seraient supportés par la Banque et/ou tout employé de celle-ci liés directement ou indirectement à tout service fourni ou action effectuée dans le cadre des présentes Conditions Générales, sauf en cas de faute lourde imputable à la Banque ou à ses employés.

10.3. Sous réserve de la clause 10.4, en aucun cas la Banque ou ses administrateurs, dirigeants ou employés ne sont responsables des dommages consécutifs, indirects ou particuliers, quelle qu'en soit la cause.

10.4. Aucune stipulation des présentes Conditions Générales n'exclut ou ne limite les obligations ou la responsabilité que la Banque pourrait avoir vis-à-vis du Client en vertu de la législation et réglementation en vigueur au Luxembourg, qui ne peut être exclue ou restreinte en vertu des présentes, ou n'exige du Client qu'il indemnise ou dédommage la Banque pour autant que les lois ou réglementations en vigueur l'interdiraient.

11. DÉCLARATIONS DU CLIENT

11.1. Le Client déclare et garantit de façon continue à la Banque que:

- (i) les informations indiquées dans le dossier d'ouverture de compte ou fournies différemment par le Client dans le cadre de la prestation de services de la Banque, sont complètes et exactes, et que la Banque est en droit de se fier à ces informations jusqu'à ce qu'elle ait reçu un écrit du Client mentionnant toute changement des informations initialement fournies à la Banque ;
- (ii) l'ensemble des autorisations, consentements et approbations nécessaires ont été obtenus et les présentes Conditions Générales créent des obligations valables et opposables au Client et ne violent pas les termes d'un accord auquel il serait lié ;
- (iii) s'agissant d'un Client Personne Morale, il s'agit d'une société dûment constituée, qui a tous pouvoirs pour exercer son activité, signer et remettre le dossier d'ouverture de compte exigé par la Banque et signer et se conformer aux présentes Conditions Générales ainsi qu'à toute convention particulière conclue entre le Client et la Banque ; et
- (iv) les investissements du Client que la Banque ou ses correspondants détiennent pour le compte du Client conformément aux présentes Conditions Générales et/ou à toute convention particulière conclue entre le Client et la Banque, sont ou seront la propriété effective et ultime du Client, non grevés de tous privilèges, sûretés et servitudes autres que ceux qui peuvent exister en faveur de la Banque ou de tout correspondant dans le cadre des services fournis par ledit correspondant.

11.2. Le Client confirme qu'il a lu, compris et accepté les présentes Conditions Générales et tout document annexe, dont question dans les présentes et mises à sa disposition.

11.3. Le Client s'engage à notifier immédiatement par écrit à la Banque tout changement de ses données personnelles telles que communiquées à la Banque, comprenant sans

y être limitées le nom du Client, son adresse, son statut personnel ou fiscal, l'origine de ses avoirs, l'identité de ses mandataires et du bénéficiaire économique (le cas échéant), ainsi que tout changement relatif à la catégorisation du Client et à son Profil d'Investisseur (tel que définis aux clauses 5.2 et 5.3), si pertinent dans le cadre des services de la Banque au Client.

11.4. Conformément à la loi modifiée du 12 novembre 2004 sur la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme et au Code pénal (la « Législation Anti-blanchiment »), le Client reconnaît et confirme par les présentes :

- (i) que toutes les sommes ou autres avoirs qui seront transférés à la Banque proviennent de sources légitimes et n'ont pas pour origine, directe ou indirecte, une activité criminelle ; et
- (ii) que s'il est une Personne Physique, il est le bénéficiaire économique ultime du compte et qu'aucune autre partie que le Client n'a d'intérêt sur le compte. Le Client doit informer la Banque sans délai s'il cesse d'être le bénéficiaire économique du compte ; ou
- (iii) que s'il est une Personne Morale, l'identité de l'ensemble des bénéficiaires économiques ultimes qui ont une participation suffisante ou le contrôle du Client Personne Morale (tous ayant été identifiés aux termes de la Législation Anti-Blanchiment) a été divulguée à la Banque ; de plus, toutes les mesures de contrôle interne sont en place afin d'assurer que le Client connaisse l'identité des bénéficiaires économiques ultimes au fil du temps, et qu'il est capable d'informer la Banque sans délai de tout changement des informations fournies originellement à la Banque.

11.5. S'il s'agit d'un Client Personne Morale, le Client confirme en outre qu'il a informé les bénéficiaires économiques ultimes que la Banque peut être contrainte de par la loi, les pratiques et/ou autres conventions, s'agissant de certaines opérations effectuées avec la Banque, de divulguer aux parties tierces des informations sur les bénéficiaires économiques.

12. LANGUES

12.1. Toute communication entre la Banque et le Client sera rédigée dans la langue choisie par les parties au moment de l'établissement de leur relation commerciale et, à défaut de tel choix, en français ou en anglais, à la discrétion de la Banque.

La Banque attire l'attention du Client sur le fait que la langue véhiculaire de la Banque est le français.

Au cas où un client ne comprendrait pas l'anglais ou ne souhaiterait pas communiquer en anglais avec la Banque, il serait prié de le faire savoir à la Banque avant l'établissement de relation commerciale avec la Banque.

12.2. Par la signature des présentes Conditions Générales, le Client confirme que lui-même et tout mandataire ou toute personne autorisée par le Client parlent couramment l'anglais.

13. DIVISIBILITÉ

13.1. Chaque clause des présentes Conditions Générales est dissociable ; si une clause vient à être nulle et non avenue ou viole les lois, règles ou règlements en vigueur, les clauses restantes seront contraignantes pour chacune des Parties. Les dispositions invalides doivent être interprétées ou remplacées de manière à ce qu'elles reflètent le plus fidèlement possible le but recherché.

14. RÉCLAMATIONS

14.1. En cas de désaccord entre les Parties concernant l'un des services fournis au Client par la Banque, le Client peut, sans frais, adresser une réclamation à la Banque par écrit (par courrier, courrier électronique ou fax/télécopie) ou par téléphone ou en personne en s'adressant à son chargé de clientèle habituel. Le Client peut également contacter le département Compliance de la Banque à l'adresse suivante :

Banque Havilland S.A.
A l'attention du département Compliance
35a, avenue JF Kennedy, L-1855 Luxembourg
Téléphone: +352 463 131
Fax: +352 463 131 801

Les réclamations doivent indiquer clairement les coordonnées du Client et décrire précisément des raisons de la réclamation.

Dès réception d'une réclamation, la Banque s'engage à accuser réception de la réclamation dans les dix (10) jours calendaires et à répondre à la réclamation dans les trente (30) jours calendaires suivant la réception de la réclamation. Si la réclamation nécessite un traitement ultérieur, la Banque en informera le Client dans un délai de trente (30) jours calendaires.

14.2. Dans le cas où le Client considérerait la réponse de la Banque comme insatisfaisante, le Client pourrait s'adresser par écrit à la direction autorisée de la Banque en charge de la gestion des plaintes, à l'adresse suivante :

Banque Havilland S.A.
A l'attention du membre de la direction autorisée de la Banque en charge de la gestion des plaintes
35a, avenue JF Kennedy, L-1855 Luxembourg

14.3. Si le Client ne reçoit pas de réponse satisfaisante de la

Banque malgré les meilleurs efforts de cette dernière pour résoudre la réclamation, le Client peut déposer une demande de résolution extrajudiciaire de réclamation auprès de la CSSF située au 283, route d'Arlon, L- 2991 Luxembourg ou reclamation@cssf.lu, conformément aux dispositions du règlement CSSF n° 16-07. Pour plus d'informations, merci de bien vouloir consulter le site internet de la CSSF (www.cssf.lu).

Cette prérogative s'exerce sans préjudice du droit du Client d'engager une procédure judiciaire devant les tribunaux compétents.

15. MODIFICATIONS

15.1. La Banque peut à tout moment modifier les présentes Conditions Générales ou tout document mentionné aux présentes, et notamment, sans s'y limiter, l'Annexe des Frais Bancaires, la Politique de Meilleure Exécution, la Politique de Conflits d'Intérêts, la Note d'information sur les Conflits d'Intérêts, la Note d'Information sur les Risques et la Note d'informations sur la protection des dépôts.

15.2. Dans le cas où les présentes Conditions Générales ou tout document mentionné aux présentes sont modifiés, la Banque s'engage à adresser au Client ces modifications par écrit, que ce soit par lettre circulaire, extraits de compte, publication par voie électronique sur le site internet de la Banque (en application de la clause 1.10) ou tout autre moyen de communication que la Banque choisira.

15.3. Sauf conditions particulières contraires concernant un service fourni par la Banque sous de telles conditions, les modifications des présentes Conditions Générales, de l'Annexe des Frais Bancaires, la Politique de Meilleure Exécution, la Politique de Conflits d'Intérêts et la Note d'information sur les Conflits d'Intérêts, sont réputées avoir été approuvées par le Client si ce dernier n'informe pas la Banque de son opposition par écrit dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date à laquelle il en a été informé.

Si le Client fait part à la Banque de son désaccord relatif aux modifications en question dans les délais, le Client a alors le droit de mettre fin à la relation bancaire par écrit et ce préalablement à l'entrée en vigueur des changements envisagés.

Il est entendu que les modifications dues à des changements de lois ou de règlements sont opposables au Client sans notification préalable et que tout délai différent imposé par la loi ou convenu dans un accord spécifique ou dans des conditions particulières s'applique.

15.4. Sauf accord contraire, aucune modification n'affectera un ordre en cours quel qu'il soit ou une transmission ou tous droits légitimes ou obligations pouvant déjà avoir pris naissance.

15.5. Toute modification acceptée fait partie intégrante des présentes Conditions Générales.

16. FIN DE LA RELATION COMMERCIALE

16.1. Nonobstant toutes conditions particulières ou convention distincte applicables à un service donné fourni par la Banque, et sans préjudice de toutes dispositions légales contraires en vigueur, la Banque et le Client peuvent, à tout moment et sans avoir à en indiquer le motif, mettre fin, totalement ou partiellement, à leur relation commerciale par résiliation unilatérale moyennant un préavis d'un (1) mois qui court à compter de l'envoi de la lettre de résiliation.

16.2. La Banque est autorisée à suspendre l'exécution de ses obligations si le Client n'exécute aucune obligation (y compris l'exécution de tout document) dont il a la charge, quel qu'en soit le compte.

Toutes les sommes et instruments financiers, de quelque nature que ce soit, détenus par la Banque au nom du Client, peuvent être conservés par la Banque, aux risques et périls du Client, dans l'hypothèse où le Client manquerait à ses obligations ou les exécuterait tardivement.

16.3. Nonobstant la clause 16.2, la Banque peut mettre fin à ses relations avec le Client avec effet immédiat et sans autre formalité, auquel cas l'ensemble des obligations du Client à échéance sont immédiatement exigibles dans l'une des circonstances suivantes :

- (i) le Client a manqué à ses obligations contractuelles ;
- (ii) la Banque est d'avis que la situation financière du Client est menacée ;
- (iii) la Banque considère, à sa seule discrétion, que la sûreté qu'elle détient est insuffisante ou la sûreté qu'elle a demandée n'a pas été obtenue conformément à la clause 2.5.1 ;
- (iv) la Banque considère qu'en poursuivant sa relation avec le Client, elle pourrait faire l'objet d'une réclamation engageant sa responsabilité ;
- (v) les opérations du Client semblent être de nature illégale ou contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ;
- (vi) le Client a manqué de manière manifeste à son devoir de bonne foi ; ou
- (vii) les activités du Client pourraient potentiellement affecter la bonne réputation de la Banque.

En cas de résiliation de la relation commerciale avec effet immédiat, l'ensemble des obligations du Client échues deviennent immédiatement exigibles à la date de résiliation.

16.4. À l'expiration de la relation, le solde de chacun des comptes et des dépôts du Client, y compris les dépôts à terme fixe, deviendra immédiatement exigible et payable. En outre, le Client libérera la Banque de l'ensemble des engagements

et obligations concernant le compte du Client, les positions ou les ordres du Client, qu'ils soient transactionnels, informatifs ou autres, qui sont en cours au moment de la résiliation.

16.5. Toute sûreté, privilège, gage ou nantissement qui grève tout actif du Client au profit de la Banque, restera en vigueur jusqu'à ce que le Client soit entièrement déchargé de l'ensemble de ses obligations envers la Banque.

16.6. Dans l'hypothèse où la Banque résilierait la présente relation conformément à la clause 16.3, la Banque peut :

- (i) considérer une ou l'ensemble des opérations de placement en cours comme annulées et résiliées et les traiter comme telles ;
- (ii) vendre ou réaliser tout investissement que la Banque détient ou a le droit de recevoir pour le compte du Client, sans aucune responsabilité pour toute perte ou diminution, afin de réaliser des fonds suffisants pour satisfaire tout montant dû par le Client à la Banque ou un associé de la Banque ;
- (iii) annuler, fermer, résilier, céder temporairement toute transaction ou position ouverte, et prendre toute autre mesure que la Banque estime nécessaire ou appropriée afin de réduire la perte de la Banque ou recouvrer d'une autre manière, tout montant dû par le Client à la Banque ou un associé de la Banque ;
- (iv) convertir tout solde en devises étrangères dans la devise de base de la Banque ou dans l'une des devises existantes du compte, selon les taux en vigueur.

16.7. Le Client doit retirer l'ensemble ses actifs auprès de la Banque ou donner à la Banque les instructions de transfert appropriées concernant les actifs en question à la fin du délai de préavis, conformément à la clause 16.1 ou rapidement à compter de la résiliation, conformément à la clause 16.3.

16.8. Dans le cas où le Client ne donnerait pas d'instructions en temps utile à la Banque, la Banque n'assumera aucune obligation vis-à-vis du Client autre que la garde des actifs sur un compte ne portant pas intérêt.

La Banque débitera automatiquement et sans préavis les montants dus à la Banque en tant que frais de garde des actifs. Si le prélèvement de ces frais entraîne un solde négatif sur le ou les comptes du Client, la Banque a le droit de liquider une partie des avoirs qu'elle détient pour couvrir le solde négatif.

16.9. En l'absence d'instructions du Client relatives à la conservation des actifs pendant une période d'un (1) an, la Banque se réserve le droit de déposer l'ensemble des actifs auprès du Trésor Public en sa qualité de « Caisse de Consignation », conformément aux dispositions de la loi du 29 avril 1999 sur les dépôts auprès de l'Etat luxembourgeois.

17. DROIT APPLICABLE ET COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE

17.1. Dans la mesure où il n'y est pas dérogé par des conventions particulières, la relation commerciale entre la Banque et le Client est régie par les lois du Grand-Duché de Luxembourg.

17.2. Les tribunaux du Grand-Duché de Luxembourg sont seuls compétents pour connaître de tout litige entre le Client et la Banque portant sur les services que la Banque fournit au Client, à moins que la Banque ne choisisse de porter le litige devant toute autre juridiction compétente, notamment les tribunaux du pays où les actifs du Client sont situés. Le siège social de la Banque est réputé être le lieu d'exécution de l'ensemble des engagements entre la Banque et le Client.

CONDITIONS RELATIVES AUX SERVICES DE PAIEMENT

1. INFORMATIONS GÉNÉRALES

1.1. DISPOSITIONS LIMINAIRES

1.1.1. Les services de paiement que la Banque fournit au Client tels qu'identifiés à la clause 1.3 ci-dessous, sont régis par les Conditions Générales de la Banque (ci-après les « Conditions Générales ») et les présentes Conditions relatives aux services de paiement (ci-après les « Conditions Particulières ») qui forment ensemble le contrat cadre entre les Parties conformément aux termes de la loi du 10 novembre 2009 sur les services de paiement, telle que modifiée.

Les présentes Conditions Particulières prévalent en cas de contradiction entre les présentes Conditions Particulières et les Conditions Générales.

1.2. DÉFINITIONS

1.2.1. Les termes commençant par une lettre majuscule auront le sens qui leur est imparti dans les Conditions Générales, excepté lorsqu'ils sont expressément définis différemment ci-dessous :

« **Bénéficiaire** » signifie un Utilisateur de Services de Paiement qui est le destinataire prévu des fonds objet de l'Opération de Paiement ;

« **Compte de Paiement** » signifie un compte détenu au nom et pour le compte du Client, utilisé pour l'exécution d'Opérations de Paiement ; la Banque précise dans le dossier d'ouverture de compte ou dans un document distinct, les informations relatives au(x) compte(s) du Client ouvert(s) dans ses livres et considérés comme des Comptes de Paiement aux fins des présentes Conditions Particulières ;

« **Etat Membre** » signifie un Etat membre de l'Union Européenne ; les Etats parties à l'accord établissant l'Espace Economique Européen (« EEE »), autres que les Etats membres de l'Union Européenne, sont considérés comme des Etats membres de l'Union Européenne dans les limites définies par cet accord et les actes y afférents ;

« **Etat Non Membre** » signifie un Etat qui n'est pas un Etat Membre ;

« **Heure de Clôture** » signifie, concernant la réception d'un ordre de paiement, l'heure de clôture indiquée sur le site

internet de la Banque (www.banquehavilland.com) ou disponible sur demande auprès de la Banque pour la devise concernée ;

« **Identifiant Unique** » signifie le Numéro de Compte Bancaire International (précédé du sigle « IBAN »), et s'il y a lieu, le Code Identifiant de la Banque (précédé du sigle « BIC ») qui doivent être fournis par l'Utilisateur de Services de Paiement afin de permettre :

- l'identification du Compte de Paiement et/ou
- l'identification du compte de paiement du Bénéficiaire,

de manière à ce que la Banque puisse exécuter correctement l'Ordre de Paiement ;

« **Jour Ouvré** » signifie un jour où la Banque est ouverte au public à Luxembourg et où la Banque se livre aux activités permettant l'exécution des Opérations de Paiement ;

« **Opération de Paiement** » signifie conformément à la clause 1.3 ci-dessous, un acte initié par un Utilisateur de Services de Paiement (ou par un Prestataire de Services d'Initiation de Paiement en faveur d'un Utilisateur de Services de Paiement) qui implique le placement, transfert ou retrait de fonds (tel que le dépôt ou le retrait d'espèces sur un Compte de Paiement, le paiement exécuté en vertu d'un ordre de prélèvement direct, le transfert ou un ordre permanent) ;

« **Ordre de Paiement** » signifie une instruction donnée par un Utilisateur de Services de Paiement (ou par un Prestataire de Services d'Initiation de Paiement en faveur de l'Utilisateur de Services de Paiement), demandant l'exécution d'une Opération de Paiement ;

« **Payeur** » signifie un Utilisateur de Services de Paiement donnant un Ordre de Paiement ;

« **Prestataire de Services de Paiement** » signifie un professionnel habilité à fournir des services de paiement ;

« **Prestataire de Services d'Initiation de Paiement** » signifie un prestataire de services de paiement habilité à fournir des services d'initiation de paiement ;

« **Utilisateur de Services de Paiement** » signifie une personne physique ou morale, y compris le Client, utilisant un service de paiement en qualité de Payeur ou de Bénéficiaire (ou des deux).

1.3. CHAMP D'APPLICATION

1.3.1. Sauf stipulation contraire, les présentes Conditions Particulières régissent les droits et obligations de la Banque et du Client pour toute Opération de Paiement réalisée lorsque :

- (i) le Prestataire de Services de Paiement de la contrepartie du Client pour l'Opération de Paiement concernée, qui peut être la Banque, est situé soit au Luxembourg, dans un Etat Membre ou dans un Etat Non Membre ; et
- (ii) quelle que soit la devise de l'Opération de Paiement ;

si ce n'est que pour les cas où :

- (i) l'Opération de paiement est effectuée dans une devise d'un Etat Non Membre ; et/ou
- (ii) le Prestataire de Services de Paiement de la contrepartie du Client est situé dans un Etat Non Membre ;

les droits et protections en faveur du Client pourraient subir certaines limitations ou exceptions, dans les limites du droit applicable.

1.3.2. La Banque se réserve le droit de percevoir des frais afférents aux Opérations de Paiement qui impliqueraient une devise autre que la devise d'un Etat Membre.

1.3.3. Les présentes Conditions Particulières ne s'appliquent pas, entre autres aux :

- (i) activités d'échange, c'est à dire aux transactions de « cash for cash » dans lesquelles la Banque, en utilisant les fonds détenus sur le Compte de Paiement du Client, n'échange pas les fonds appartenant au Client ;
- (ii) aux paiements fondés sur l'un des documents papier suivants :
 - un chèque ;
 - un effet de commerce ;
 - un document papier pouvant être utilisé pour l'achat de biens ou de prestations de services, par exemple les titres de service (service vouchers) ;
 - un chèque de voyage ; ou
 - un mandat postal, tel que défini par l'Union Postale Universelle.
- (iii) aux Opérations de Paiement réalisées par la Banque liées au service de titres, y compris les dividendes, revenus ou autres distributions ou le rachat ou la vente.

1.3.4. L'ensemble des prestations de service qui ne sont pas régies par les présentes Conditions Particulières, sont régies par les Conditions Générales et, le cas échéant, par toutes conditions particulières et/ou conventions séparées à conclure entre la Banque et le Client pour le service concerné.

Ainsi, tout service de paiement fourni par la Banque au travers de services bancaires en ligne ou par recours à une carte de débit ou de crédit émise par la Banque ou par un prestataire de services agissant pour le compte de la Banque, est régi par des conditions particulières séparées, dédiées service en question, en sus des Conditions Générales et des présentes Conditions Particulières (dans la mesure où celles-ci ne sont pas modifiées par les conditions particulières dédiées en question).

Les termes et conditions de parties tierces (le cas échéant, dans le cas des cartes de crédit) peuvent également s'appliquer.

1.3.5. La faculté pour le Client d'initier un Ordre de Paiement via un Prestataire de Services d'Initiation de Paiement est accessible au Client qui (i) bénéficie des services bancaires en ligne de la Banque conformément et sous réserve de la clause 1.3.4 et (ii) a fait le choix d'autoriser la Banque à accepter des instructions de tiers prestataires de services de paiement (y compris les Prestataires de Services d'Initiation de Paiement) au nom et pour compte du Client.

1.3.6. Une assistance en matière de changement de Compte de Paiement (avec d'autres Prestataires de Services de Paiement au Luxembourg) est fournie par la Banque conformément Guide luxembourgeois de la mobilité bancaire, disponible en ligne via un lien disponible sur le site Internet de la Banque.

Une copie papier de la brochure peut également être fournie par la Banque sur demande du Client.

1.4. INFORMATIONS RELATIVES À LA BANQUE

1.4.1. La Banque est établie et a son siège social sis 35a, avenue J.F. Kennedy, L-1855 Luxembourg. Toute information relative à la prestation de service de paiement par la Banque peut être obtenue à l'adresse susvisée et/ou en s'adressant à la Banque :

Aux fins d'information :

Téléphone: +352 463 131

Télécopie: +352 463 132

Email: info@banquehavilland.com

Aux fins d'Ordre de Paiement :

Télécopie: (+377) 463 131 223

Email: paymentorder@banquehavilland.com

1.4.2. La Banque est autorisée au Grand-Duché de Luxembourg en tant qu'établissement de crédit et est soumise à la surveillance prudentielle de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (« CSSF ») dont le siège social se situe à 283, route d'Arlon, L-2991 Luxembourg.

2. UTILISATION DE SERVICES DE PAIEMENT

2.1. PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES ET DESCRIPTION DES SERVICES DE PAIEMENT FOURNIS PAR LA BANQUE

2.1.1. Transferts de fonds et ordres permanents

2.1.1.1. Le transfert de fonds est un service de paiement par lequel le Client, agissant en tant que Payeur, ou un Prestataire de Services d'Initiation de Paiement, agissant pour compte du Client, donne à la Banque un Ordre de Paiement instruisant celle-ci, de débiter le Compte de Paiement du Client, de sorte que les fonds disponibles ou des fonds rendus disponibles au moyen d'une ligne de crédit sont transférés du Compte de Paiement et crédités sur un compte de paiement du Bénéficiaire.

Conformément aux instructions du Client (ou du Prestataire de Services d'Initiation de Paiement agissant pour compte du Client), un transfert pourra être exécuté :

- soit de manière isolée ;
- soit de manière répétée à intervalles réguliers, toujours au même Bénéficiaire et pour le même montant, auquel cas il s'agit d'un ordre permanent.

2.1.1.2. Sauf stipulation contraire, un ordre permanent est valable tant qu'il n'a pas été expressément révoqué par le Client.

2.1.1.3. Dans tous les cas, avant de donner des instructions pour un transfert ou la mise en place d'un ordre permanent, le Client (ou le Prestataire de Services d'Initiation de Paiement agissant pour compte du Client) demandera que lui soit communiqué l'Identifiant Unique du compte de paiement du Bénéficiaire sur lequel les fonds doivent être crédités, sur papier à en-tête du Prestataire de Services de Paiement du Bénéficiaire, afin de réduire les risques d'erreurs lors de l'exécution de ce transfert ou la mise en place de cet ordre permanent.

2.1.1.4. Le transfert de fonds implique également la possibilité pour la Banque de créditer le Compte de Paiement du Client de fonds transmis à la Banque par un Payeur (qui pourra être le Client lui-même), au bénéfice du Client agissant en qualité de Bénéficiaire par l'intermédiaire du Prestataire de Services de Paiement du Payeur.

2.1.2. Retraits

2.1.2.1. Le retrait constitue un service de paiement au moyen duquel le Client retire de son Compte de Paiement au guichet de la Banque un montant donné en espèces qui est débité de son Compte de Paiement. Sans préjudice à l'article 6.1.4 des Conditions Générales, le montant des liquidités disponibles pour un retrait, à une date et/ou dans un délai déterminé, peut être limité par la Banque, et la Banque peut se libérer de son obligation de remboursement par la production d'un chèque bancaire croisé ou par virement bancaire vers un pays dont la réglementation anti-blanchiment est équivalente à celle du Grand-Duché de Luxembourg. La Banque peut fournir

des détails sur ces limites dans le barème de l'Annexe des Frais Bancaires

2.1.3. Versements sur un compte de paiement

2.1.3.1. Le versement est un service de paiement par lequel le Client remet à la Banque un montant donné en espèces, qui sera crédité sur son Compte de Paiement ou sur un Compte de Paiement appartenant à un tiers et ouvert dans les livres de la Banque.

2.1.3.2. Le service de versement emporte également la possibilité pour la Banque de créditer le Compte de Paiement du Client du montant en espèces remis par un tiers au bénéfice du Client.

2.1.4. Prélèvement automatique SEPA

2.1.4.1. Des informations détaillées sur les services de la Banque en matière de prélèvement automatique SEPA figurent à la clause 6 des présentes.

3. OPÉRATIONS DE PAIEMENT

3.1. INFORMATIONS À FOURNIR À LA BANQUE AFIN QU'ELLE PUISSE EXÉCUTER UN ORDRE DE PAIEMENT

3.1.1. Afin d'initier un Ordre de Paiement (et selon l'Ordre de Paiement concerné), la Banque doit recevoir de la part du Client (ou du Prestataire de Services d'Initiation de Paiement agissant pour compte du Client) :

- (i) les noms du Payeur et du Bénéficiaire ;
- (ii) l'Identifiant Unique du Payeur et du Bénéficiaire ;
- (iii) l'adresse du Payeur, son numéro de pièce officielle d'identité, son numéro d'identité client ou ses lieu et date de naissance ;
- (iv) les montants de l'Opération de Paiement ;
- (v) la devise applicable ;
- (vi) le partage des frais (si le choix en est offert au Client en vertu de la clause 5.1 des présentes) ;
- (vii) la date d'exécution (si elle n'est pas précisée, l'Ordre de Paiement sera exécuté conformément à la clause 3.3.3 des présentes) ;
- (viii) si cela s'avère pertinent, les renseignements détaillés afférents à l'Ordre de Paiement.

3.1.2. En cas de contradiction entre l'Identifiant Unique et toute autre information fournis par le Client, la Banque pourra s'appuyer exclusivement sur l'Identifiant Unique, sans encourir aucune responsabilité de ce fait. Dans ce cas, les fonds seront réputés avoir été transférés au Bénéficiaire prévu.

3.1.3. La Banque pourrait ne pas être en mesure d'exécuter un Ordre de Paiement initié par le Client (ou le Prestataire de Services d'Initiation de Paiement), au cas où la Banque

ne disposerait pas des informations complètes et exactes conformément à la clause 3.1. 1 des présentes.

Le Client reconnaît que la Banque est légalement tenue de rassembler des informations sur les éléments (i) à (iii) de la clause 3.1.1 comme condition à l'exécution par celle-ci d'un Ordre de Paiement initié par le Client ou au profit du Client.

3.1.4. Le Client est responsable de l'exactitude des informations qu'il fournit à la Banque ou à ses Prestataires de Services d'Initiation de Paiement.

Des informations incomplètes ou inexactes fournies à la Banque peuvent entraîner des retards dans l'exécution d'un Ordre de Paiement par la Banque et/ou par le Prestataire de Service de Paiement de la contrepartie du Client et entraîner des frais supplémentaires, conformément aux tarifs en vigueur. En outre, la Banque se réserve le droit de ne pas exécuter l'Ordre de paiement si de l'avis de celle-ci les informations qui lui ont été fournies sont inexactes.

3.1.5. Le Client reconnaît que la Banque pourrait ne pas être en mesure d'exécuter un Ordre de Paiement initié par la contrepartie du Client, ou pourrait ne pas être en mesure d'exécuter cet Ordre de Paiement dans des délais impartis ou convenus, dans l'hypothèse où le Prestataire de Services de Paiement de la contrepartie du Client manquerait à fournir ou ne fournirait pas dans les délais impartis des informations exactes et complètes relatives aux Payeur et Bénéficiaire de l'Ordre de Paiement.

Le fait pour le Prestataire de Service de Paiement de la contrepartie du Client de ne pas fournir ou fournir tardivement des informations sur le Payeur et le Bénéficiaire dans le cadre d'une Opération de Paiement, pourrait empêcher la Banque de procéder à ses vérifications obligatoires (notamment en matière d'anti-blanchiment d'argent et de financement du terrorisme) et conduire celle-ci à demander des informations complémentaires au Prestataire de Services de Paiement de la contrepartie du Client ou, dans certains cas, à refuser l'exécution de l'Ordre de Paiement.

3.1.6. La Banque ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des conséquences résultant d'une Opération de Paiement déficiente dans le cas où elle exécuterait un Ordre de Paiement conformément aux informations qui lui sont communiquées excepté, et à moins que la loi ne l'exige, lorsque l'Opération de Paiement déficiente est imputable au Prestataire de Service d'Initiation de Paiement du Client.

La Banque ne pourra également être tenue responsable des conséquences résultant de l'absence d'exécution d'un Ordre de Paiement si la Banque estime que les informations qui lui ont été fournies sont inexactes ou incomplètes et le Client en assumera l'entière responsabilité. En cas d'exécution défectueuse d'une Opération de Paiement imputable au Client, la Banque mettra tous les moyens en œuvre, de façon

raisonnable et aux frais du Client, afin de récupérer les fonds transférés à un tiers qui n'était pas le Bénéficiaire prévu. Dans le cas où la Banque ne serait pas en mesure de récupérer les fonds ainsi transférés, la Banque s'engage à fournir au Client, sur demande écrite, l'ensemble des informations dont elle dispose qui pourrait aider le Client à introduire un recours en justice à l'encontre de sa contrepartie.

3.1.7. La Banque informera le Client du rejet de l'exécution d'un Ordre de Paiement conformément à la clause 3.3.4 des présentes.

3.2. AUTORISATION D'OPÉRATIONS DE PAIEMENT

3.2.1. La Banque agit conformément aux Ordres de Paiement du Client.

3.2.2. Un Ordre de Paiement peut être adressé à la Banque:

- par courrier postal ordinaire, télécopie ou e-mail tels que renseignés dans le dossier d'ouverture de compte, la signature -manuscrite du Client étant alors nécessaire ;
- via le site internet dédié de la Banque conformément à la clause 1.3.4 des présentes et au protocole d'authentification et d'identification en vigueur ;
- verbalement (par téléphone ou autrement), sous réserve de la confirmation écrite (revêtue de la signature manuscrite du Client) ;
- par l'entremise d'un Prestataire de Services d'Initiation de Paiement, conformément à la clause 1.3.5 des présentes.

3.2.3. L'autorisation de cet Ordre de Paiement résulte de la seule transmission à la Banque d'un Ordre de Paiement donné ainsi qu'il est stipulé ci-dessus.

3.2.4. La Banque n'a normalement pas pour politique d'accepter des instructions pour l'exécution d'opérations de paiement par téléphone ou par email sans confirmation écrite, incluant une signature manuscrite. Si la Banque accepte de s'écarter de cette politique à la demande du Client, la Banque attire particulièrement l'attention du Client sur les risques accrus de fraude liés à l'utilisation du téléphone et des courriels lorsqu'il donne des instructions à la Banque pour l'exécution de transactions financières.

La Banque se réserve le droit de refuser d'exécuter un Ordre de Paiement non écrit, non daté ni signé et si l'ordre en question ne lui semble pas suffisamment authentique.

Avant d'exécuter un Ordre de Paiement, la Banque se réserve le droit d'exiger du Client et d'attendre une confirmation par lettre ou télécopie le même jour où les instructions ont été données oralement, par voie électronique (y compris par e-mail) ou téléphone, ou par transmission de données ou autres moyens de communication.

Les instructions données par tout autre moyen autre que par une instruction datée et signée seront exécutées par la Banque sous l'entière responsabilité du Client.

3.3. RÉCEPTION ET EXÉCUTION D'UN ORDRE PERMANENT

3.3.1. Réception d'un ordre permanent

3.3.1.1. La Banque est réputée avoir reçu un Ordre de Paiement :

- s'il est envoyé par courrier postal ordinaire, dès qu'il est effectivement reçu par la Banque ;
- s'il est envoyé par e-mail, dès que l'e-mail est effectivement reçu par la Banque pendant les heures d'ouverture ;
- s'il est envoyé par fax/télécopie, dès réception par la Banque de l'entièreté du fax/télécopie ;
- s'il est envoyé au travers du site internet dédié de la Banque, dès qu'il est valablement donné par l'utilisateur conformément à la procédure de validation y afférente ;
- en cas de communication téléphonique avec le service client de la Banque (front office), lorsqu'il est communiqué verbalement à la Banque/ ou au moment de la réception de la confirmation écrite en cas de demande de confirmation écrite exigée par la Banque ;
- en cas d'envoi par l'entremise d'un Prestataire de Services d'Initiation de Paiement, dès son authentification valide conformément aux procédures y afférentes en vigueur ;

étant entendu que tout Ordre de Paiement ou toute confirmation de celui-ci, reçu par la Banque après l'Heure de Clôture un Jour Ouvré ou à tout moment pendant un Jour Non-Ouvré, sera réputé avoir été reçu le Jour Ouvré suivant à 9 heures (HEC).

3.3.1.2. En outre, le Client reconnaît que s'il a précisé que l'exécution de l'Ordre de Paiement commencerait à une date donnée, à l'expiration d'un délai donné ou à la date à laquelle il aura mis les fonds à la disposition de la Banque, cette date sera réputée être la date à laquelle l'Ordre de Paiement aura été reçu, sauf si celle-ci n'est pas un Jour Ouvré, auquel cas l'Ordre de Paiement sera réputé avoir été reçu par la Banque le Jour Ouvré suivant.

3.3.2. Révocation d'un ordre permanent

3.3.2.1. Le Client ne peut pas 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.

3.3.2.2. Nonobstant le sous-paragraphe 3.3.2.1 ci-dessus,

s'il a été convenu que l'exécution d'un Ordre de Paiement serait effectuée à une date donnée, à l'expiration d'un délai donné ou à la date à laquelle le Client aura mis les fonds à la disposition de la Banque, le Client (ou son Prestataire de Services d'Initiation de Paiement) pourra révoquer cet Ordre de Paiement le Jour Ouvré précédant le jour convenu pour l'exécution de l'Ordre de Paiement, à l'Heure de Clôture en vigueur pour la devise concernée.

3.3.2.3. La Banque se réserve le droit d'accepter la révocation d'un Ordre de Paiement demandée par un Client ou son Prestataire de Services d'Initiation de Paiement après sa réception, mais n'est pas obligée de le faire.

La Banque ne peut aucunement être tenue responsable de ne pas avoir exercé ce droit. Dans l'hypothèse où elle accepterait une révocation après la réception de l'Ordre de Paiement, elle pourra facturer des frais au Client conformément aux tarifs communiqués.

3.3.2.4. Sans préjudice de ce qui précède, les Ordres de Paiement afférents à des comptes joints peuvent être révoqués par chaque cotitulaire (ou par l'un des Prestataires de Services d'Initiation de Paiement agissant pour le compte de l'un des cotitulaires).

3.3.2.5. Concernant le moment précis de réception par la Banque d'un ordre de révocation d'un Ordre de Paiement, les règles figurant au sous-paragraphe 3.3.3.1 ci-dessous sont applicables.

3.3.3. Exécution d'un ordre de paiement

3.3.3.1. Lorsque des Ordres de Paiement impliquent une Opération de Paiement faite dans une devise d'un Etat Membre en faveur d'un Prestataire de Service d'un Etat Membre, la Banque s'assure 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 prochain Jour Ouvré suivant la réception de l'Ordre de Paiement conformément aux présentes Conditions Particulières.

Le Client et la Banque conviennent néanmoins que dans l'hypothèse où l'Ordre de Paiement serait sous format papier (un Ordre de Paiement envoyé par télécopie ou par e-mail peut être considéré comme un Ordre de Paiement sur papier, s'il doit être traité par la Banque sous format papier, c'est-à-dire être imprimé), le délai d'exécution stipulé au paragraphe précédent sera prolongé d'un Jour Ouvré.

3.3.3.2. Pour toute autre Opération de Paiement effectuée au sein de l'EEE, autre que celle décrite au sous-paragraphe 3.3.3.1 ci-dessus, la Banque s'assure que celle-ci soit créditée sur le compte du Prestataire de Services de Paiement du Bénéficiaire au plus tard le quatrième (4ème) Jour Ouvré suivant la date de réception de l'Ordre de Paiement conformément aux présentes Conditions Particulières.

3.3.3.3. Pour toute autre Opération de Paiement non-couverte par les sous-paragraphes 3.3.3.1 et 3.3.3.2 ci-dessus, le Client reconnaît que le délai d'exécution de l'Opération de Paiement est soumis aux règles de fonctionnement des systèmes de paiement internationaux et que dans cette hypothèse, la Banque n'est pas liée par les délais figurant ci-dessus.

3.3.3.4. Le Client reconnaît qu'il pourrait y avoir des retards dans l'exécution ou, dans certains cas, le rejet d'un Ordre de Paiement :

- (i) initié par le Client ou son Prestataire de Services d'Initiation de Paiement, dans le cas où le Client ou le Prestataire de Services d'Initiation de Paiement ne fournirait pas à la Banque des informations exactes et complètes comme décrit dans la clause 3.1.1 des présentes, ou le Prestataire de Services de Paiement de la contrepartie du Client demanderait à recevoir des informations complémentaires sur l'Ordre de Paiement ; ou
- (ii) initié par la contrepartie du Client, dans le cas où la Banque ne disposerait pas d'un ensemble complet et précis d'informations sur le Payeur et le Bénéficiaire par le Prestataire de Services de Paiement de la contrepartie, tel que décrit à la clause 3.1 des présentes.

3.3.3.5. La Banque fournit au Client, à la demande de celui-ci, les informations sur les délais applicables à l'exécution d'une Opération de Paiement avant que celle-ci ne soit effectuée par la Banque.

3.3.4. Refus d'exécution d'un ordre de paiement

3.3.4.1. La Banque peut, sans y être obligée, refuser d'exécuter un Ordre de Paiement dans les cas suivants :

- si l'Ordre de Paiement contient une information non valide, incomplète, trompeuse ou erronée dont, en particulier, mais non limitativement, un Identifiant Unique incomplet ou imprécis ;
- si le Client a manqué à l'une de ses obligations envers la Banque au titre des présentes Conditions Particulières ou de tout autre accord conclu entre le Client et la Banque ;
- si l'Ordre de Paiement ne respecte pas la forme convenue, telle que stipulée dans les présentes Conditions Particulières ;
- si les fonds du Client ou la ligne de crédit accordée sont insuffisants pour permettre l'exécution de l'Ordre de Paiement dans son intégralité ;
- si l'Ordre de Paiement ne peut pas être intégralement exécuté ;

- si l'Ordre de Paiement a été donné par une personne qui n'est pas habilitée à utiliser le Compte de Paiement ;
- si la Banque suspecte un risque de fraude ou de violation de la sécurité et si, après avoir mené les vérifications en matière de sûreté, elle a des doutes sur le fait que l'Ordre de Paiement a été autorisé par le Client ou en faveur du Client ;
- si la banque suspecte que l'Ordre de Paiement a été instruit par une Prestataire de Service d'Initiation de Paiement qui n'y a pas été autorisé par le Client ;
- si la situation financière du Client ou de toute autre personne financièrement liée à celui-ci est susceptible de compromettre l'exécution rapide et intégrale des engagements du Client conformément aux présentes Conditions Particulières ; et
- si la Banque est légalement contrainte ou contractuellement en droit (par exemple, en vertu du droit de gage général ou du droit de rétention de la Banque) de bloquer le Compte de Paiement du Client.

3.3.4.2. En cas de refus conformément au paragraphe précédent, une notification de refus est envoyée au Client par les moyens de communication convenus dans le dossier d'ouverture de compte et/ou tout autre document pertinent pendant le délai d'exécution applicable au titre de ces Conditions, sauf dispositions légales contraires. La Banque fournit les motifs de son refus et la procédure à suivre afin de corriger toute erreur factuelle qui pourrait avoir conduit à ce refus dans les cas où cela est possible. La Banque est réputée avoir satisfait à cette obligation si elle a envoyé une notification de refus pendant le délai d'exécution, quelle que soit la date effective de réception de cette notification par le Client. La notification par la Banque du refus motivé d'un Ordre de Paiement peut entraîner la facturation de frais au Client conformément aux tarifs qui lui ont été communiqués.

3.3.4.3. Dans l'hypothèse où le Client choisit de poursuivre l'exécution de l'Ordre de Paiement malgré le refus de la Banque, le Client fournit à la Banque un nouvel Ordre de Paiement comportant tous les éléments requis. Il n'est pas suffisant de corriger l'Ordre de Paiement d'origine.

3.3.5. Disponibilité des fonds

3.3.5.1. La disponibilité des fonds ou du montant de l'Opération de Paiement résulte du crédit porté au Compte de Paiement, même si le solde de ce Compte de Paiement demeure négatif.

3.3.5.2. Lorsque la devise dans laquelle les fonds ont été reçus est différente de la devise du Compte de Paiement, la Banque ouvre automatiquement un nouveau sous-compte dans la devise concernée et crédite celui-ci des fonds reçus.

3.4. INFORMATIONS RELATIVES AUX OPÉRATIONS DE PAIEMENT EXÉCUTÉES ET RÉCLAMATIONS

3.4.1. La Banque envoie une confirmation au Client pour chaque Opération de Paiement.

3.4.2. En outre, des relevés de compte détaillant les Opérations de Paiement exécutées sur le Compte de Paiement sont émis mensuellement.

Le Client peut également demander à recevoir des relevés de compte plus fréquemment ou des informations concernant ses paiements, ceci pouvant entraîner la facturation par la Banque de frais au Client pour la fourniture d'informations complémentaires.

3.4.3. S'il ne reçoit pas ces relevés de compte avant le dixième (10ème) Jour Ouvré du mois concerné, le Client en avise immédiatement la Banque. En l'absence de toute notification du Client, celui-ci est réputé avoir reçu les relevés de compte et avoir pris connaissance de leur contenu dans le délai susvisé.

3.4.4. Afin d'éviter toute ambiguïté, lorsqu'une Opération de Paiement est initiée par un Prestataire de Services d'Initiation de Paiement, la confirmation conformément à la clause 3.4.1 des présentes ou les relevés de compte conformément à la clause 3.4.2 des présentes, couvrent les services fournis par la Banque en relation avec les services demandés par le Prestataire de Services d'Initiation de Paiement. Dans une telle hypothèse, le Client doit se tenir informé auprès de son Prestataire de Services d'Initiation de Paiement de toute information relative aux services que le Prestataire de Services d'Initiation de Paiement lui fournit.

3.5. CORRECTION D'OPÉRATIONS DE PAIEMENT DÉFICIENTES

3.5.1. Toute réclamation concernant l'inexécution, un retard dans l'exécution, la mauvaise exécution d'une Opération de Paiement ou l'exécution par la Banque d'une Opération de Paiement non autorisée, doit être adressée par écrit à la Banque.

3.5.2. Le Client s'engage à informer la Banque de toute réclamation concernant l'exécution non-autorisée ou la mauvaise exécution d'une Opération de Paiement figurant dans un relevé de compte, ou l'inexécution d'une Opération de Paiement autorisée, immédiatement dès la réception du relevé de compte et la prise de connaissance de son contenu au sens de la clause 3.4 ci-dessus.

A défaut de réclamation adressée par écrit à la Banque avant l'expiration du délai de treize (13) mois à compter de la date à laquelle le compte a été débité par la Banque, le Client perdra son droit à compensation par la Banque, à moins qu'il ne soit établi que la Banque n'avait pas fourni ou mis à disposition du Client les informations nécessaires relatives à l'Opération de Paiement contestée. La charge de la preuve appartient à la Banque concernant l'autorisation requise et

l'exécution par le Client de l'Opération de Paiement (sauf dans l'hypothèse où l'Ordre de Paiement serait initié par le Prestataire de Services d'Initiation de Paiement auquel cas ce dernier aurait la charge de prouver que le Client aurait dûment autorisé l'Ordre de Paiement accordé au Prestataire de Services d'Initiation de Paiement).

3.5.3. Opérations de Paiement non-autorisées (en cas de réclamation écrite dans les délais requis)

3.5.3.1. Si une Opération de Paiement ne peut être considérée comme autorisée par le Client, la Banque, après avoir effectué les vérifications d'usage, remboursera au Client le montant de l'Opération de Paiement concernée au plus tard à la fin du Jour Ouvré qui suit immédiatement le Jour Ouvré au cours duquel la Banque a été informée de l'Opération de Paiement non-autorisée, et le cas échéant, remettra le Compte de Paiement débité en l'état où il se serait trouvé si l'Opération de Paiement non-autorisée n'était pas intervenue.

3.5.4. Non-exécution, exécution tardive ou mauvaise exécution d'Opérations de paiement autorisées (en cas de réclamation écrite dans les délais requis)

3.5.4.1. Le Client agit en qualité de Payeur

a) Ordre de Paiement initié par le Client

- En cas d'inexécution, d'exécution tardive ou de mauvaise exécution d'une Opération de Paiement et, sans tenir compte de l'éventuelle responsabilité de la Banque pour cette inexécution, exécution tardive ou mauvaise exécution, la Banque s'efforcera, après les vérifications d'usage et à la demande expresse du Client et sans encourir de responsabilité à cet égard, sans frais pour le Client, de retracer l'Opération de Paiement et notifier les résultats de cette recherche au Client.

Dans la mesure du possible, la Banque peut également corriger l'exécution fautive d'un Ordre de Paiement, si ce dernier contient les indications permettant à la Banque de remédier à cette exécution fautive, en particulier, dans le cas où le montant transféré ne correspond pas du tout au montant indiqué dans l'Ordre de Paiement ou dans le cas d'un transfert interne du Compte de Paiement du Client vers un autre de ses comptes ouverts dans les livres de la Banque.

La Banque ne peut être tenue responsable au cas où l'inexécution, exécution tardive ou mauvaise exécution est une conséquence du fait que le Client n'ait pas fourni à la Banque des informations complètes et/ou correctes.

La Banque ne sera pas tenue responsable de la mauvaise ou tardive exécution d'un Ordre de Paiement, si elle peut démontrer que le Prestataire de Services de Paiement du Bénéficiaire a bien reçu le montant indiqué dans l'Ordre de Paiement dans le délai d'exécution requis.

- Dans l'hypothèse où la Banque serait responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution d'une Opération de Paiement, elle remboursera au Client la totalité du montant de l'Opération de Paiement et le cas échéant, remettra le Compte de Paiement débité dans l'état où il se serait trouvé si l'exécution déficiente n'avait pas eu lieu.

En cas d'exécution tardive d'un Ordre de Paiement, le Client ne pourra pas demander le remboursement du montant mais il pourra prétendre au remboursement des frais et intérêts auxquels il aura été sujet en raison de cette exécution tardive. Le Client est également en droit de demander à la Banque que la date valeur du crédit au Compte de Paiement du Bénéficiaire ne soit pas postérieure à la date à laquelle elle aurait dû être si la transaction avait été exécutée par la Banque en temps voulu.

b) Ordre de Paiement initié par le Bénéficiaire

- En cas d'inexécution ou de mauvaise exécution d'une Opération de Paiement, sous réserve que le Client apporte la preuve du fait que le Prestataire de Services de Paiement du Bénéficiaire a correctement transmis l'Ordre de Paiement dans le délai requis, la Banque remboursera au Client après les vérifications d'usage, la totalité du montant de l'Opération de Paiement et, le cas échéant, remettra le Compte de Paiement débité en l'état où il se serait trouvé si l'exécution déficiente n'avait pas eu lieu.

Le Client ne peut cependant se prévaloir du droit au remboursement en cas de mauvaise exécution lorsque le Prestataire de Service de Paiement est situé dans un Etat Non Membre.

- Dans la mesure du possible, la Banque peut également rectifier la mauvaise exécution d'un Ordre de Paiement si l'Ordre de Paiement contient les indications permettant à la Banque de remédier à cette mauvaise exécution, en particulier dans le cas où le montant transféré ne correspond pas au montant indiqué dans l'Ordre de Paiement.
- En cas d'exécution tardive d'un Ordre de Paiement, le Client ne pourra pas demander à être remboursé du montant mais il pourra prétendre au remboursement des frais et intérêts auxquels il aura été sujet en raison de cette exécution tardive. Le Client est également en droit de demander à la Banque que la date valeur du crédit au Compte de Paiement du Bénéficiaire ne soit pas postérieure à la date à laquelle elle aurait dû être si la transaction avait été exécutée par la Banque en temps voulu.

3.5.4.2. Le Client agit en qualité de Bénéficiaire

a) Ordre de Paiement exécuté conformément à l'Identifiant Unique

- Un Ordre de Paiement est réputé avoir été dûment exécuté par la Banque à l'égard du Bénéficiaire indiqué sur l'Identifiant Unique, lorsqu'il est exécuté

conformément à l'Identifiant Unique, nonobstant le fait que le Client aurait fourni à la Banque des informations supplémentaires.

- Si l'Identifiant Unique est inexact, la Banque ne pourra pas être tenue responsable des dommages qui pourraient résulter de la mauvaise exécution d'un Ordre de Paiement conformément à l'Identifiant Unique indiqué. Il appartiendra au Client de contester l'opération auprès du Payeur et/ou au Prestataire de Services de Paiement du Payeur.

b) Ordre de Paiement initié par le Payeur

- La Banque n'est responsable de l'inexécution, de l'exécution tardive ou de la mauvaise exécution d'un Ordre de Paiement dont le Client est le Bénéficiaire, que si le Client rapporte la preuve que la Banque a reçu le montant mentionné dans l'Ordre de Paiement initié par le Payeur dans le délai requis et que ce montant n'a pas été crédité sur le Compte de Paiement du Client.

Dans ce cas, la Banque s'assurera que le montant de l'Opération de Paiement soit mis à la disposition du Client sur son Compte de Paiement dès que possible, après les vérifications d'usage.

- Dans l'hypothèse où la Banque serait tenue d'effectuer un remboursement concernant une Opération de Paiement initié par un Payeur, elle sera irrévocablement autorisée à débiter le Compte de Paiement du Client du montant demandé par le Prestataire de Services de Paiement du Payeur, sans vérifier préalablement la légitimité de la demande de remboursement envoyée par le Payeur à son Prestataire de Services de Paiement. Il appartiendra au Client de contester la légitimité de la demande de remboursement du Payeur directement auprès du Payeur et/ou du Prestataire de Services du Payeur.
- En cas d'exécution tardive, la Banque s'assurera, si le Prestataire de Service de Paiement du Payeur en fait la demande, que la date valeur du montant au crédit du Compte de Paiement du Client ne sera pas postérieure à la date à laquelle elle aurait dû être si la transaction avait été exécutée par la Banque en temps voulu.

c) Ordre de Paiement initié par le Client en qualité de Bénéficiaire

- La Banque est uniquement responsable envers le Client de la transmission correcte de l'Ordre de Paiement au Prestataire de Services de Paiement du Payeur et de l'exécution de l'Opération de Paiement conformément aux termes des présentes Conditions Particulières. La Banque n'encourt aucune responsabilité en cas de mauvaise exécution de l'Ordre de Paiement, si elle a rempli ces obligations.
- Nonobstant ce qui précède, et sans tenir compte de l'éventuelle responsabilité de la Banque pour

l'inexécution ou la mauvaise exécution de l'Ordre de Paiement, la Banque s'efforcera, après les vérifications d'usage et à la demande expresse du Client et sans encourir de responsabilité à cet égard, de retracer l'Opération de Paiement et de notifier au Client les résultats de cette recherche, sans frais pour le Client.

- Dans le cas d'opérations de paiement par le Bénéficiaire et pour lesquelles l'autorisation d'origine ne spécifiait pas un montant exact, la Banque et le Client consentent par les présentes à ce que dans l'hypothèse où la Banque serait tenue d'effectuer un remboursement concernant une Opération de Paiement initiée par le Client agissant en qualité de Bénéficiaire, la Banque est autorisée à débiter le Compte de Paiement du montant demandé par le Prestataire de Services de Paiement du Payeur, sans vérifier préalablement la légitimité de la demande de remboursement envoyée par le Payeur à son Prestataire de Services de Paiement. Il appartiendra au Client de contester la légitimité de la demande de remboursement du Payeur directement auprès du Payeur et/ou le Prestataire de Services de Paiement du Payeur.
- En cas d'exécution tardive, la Banque s'assurera, si le Prestataire de Service de Paiement du Payeur en fait la demande, que la date valeur du montant au crédit du Compte de Paiement du Client ne sera pas postérieure à la date à laquelle elle aurait dû être si la transaction avait été exécutée par la Banque en temps voulu.

4. RESPONSABILITÉ DE LA BANQUE

4.1. Sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle de sa part, la Banque n'est pas responsable des dommages résultant d'une mauvaise exécution, d'une inexécution ou d'une exécution tardive de ses obligations (« Manquement ») au titre de ces Conditions Particulières.

4.2. Dans tous les cas, la Banque n'encourt aucune responsabilité si un Manquement résulte de circonstances anormales ou imprévisibles en dehors de son contrôle, tels que l'interruption ou l'indisponibilité des systèmes de télécommunications ou plus généralement de ses services (en raison de cas de force majeure : à titre d'exemple, en raison d'incendies ou autres désastres similaires, coupures d'électricité, défaillances des systèmes d'ordinateur ou attaques contre les systèmes de la Banque). La Banque n'est pas responsable des préjudices résultant de catastrophes naturelles ou d'événements de nature politique ou économique, qui interrompent, perturbent ou désorganisent, totalement ou partiellement, les services de la Banque ou de ses banques correspondantes étrangères ou nationales, même si ces événements ne représentent pas un événement de

"force majeure", tels qu'interruptions de son système de télécommunications ou autres événements similaires. La Banque n'est pas responsable des préjudices résultant de dispositions légales, de mesures prises ou imminentes par les pouvoirs publics, de la guerre, de révolutions, troubles civils, grèves, lockouts, boycotts et piquets de grève ou tout autre événement de "force majeure", cette liste n'étant pas exhaustive et la disposition s'appliquant que la Banque soit ou non une partie au conflit ou indépendamment du fait que ses fonctions n'en soient que partiellement compromises.

5. FRAIS ET COUTS

5.1. TARIFICATION

5.1.1. La Banque facture ses services de paiement au Client conformément à l'Annexe des Frais Bancaires (qui détaille l'ensemble des frais et coûts que la Banque facture pour ses services de paiement) que la Banque lui a remis pour la première fois au moment de la signature des présentes Conditions Particulières. Le Client peut également obtenir, sur demande adressée à la Banque, un exemplaire papier supplémentaire de l'Annexe des Frais Bancaires.

L'Annexe des Frais Bancaires pourra être mise à jour au fil du temps, conformément à la clause 9 des présentes. La Banque appliquera les frais et coûts en vigueur au fil du temps, conformément à la version la plus récente de l'Annexe des Frais Bancaires communiquée au Client.

5.1.2. Lorsqu'une Opération de Paiement ne comporte pas de conversion de devises, les frais d'exécution de celle-ci sont partagés entre le Payeur et le Bénéficiaire sous le mode de facturation « SHARE » (« frais partagés »).

5.1.3. Lorsque le Client autorise une Opération de Paiement qui donne lieu à une conversion de devises de son côté, il peut choisir d'appliquer le mode de facturation « SHARE » (« frais partagés »), « OUR » (« aux frais du donneur d'ordre ») ou « BEN » (« aux frais du bénéficiaire »). A défaut de précision, le mode de facturation « OUR » (« aux frais du donneur d'ordre ») est automatiquement appliqué sauf accord contraire.

5.1.4. Avant chaque Opération de Paiement, le Client s'engage à vérifier que la Banque appliquera (et le Client paiera en conséquence) la dernière version de l'Annexe des Frais Bancaire que la Banque lui a fournie, pour les montants de frais et coûts relatifs à l'Opération de Paiement concernée. La Banque fournit au Client, sur demande de celui-ci, les informations afférentes aux frais et coûts que la Banque applique à l'Opération de Paiement concernée avant l'exécution de celle-ci par la Banque.

5.1.5. Pour chaque Opération de Paiement, le Client autorise la Banque à prélever automatiquement sur son Compte de Paiement le montant des frais dus à la Banque.

5.1.6. Lorsque le Client est le Bénéficiaire de l'Opération de Paiement, il autorise la Banque à préalablement débiter tous les frais éventuellement dus à celle-ci du montant à créditer sur son Compte de Paiement.

5.1.7. Le Client accepte que des frais supplémentaires puissent lui être 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 au sens de la clause 3.3.2.3 ci-dessus ou en cas de recouvrement du montant de l'Opération de Paiement par la Banque, lorsque le Client a fourni un Identifiant Unique inexact.

5.1.8. Le Client continue d'être redevable du paiement des frais qui sont dus, même si le paiement de ces frais est demandé après la clôture du Compte de Paiement.

5.2. TAUX D'INTÉRÊT ET DE CHANGE

5.2.1. Sauf accord contraire, dans l'hypothèse où un découvert sur un Compte de Paiement serait nécessaire pour effectuer un paiement conformément à ces Conditions Particulières, des intérêts débiteurs seront facturés automatiquement et sans préavis, au taux figurant dans l'Annexe des Frais Bancaires sur tout solde débiteur du Compte de Paiement, sans préjudice de tous autres frais, charges, retenues à la source ou autres dépenses ou réclamations que la Banque pourrait avoir à titre de dommages et intérêts.

5.2.1.1. La clause 5.2.1 ci-dessus ne peut être interprétée comme une autorisation donnée au Client de constituer des découverts sur son (ses) Compte(s) de Paiement.

5.2.1.2. Les intérêts facturés sur les découverts d'un Compte de Paiement sont dus et exigibles immédiatement et sont automatiquement imputés au Compte de Paiement.

5.2.1.3. Les dépôts sur le Compte de Paiement ne portent pas d'intérêts, sauf accord contraire pour certaines catégories de Comptes de Paiement.

5.2.2. Si une opération de change est effectuée afin de fournir un service de paiement, la Banque applique le taux de change en vigueur à la date d'exécution de l'Opération de Paiement envisagée.

5.2.2.1. Les taux de change appliqués par la Banque sont les taux de marché obtenus de Reuters.

Etant donné que les taux de change de référence varient d'un jour à l'autre, le Client s'engage à se renseigner sur le taux de change applicable avant toute Opération de Paiement impliquant une opération de change. La Banque informera le Client, sur demande, des taux de change en vigueur.

5.2.3. La Banque informe le Client, sur demande, du taux d'intérêt en vigueur ou de la méthode de calcul (y compris la date et base de calcul en vigueur afin de déterminer le taux de référence) dans le cas où la Banque applique un taux d'intérêt de référence.

Le Client peut obtenir, sur demande, la liste de l'ensemble des taux d'intérêt appliqués par la Banque.

5.2.4. Le Client reconnaît que les taux d'intérêt et de change de référence peuvent varier à tout moment. Le Client reconnaît donc que le taux d'intérêt et/ou le taux de change de référence appliqué(s) à une Opération de Paiement sera (seront) le ou les taux en vigueur au moment de l'exécution de l'Opération de Paiement.

5.2.4.1. Toute modification des taux d'intérêt et de change de référence est immédiatement appliquée, sans préavis. Des informations sur les taux d'intérêt applicables à la suite d'une telle modification sont mises à disposition du Client dans les locaux de la Banque et lui seront transmises sur demande.

5.2.4.2. Les modifications des taux d'intérêt et taux de change (même pour les taux fixes) plus favorables au Client sont appliquées sans préavis.

Dans tous les autres cas, une modification des taux d'intérêt et de change qui n'est pas fondée sur un taux de référence fera l'objet d'un préavis de deux (2) mois au Client, conformément aux procédures de modification de l'Annexe des Frais Bancaires telle que détaillée à la clause 9 des présentes.

5.2.4.3. La Banque ne garantit pas l'exactitude des informations de source Reuters telle que susmentionnée, et ne peut être tenue responsable des informations divulguées par celle-ci.

5.2.4.4. Le Client reconnaît avoir reçu et pris connaissance de l'Annexe des Frais Bancaires en vigueur à la date à laquelle il a conclu les présentes Conditions Particulières. La Banque communiquera les ajouts et modifications de l'Annexe des Frais Bancaires conformément à l'article 9 des présentes.

6. PRELEVEMENTS AUTOMATIQUES SEPA

6.1. DÉFINITION GÉNÉRALE ET PORTÉE

6.1.1. Un prélèvement automatique « SEPA » (Single Euro Payment Area) est une Opération de Paiement libellée en euro initiée par un Bénéficiaire et directement débitée du Compte de Paiement du Payeur, en vertu d'un mandat particulier convenu entre le Bénéficiaire et le Payeur.

Le Payeur et le Bénéficiaire, ainsi que leurs Prestataires de Services de Paiement respectifs, peuvent être établis dans deux pays différents d'un État membre, à condition que ces pays fassent partie des pays membre de l'espace SEPA.

6.1.2. Contrairement aux domiciliations bancaires nationales par lesquelles le Payeur présente le mandat à sa banque (qui gère alors le mandat en question), par un prélèvement SEPA, le Payeur conclut un mandat avec le Bénéficiaire (à savoir un mandat SEPA), et ce à l'initiative du Bénéficiaire qui est alors responsable de sa gestion (par l'intermédiaire de son Prestataire de Services de Paiement).

6.1.3. Dans le cadre du mandat SEPA, le Payeur autorise son Prestataire de Services de Paiement à débiter son Compte de Paiement sur le fondement d'un Ordre de Paiement soumis par le Bénéficiaire ou le Prestataire de Service de Paiement de celui-ci, au Prestataire de Services de Paiement du Payeur, en vertu des termes du mandat SEPA convenu entre le Bénéficiaire et le Payeur.

6.1.4. Un mandat SEPA peut générer un paiement unique ou des paiements récurrents en fonction du mandat SEPA convenu entre le Bénéficiaire et le Payeur (conformément à leurs accords contractuels ou juridiques sous-jacents).

Le Bénéficiaire ou Prestataire de Services de Paiement du Bénéficiaire met à disposition le mandat SEPA selon un format normalisé qui répond aux exigences obligatoires. Le Bénéficiaire soumettra au Prestataire de Services de Paiement du Payeur les données rassemblées dans le cadre du mandat SEPA, et par l'intermédiaire de son propre Prestataire de Services de Paiement. Ces données et instructions communiquées au Prestataire de Services de Paiement du Payeur constitueront les instructions du Payeur à son Prestataire de Services de Paiement afin de compléter le prélèvement automatique.

6.1.5. Les services de prélèvement SEPA sont fournis par la Banque dans le cadre du système de prélèvement « SEPA Direct Debit Core » (« SDD Core »).

Toute disposition non spécifiquement traitée dans la présente clause sera régie par les Conditions Générales ainsi que les autres stipulations des présentes Conditions Particulières.

6.2. FRAIS

6.2.1. Les frais applicables au service de prélèvement automatique SEPA sont mentionnés dans l'Annexe des Frais Bancaires telle qu'elle a été communiquée au Client conformément aux clauses 5.1 et 9 des présentes.

6.3. DROITS ET OBLIGATIONS DU CLIENT EN QUALITÉ DE PAYEUR

6.3.1. Droits généraux du Client

6.3.1.1. Le Client peut demander à la Banque de limiter un prélèvement SEPA à un certain montant et/ou périodicité. Le Client peut bloquer tout prélèvement SEPA sur son Compte de Paiement ou tout prélèvement SEPA initié par un ou plusieurs Bénéficiaires précis, ou autoriser les prélèvements SEPA initiés uniquement par un ou plusieurs Bénéficiaires désignés.

6.3.2. Droit de refuser un prélèvement automatique et/ou des mandats SEPA en général

6.3.2.1. Dès que la Banque est informée de l'existence d'un mandat SEPA et à moins que le Client n'y fasse à l'avance objection, la Banque considérera que le Client a autorisé

expressément le prélèvement automatique sur son Compte de Paiement conformément au mandat SEPA du Bénéficiaire.

Un prélèvement automatique ou mandat SEPA peut être rejeté par la Banque sur demande écrite du Client à condition que ladite demande soit faite auprès de la Banque le Jour Ouvré qui précède la date d'exécution.

6.3.2.2. Dans la mesure où cela s'applique, le Client doit également communiquer l'avis de rejet au Bénéficiaire de sorte que le Bénéficiaire ne procède à aucun autre prélèvement automatique ultérieur.

6.3.3. Droit au remboursement des montants débités

6.3.3.1. Sur demande écrite adressée à la Banque, le Client a droit au remboursement du montant débité (ou du montant débité excédentaire au cas où le Client considère que le montant de l'ordre de paiement initié par le Bénéficiaire excède le montant convenu entre le Client et le Bénéficiaire), sous réserve que le Client contacte la Banque dans un délai de huit (8) semaines à compter du moment où son Compte de Paiement a été débité.

La Banque remboursera le montant total (ou partiel) débité ou fournira des explications si elle ne procède pas au remboursement dans les dix (10) Jours Ouvrés suivant la réception de la demande de remboursement. Les coûts, frais et autres dépenses découlant de ce prélèvement ne seront toutefois pas remboursés.

6.3.3.2. Si un paiement par prélèvement automatique autorisé n'est pas effectué correctement, le Client peut demander à la Banque de rembourser immédiatement et en totalité le montant du prélèvement, dans la mesure où le paiement n'a pas été effectué correctement.

Si un paiement par prélèvement automatique opéré par la Banque n'a pas été autorisé par le Client, la Banque sera tenue de rembourser au Client sans délai le montant débité du Compte de Paiement du Client. La Banque n'aura dans ce cas aucune créance à l'encontre du Client pour le remboursement de ses dépenses.

6.3.3.3. Toute réclamation ou opposition du Client à l'encontre la Banque du fait de l'inexécution ou exécution incorrecte des prélèvements ou suite à des paiements non autorisés, sera notifiée à la Banque dès que le Client en aura pris connaissance conformément à la clause 3.5.2 des présentes.

6.4. DROITS ET OBLIGATIONS DE LA BANQUE

6.4.1. Droit de refuser l'exécution d'un Ordre de Paiement

6.4.1.1. La Banque n'est pas tenue d'exécuter des ordres de prélèvement SEPA lorsque le Compte de Paiement du Payeur ne dispose pas d'un crédit suffisant à la date d'exécution ou lorsque les informations qui lui ont été fournies sont incomplètes ou s'avèrent inexactes.

Dans de tels cas, la Banque peut rejeter l'Opération de Paiement et en informera le Client en conséquence.

6.4.1.2. La Banque se réserve le droit de refuser tout prélèvement automatique si elle intervient plus de trente-six mois (36) après le dernier recouvrement dans le cadre du même mandat SEPA.

6.4.2. Droit de débiter le Compte de Paiement du Client (en tant que Bénéficiaire) en cas de demande de remboursement par le Prestataire de Services de Paiement du Payeur:

6.4.2.1. Dans le cas où la Banque agit en tant que Prestataire de Services de Paiement du Bénéficiaire (le Client étant dans ce cas le Bénéficiaire), le Client autorise irrévocablement la Banque à débiter le Compte de Paiement du Client du montant demandé par le Prestataire de Services de Paiement du Payeur, à condition néanmoins que la légitimité de cette demande de remboursement ne semble pas manifestement inappropriée, de l'opinion de la Banque.

6.4.3. Absence de responsabilité pour la Banque

6.4.3.1. La Banque décline toute responsabilité quant à l'exactitude des informations fournies par le Bénéficiaire (ou le cas échéant, son Prestataire de Services de Paiement) et ne peut être tenue pour responsable de la fréquence des prélèvements automatiques initiés ou des montants transférés sur le Compte de Paiement conformément aux données qui lui ont été communiquées.

6.4.3.2. La Banque a le droit de considérer que les Ordres de Paiement émis dans le cadre d'un mandat SEPA par un Client Payeur constituent des ordres de débiter le Compte de Paiement du Client du montant ainsi indiqué.

De tels ordres de prélèvement automatique reçus par la Banque seront réputés provenir du Bénéficiaire désigné. La Banque ne sera pas tenue de vérifier l'authenticité de l'ordre de domiciliation ou son origine, et n'encourra aucune responsabilité à cet égard. La Banque ne sera également pas tenue de vérifier les termes et les montants convenus entre le Client et sa contrepartie.

6.4.3.3. La relation juridique entre le Client et sa contrepartie est distincte de la relation entre la Banque et le Client et n'entraîne aucun droit vis-à-vis de la Banque.

En conséquence, le Client doit faire valoir ses droits et réclamations découlant de la relation juridique entre le Client et sa contrepartie et régler directement avec cette contrepartie tout litige. En cas de litige entre le Client et son cocontractant, la Banque ne sera qu'un tiers au litige.

6.4.3.4. Le Client (en qualité de Payeur) s'engage à respecter les termes des mandats SEPA qu'il conclut avec un Bénéficiaire.

6.5. FONCTIONNEMENT DES MANDATS DE DOMICILIATION NATIONALE EXISTANTS

6.5.1. A compter du 1er février 2014, l'ensemble des mandats de domiciliation nationaux existants qui autorisent des recouvrements récurrents qui n'ont pas été résiliés ou convertis en mandat SEPA, continueront d'être valables et seront réputés représenter le consentement du Client envers la Banque afin d'effectuer des prélèvements automatiques en vertu du SDD Core, conformément aux termes et conditions énoncés dans les présentes Conditions Particulières.

7. DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL

7.1. Sans préjudice des dispositions des Conditions Générales relatives à la collecte, au stockage et traitement par la Banque des données à caractère personnel qui s'appliquent aux présentes Conditions Particulières, le Client reconnaît que pour fournir ses services de paiement, la Banque aura besoin de collecter, stocker et traiter les données personnelles du Payeur et du Bénéficiaire d'un Ordre de Paiement, dans la mesure où ces données sont nécessaires ou indispensables à l'exécution de l'Ordre de Paiement et au respect des obligations légales et prudentielles de la Banque, notamment, mais sans exhaustivité, en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

7.2. Le Client reconnaît également que pour l'exécution d'un Ordre de Paiement initié par le Client, la Banque pourrait, conformément à ses obligations légales et réglementaires contraignantes, divulguer au Prestataire de Services de Paiement de la contrepartie du Client, les informations relatives au Client mentionnées en clause 3.1.1 des présentes.

8. COMMUNICATIONS

8.1. MOYENS DE COMMUNICATION

8.1.1. Toutes communications, notifications et transmissions d'informations sont faites suivant le moyen convenu entre la Banque et le Client dans le dossier d'ouverture de compte et/ou tout autre document pertinent.

Selon le moyen de communication convenu, la Banque fournira au Client les informations relatives aux exigences techniques devant être respectées par l'équipement et le logiciel du Client comme condition préalable à l'utilisation des moyens de communication pertinents entre la Banque et le Client.

8.2. LANGUE(S)

8.2.1. Toute communication entre la Banque et le Client sera rédigée dans la langue choisie par les parties au moment de l'établissement de leur entrée en relation et, à défaut de tel choix, en français ou en anglais, à la discrétion de la Banque.

8.3. ACCÈS AUX INFORMATIONS

8.3.1. Le Client pourra demander à tout moment une copie des présentes Conditions Particulières.

Le Client peut à tout moment demander une copie papier supplémentaire des Conditions Particulières, de l'Annexe des Frais Bancaires, des Conditions Générales, de toutes autres conditions particulières distinctes conclues entre la Banque et le Client conformément à la clause 1.3. 6 des présentes, le Guide luxembourgeois de la mobilité bancaire, ainsi que la procédure de la Banque en vigueur en matière de résolution extrajudiciaire (en cas de réclamation du Client conformément à la clause 11.3 des présentes).

8.3.2. Le Client peut également obtenir une version papier de l'Heure de Clôture applicable à une devise donnée.

9. MODIFICATION DES PRÉSENTES CONDITIONS PARTICULIÈRES ET DE L'ANNEXE DES FRAIS BANCAIRES

9.1. CONDITIONS DE MODIFICATION DES PRÉSENTES CONDITIONS PARTICULIÈRES ET DE L'ANNEXE DES FRAIS BANCAIRES

9.1.1. La Banque se réserve le droit de modifier et/ou d'ajouter de nouvelles stipulations aux présentes Conditions Particulières ou à l'Annexe des Frais Bancaires à tout moment, et sans notification préalable, en cas de changements dans le cadre légal et réglementaire du secteur bancaire, changements des pratiques bancaires ou de changements impactant les conditions sur les marchés financiers.

9.1.2. Si la Banque choisit de modifier et/ou d'ajouter de nouvelles stipulations aux présentes Conditions Particulières ou à l'Annexe des Frais Bancaires, elle en avise aussitôt le Client en indiquant les clauses qu'elle prévoit de modifier ou d'ajouter, ainsi que le contenu de ces modifications ou ajouts. Les modifications ou ajouts envisagés aux présentes Conditions Particulières peuvent également être effectués par le biais d'un document distinct, qui fera alors partie intégrante des présentes Conditions Particulières.

La Banque communiquera au Client les modifications ou ajouts envisagés aux présentes Conditions Particulières ou à l'Annexe des Frais Bancaires deux (2) mois au moins avant la date d'entrée en vigueur des modifications et ajouts en question.

9.2. Acceptation

9.2.1. Sauf stipulation contraire des présentes Conditions Particulières, les modifications, ajouts ou documents distincts des présentes Conditions Particulières en vertu de la clause

9.1.2. aux présentes ou l'Annexe des Frais Bancaires, le cas échéant, seront réputés avoir été acceptés par le Client si celui-ci n'objecte pas par écrit auprès de la Banque dans les deux (2) mois

de l'envoi par la Banque au Client de ces modifications, ajouts ou documents distincts.

Si le Client souhaite s'opposer à ces modifications, le Client peut mettre fin à la relation bancaire avec effet immédiat et sans frais, à tout moment avant que les modifications, ajouts ou documents distincts n'entrent en vigueur.

10. DURÉE ET RÉSILIATION

10.1. DURÉE ET CONDITIONS DE RÉSILIATION DES SERVICES DE PAIEMENT DE LA BANQUE

10.1.1. Les parties ont conclu les présentes Conditions Particulières pour une durée indéterminée. Chacune d'entre elles peut résilier celles-ci, à tout moment et sans avoir à motiver sa décision, sous réserve de la notification d'un préavis d'un mois dans le cas d'une résiliation à l'initiative du Client et de deux (2) mois, dans le cas de résiliation à l'initiative de la Banque. Cette notification devra être envoyée par lettre recommandée.

10.1.2. La résiliation des présentes Conditions Particulières n'a aucune incidence sur les Opérations de Paiement en cours.

Les Conditions Particulières et l'Annexe des Frais Bancaires continuent d'être applicables jusqu'à ce que chacune des Opérations de Paiement en cours ait été réalisée. Les frais dus par le Client à la Banque dans le cadre des services de paiement de la Banque conformément à l'Annexe des Frais Bancaires seront facturés par la Banque au prorata de la période de service fourni concernée jusqu'au jour où la résiliation produira ses effets.

Aucun frais ne sera facturé par la Banque suite à la résiliation des présentes Conditions Particulières. La Banque se réserve le droit de facturer des frais de résiliation dans le cas où la résiliation interviendrait moins de six (6) mois après que le Client a conclu les présentes Conditions Particulières. Ces frais figurent, le cas échéant, sur l'Annexe des Frais Bancaires acceptée par le Client.

10.1.3. La résiliation des présentes Conditions Particulières ne met pas fin aux autres relations contractuelles entre le Client et la Banque, mais a pour conséquence que le Client ne sera plus autorisé à effectuer des Opérations de Paiement conformément à ces Conditions Particulières.

10.1.4. Nonobstant ce qui précède, si (i) le Client manque à ses obligations contractuelles, si (ii) la Banque constate que sa responsabilité pourrait être engagée par la continuation de ses relations avec le Client, si (iii) les Opérations de Paiement du Client s'avèrent liées à des activités illégales, contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ou qui pourraient potentiellement avoir un impact sur la bonne réputation de la Banque, la Banque peut résilier

unilatéralement ses relations bancaires avec le Client au titre des présentes Conditions Particulières, avec effet immédiat et sans autre formalité auquel cas l'ensemble des obligations du Client, y compris ses obligations à terme, deviendront immédiatement dues et exigibles.

10.2. FIN DE LA RELATION CONTRACTUELLE AVEC LA BANQUE

10.2.1. La fin des relations contractuelles entre le Client et la Banque conformément aux Conditions Générales de Banque emporte de plein droit la résiliation des présentes Conditions Particulières.

Toutefois, exception faite des cas où la Banque met fin à la relation contractuelle avec effet immédiat conformément aux Conditions Générales, pendant la période de préavis prévue par la clause 10.1.1 des présentes, les services fournis par la Banque en vertu des présentes Conditions Particulières et les clauses pertinentes des Conditions Générales relatives aux services de paiement de la Banque, continueront à s'appliquer et les Comptes de Paiement resteront ouverts exclusivement pour la réalisation des Opérations de Paiement.

11. RECLAMATIONS

11.1. En cas de désaccord entre les Parties concernant l'un des services fournis au Client par la Banque, le Client peut, sans frais, adresser une réclamation à la Banque par écrit (par courrier, courrier électronique ou fax/télécopie) ou par téléphone ou en personne en s'adressant à son chargé de clientèle habituel. Le Client peut également contacter le département Compliance de la Banque à l'adresse suivante :

Banque Havilland S.A.
A l'attention du département Compliance
35a, avenue JF Kennedy, L-1855 Luxembourg
Téléphone: +352 463 131
Fax: +352 463 131 801

Les réclamations doivent indiquer clairement les coordonnées du Client et décrire précisément des raisons de la réclamation.

Dès réception d'une réclamation, la Banque s'engage à accuser réception de la réclamation dans les dix (10) jours calendaires et à répondre à la réclamation dans les trente (30) jours calendaires suivant la réception de la réclamation. Si la réclamation nécessite un traitement ultérieur, la Banque en informera le Client dans un délai de trente (30) jours calendaires.

11.2. Dans le cas où le Client considérerait la réponse de la Banque comme insatisfaisante, le Client pourrait s'adresser par écrit à la direction autorisée de la Banque en charge de la gestion des plaintes, à l'adresse suivante:

Banque Havilland S.A.

A l'attention du membre de la direction autorisée de la Banque en charge de la gestion des plaintes
35a, avenue JF Kennedy, L-1855 Luxembourg

11.3. Si le Client ne reçoit pas de réponse satisfaisante de la Banque malgré les meilleurs efforts de cette dernière pour résoudre la réclamation, le Client peut déposer une demande de résolution extrajudiciaire de réclamation auprès de la CSSF située au 283, route d'Arlon, L- 2991 Luxembourg ou reclamation@cssf.lu, conformément aux dispositions du règlement CSSF n°16-07.

Pour plus d'informations, merci de bien vouloir consulter le site internet de la CSSF (www.cssf.lu).

11.4. Cette prérogative s'exerce sans préjudice du droit du Client d'engager une procédure judiciaire devant les tribunaux compétents.

BANQUE HAVILLAND S.A.

35a, avenue J.F. Kennedy • L-1855 Luxembourg • t. +352 463 131 • f. +352 463 132 • R.C.S. Luxembourg B 147029
T.V.A. LU23366742

BANQUE HAVILLAND S.A. (UK BRANCH)

5 Savile Row • London • W1S 3PB • United Kingdom • t. +44 20 7087 7999 • f. +44 20 7087 7995 • Company
Registration N° BR014651 • V.A.T. N° GB167 1621 10

Supervised by the Financial Conduct Authority and Prudential Regulation Authority in UK and regulated by the Commission de Surveillance du Secteur Financier in Luxembourg

BANQUE HAVILLAND (MONACO) S.A.M. Société Anonyme Monégasque au capital de 24.000.000 euros

Le Monte Carlo Palace • 3-7, Boulevard des Moulins • MC-98000 Monaco • t. +377 999 995 00 • f. +377 999 995 01
R.C.I. 08s04856 • T.V.A. FR 00 00008050 6

BANQUE HAVILLAND (LIECHTENSTEIN) AG

Austrasse 61 • LI - 9490 Vaduz • Liechtenstein • t. +423 239 33 33 • f. +423 239 33 00 • Handelsregister
Nr. FL-1.542.492-8 • MWST. Nr. 53652

BANQUE HAVILLAND S.A. REPRESENTATIVE OFFICE

Aspin Commercial Tower • Office # 4001 • Sheikh Zayed Road • Dubai, UAE • t. +971 43 06 28 88

BANQUE HAVILLAND (SUISSE) S.A.

10, Boulevard du Théâtre • C.P.5760 • CH - 1211 Geneva 11 • t. +41 22 818 82 22 • f. +41 22 818 82 35
Zurich branch: Bellariastrasse 23 • CH - 8027 Zurich • t. +41 44 204 80 00 • f. +41 44 204 80 80
VAT: CHE-101.069.319 • w. banquehavilland.com

w. banquehavilland.com