



Règlement général
Application Delen et Delen OnLine

DELEN
PRIVATE BANK
LUXEMBOURG

1. Règlement - Application - Delen Private Bank Luxembourg S.A.

1.1. Portée du présent Règlement

Le présent Règlement s'applique à la plateforme Delen OnLine et à l'application Delen (ci-après conjointement ou séparément abrégées sous le terme « l'Application ») toutes deux gérées par Delen Private Bank Luxembourg S.A. (ci-après : « la Banque »). Il complète les Conditions Générales et la Politique de Protection des Données de la Banque, lesquels restent intégralement applicables. En cas de divergence entre le présent Règlement et les dispositions des Conditions Générales et/ou la Politique de Protection des données, ce sont les dispositions du présent Règlement qui prévaudront.

Le présent Règlement remplace toutes les versions antérieures.

1.2. Modifications au présent Règlement

Le présent Règlement est susceptible d'être modifié. Ces modifications seront communiquées à l'utilisateur par le biais de l'Application concernée. Sauf exigences légales ou réglementaires, les modifications prennent cours 60 jours calendrier après avoir été communiquées à l'utilisateur.

Toute contestation sera tranchée sur la base du règlement en vigueur à la date du fait contesté.

2. Les services proposés par L'Application

2.1. Généralités

Dans sa version actuelle ou dans ses versions futures, cette Application offre à l'utilisateur la possibilité d'exécuter les opérations suivantes :

1. consulter les informations financières décrites à l'article 4 du présent Règlement ;
2. consulter la situation de son/ses compte(s), comme décrit à l'article 5 du présent Règlement ;
3. consulter un historique des transactions effectuées sur ces comptes ;
4. communiquer avec la Banque par le biais des moyens de communication sécurisés proposés et décrits à l'article 6 du présent Règlement ;
5. consulter les documents établis dans le cadre de la relation entre l'utilisateur et la Banque – étant entendu que l'utilisateur aura également la possibilité, le cas échéant, d'approuver et/ou de signer des documents ;

6. consulter la documentation juridique, notamment les Conditions Générales, la Politique de Protection des données, les tarifs, l'information sur la protection des dépôts et les Notes d'informations générales (notamment les informations relatives aux risques associés aux instruments financiers, la note d'informations relative à la politique en matière de conflit d'intérêts ainsi que les informations relatives à la politique d'exécution des ordres) ;

Cette liste est susceptible de subir des modifications. Certains services peuvent être ajoutés, modifiés ou supprimés par la Banque. Cette dernière en informera l'utilisateur conformément à l'article 1.2 du présent Règlement.

L'utilisateur accepte la possibilité qu'à la date du présent Règlement, certaines caractéristiques ou fonctions qui y sont mentionnées ne soient pas encore disponibles ; elles ne le seront que dans des versions ultérieures de l'Application.

La Banque peut donner un accès à une version limitée de l'Application aux prospects. Le Règlement Général de l'application s'applique sans préjudice dans la mesure du possible.

La Banque ne prodigue aucun conseil de placement par le biais de l'Application. Pour obtenir de tels conseils, le client peut s'adresser aux collaborateurs de la Banque.

2.2. Services de trading

L'utilisateur peut transmettre des ordres à la Banque par le biais de l'Application, pour autant que ces opérations concernent un compte pour lequel une Convention de Trading a été conclue. L'utilisateur s'engage à ne donner, modifier ou annuler des ordres qu'en utilisant la procédure définie dans le présent Règlement et dans les Conditions Générales.

La Banque peut refuser ou suspendre l'exécution d'un ordre via l'Application dans les cas suivants :

- problèmes ou difficultés au niveau de l'identification en ligne de l'utilisateur ;
- dysfonctionnement du service ;
- ordres pour lesquels le compte concerné n'est pas suffisamment approvisionné ;
- ordres contraires à la loi ou aux réglementations ;

- ordres qui ne sont pas conformes aux usages dans le secteur des investissements ou qui témoignent d'un risque extrême - la Banque insiste néanmoins sur le fait que la décision finale relève de l'entière responsabilité de l'utilisateur, lequel marque son accord concernant cette disposition;
- lorsque la Banque estime qu'il existe un risque d'abus ou de fraude.

Aucun service de trading ne sera autorisé pour les comptes qui font l'objet d'une Convention de gestion de fortune ou une Convention de conseil en Investissement. Si l'utilisateur conclut l'une de ces deux conventions pour un compte alors qu'il a déjà utilisé le service de trading pour ce même compte, son accès au service de trading sera clôturé.

Toutes les transactions de trading effectuées par le biais de l'Application sont réputées avoir été faites sans que la Banque ait émis un avis.

2.3. Delen Family Services

Delen Family Services est un service de la Banque proposant une plateforme digitale qui identifie le patrimoine de l'utilisateur de façon globale sur la base des informations livrées par celui-ci. Une charge successorale indicative peut être calculée grâce à ces informations. Si celui-ci souhaite des conseils suite à cette simulation, il peut faire appel au service Estate Planning de la Banque. Dans certains cas, il devra pour cela signer une convention écrite.

Les informations consultables dans l'Application par l'utilisateur sont de nature purement informative et indicative. Elles n'impliquent pas de droit ou obligation quelconque.

3. Accès à l'Application et utilisation de l'Application

3.1. Généralités

L'Application est accessible par le biais du site Internet de la Banque, mais également depuis un smartphone ou une tablette.

Pour installer l'Application sur son smartphone ou sur sa tablette, l'utilisateur doit la télécharger depuis l'App Store officiel (appareils Apple) ou le Play Store (appareils Android).

L'utilisateur peut mettre fin à tout moment à l'utilisation de l'Application par le biais de son smartphone ou de sa tablette en la supprimant de son appareil.

3.2. Configuration requise

L'utilisateur qui souhaite faire usage de l'Application doit disposer du logiciel et du matériel nécessaires mentionnés sur la page de l'Application sur le site de la Banque (sous Foire aux questions / FAQ).

L'utilisation de l'Application nécessite un accès à Internet, soit par le biais du wifi, soit par le biais d'une connexion mobile.

3.3. Mise en service de l'Application

L'utilisateur qui souhaite faire usage de l'Application doit disposer du digipass correspondant. Celui-ci peut être demandé à la Banque. Il est également possible d'accéder à l'Application grâce l'application itsme®.

Avant de pouvoir faire usage de l'Application, l'utilisateur est tenu d'accepter le présent Règlement.

Lors de son premier accès à l'Application, l'utilisateur choisit un code PIN en suivant les instructions données par l'Application et le digipass ou l'application itsme®. Ce code PIN est alors lié à l'appareil avec lequel l'utilisateur veut accéder à l'Application. Par la suite, l'utilisateur devra faire usage du code PIN choisi pour accéder à nouveau à l'Application.

Lors d'une prochaine connexion, les personnes qui utilisent des appareils proposant d'autres moyens d'authentification (par exemple la fonction TouchID) pourront, si elles le souhaitent, recourir à l'un de ces moyens d'authentification en lieu et place du code PIN. Les utilisateurs seront informés de ces possibilités d'accès supplémentaires au moyen d'un avertissement sur l'Application.

S'il a d'autres questions concernant l'utilisation de l'Application, l'utilisateur peut s'adresser à un collaborateur de la Banque ou au service d'assistance Delen (cf. Article 8.6)..

3.4. Comptes accessibles

L'utilisateur peut, par le biais de l'Application, accéder à tous les comptes ainsi qu'à l'aperçu du patrimoine enregistré au nom de l'utilisateur, de l'utilisateur en tant que cotitulaire, au nom des clients dont l'utilisateur est le représentant légal et/ou au nom des clients que le client peut valablement représenter. L'utilisateur a également accès aux comptes sur lesquels il possède une procuration individuelle ou conjointe.

Si l'utilisateur agit en qualité de mandataire, il ne peut effectuer des opérations par le biais de l'Application que si la procuration ne lui a pas été retirée. L'utilisateur s'engage à ne pas exécuter d'ordres ou

d'autres opérations pour le compte d'autres personnes, sauf si ces personnes lui ont accordé une procuration sur un compte de la Banque.

La Banque se réserve le droit de refuser l'accès à l'Application s'il existe des motifs légitimes pour ce faire.

3.5. Liens hypertextes

L'Application et/ou les messages envoyés par son intermédiaire peuvent contenir des liens hypertextes vers des sites Internet de tiers. L'utilisateur est libre de consulter ces sites ou non. En l'occurrence, la Banque n'agit pas en qualité d'intermédiaire entre l'utilisateur et ces tiers. La Banque décline toute responsabilité quant au contenu et au degré de sécurité de ces sites. La Banque décline également toute responsabilité pour les éventuelles conséquences dommageables découlant de l'utilisation de données obtenues et/ou de contacts établis ou de contrats conclus par le biais de ces liens hypertextes.

3.6. La signature de documents

L'Application offre à l'utilisateur la possibilité d'approuver et/ou de signer des documents établis dans le cadre de la relation entre l'utilisateur et la Banque.

L'utilisateur et la Banque conviennent que la signature numérique fait office de signature électronique et qu'elle constitue, en cette qualité, une preuve suffisante de l'accord de l'utilisateur quant au contenu de ces documents.

L'utilisateur reconnaît expressément la validité des documents qu'il a approuvés et/ou signés par le biais de l'Application.

4. Consultation d'informations financières fournies par des tiers

4.1. Accès aux informations financières

Cette Application permet à l'utilisateur d'accéder à certaines informations financières mises à disposition par des tiers (par exemple des cours de bourse).

La Banque a le droit de mettre fin, avec effet immédiat, à la communication d'informations à l'utilisateur. Dans ce cas, l'utilisateur ne peut faire valoir aucun droit ni prétention à des dommages et intérêts à l'encontre de la Banque.

4.2. Dispositions générales applicables à tous les tiers fournisseurs d'informations

La Banque déclare qu'aucun des tiers fournisseurs d'informations n'agit, de quelque manière que ce soit, à titre de sponsor de la Banque ou de ses prestations de services.

Les tiers fournisseurs d'informations déclinent toute responsabilité pour les erreurs, inexactitudes ou lacunes contenues dans les informations qu'ils fournissent ou pour toute action qui serait entreprise sur la base de celles-ci.

Le tiers fournisseur d'informations dispose à tout moment du droit de mettre fin à la diffusion d'informations sans qu'aucune responsabilité ne puisse lui être imputée.

L'utilisateur accepte que la fourniture d'informations soit soumise aux conditions stipulées dans les conventions conclues entre la Banque et les fournisseurs d'informations concernés et que la résiliation d'une telle convention se traduit nécessairement par l'arrêt de la fourniture des informations correspondantes.

4.3. Droit d'utilisation

La Banque accorde à l'utilisateur le droit non exclusif et non transmissible d'utiliser les informations financières fournies. Cette utilisation est limitée à la réception et à la consultation de ces informations par l'utilisateur sur un ordinateur, un smartphone ou une tablette.

L'utilisateur ne fera usage de ces informations financières qu'à ses propres fins.

L'utilisateur s'abstiendra de toute divulgation non occasionnelle des informations, traitées ou non traitées, à des tiers, par le biais de tout moyen actuel ou futur.

L'utilisateur garantit à la Banque et au fournisseur d'informations tiers concerné qu'aucun autre tiers n'y aura pas accès, de quelque manière que ce soit. L'utilisateur ne communique dès lors pas ses données de connexion à des tiers (cf. article 8.4.2).

La Banque décline toute responsabilité pour les cas où les informations fournies par des tiers s'avèreraient erronées, incomplètes ou inexacts, tout comme pour l'exactitude des informations boursières. De même, ces informations externes ne sauraient en aucune manière créer une obligation quelconque à charge de la Banque.

4.4. Droits de propriété intellectuelle du tiers fournisseur d'informations

L'utilisateur reconnaît à chaque tiers fournisseur d'informations les droits de propriété intellectuelle qui lui reviennent. Cette reconnaissance porte sur tout ou partie des informations communiquées, qu'il s'agisse de leur adaptation, de leur diffusion ou de toute prestation par une personne autre que le fournisseur d'informations.

5. États de portefeuille et annexes de virements

L'utilisateur fait usage de l'Application pour consulter l'état de son compte, ses états de portefeuille et ses extraits de compte.

Ces documents restent disponibles sur l'Application pendant au moins 5 ans.

Sauf preuve contraire, les extraits électroniques valent preuve d'une opération.

L'utilisateur s'engage à consulter les informations sur les comptes et leurs annexes au moins une fois par mois. L'utilisateur renonce à invoquer la responsabilité de la Banque pour sa propre négligence et il ne peut prétendre n'avoir pas pris connaissance des informations sur les comptes et des annexes en temps utile s'il ne les consulte pas.

6. Communication avec la Banque par le biais de l'Application

L'Application offre à l'utilisateur la possibilité de communiquer avec les collaborateurs de la Banque au moyen de messages. Le client accepte que :

- la Banque s'efforce de répondre rapidement aux messages que l'utilisateur lui envoie, compte tenu des heures d'ouverture de la Banque (mais sans toutefois s'engager sur un délai de réponse maximum);
- la Banque peut toutefois refuser l'exécution des ordres de vente ou d'achat sur titres ou des ordres de virement communiqués par message aussi longtemps que ceux-ci n'ont pas été confirmés d'une autre manière;
- la Banque ne donne aucun conseil de placement par le biais de messages (cf. article 2.1).

7. Gestion de documents et archivage

La Banque offre à l'utilisateur la possibilité de stocker des documents dans une archive numérique par le biais de l'Application. Ces documents seront à la

disposition de l'utilisateur dans le profil personnel de ce dernier à la Banque. Le service offre à l'utilisateur la possibilité de conserver à sa disposition, par voie numérique, les documents qu'il estime importants.

La Banque et l'utilisateur ont accès aux documents fournis. Si l'utilisateur ne souhaite pas donner accès à ses documents à la Banque, il devra s'abstenir de les télécharger dans l'Application. L'archive numérique dans laquelle sont stockés les documents n'est pas un coffre bancaire chiffré/un coffre fermé.

L'utilisateur peut autoriser l'accès à l'archive à un tiers spécifiquement mandaté à cette fin. Il reste conscient que ce tiers aura dès lors accès à toute information relative au compte détenu auprès de la Banque.

L'utilisateur autorise expressément la Banque à structurer, scanner, traiter, archiver, lire, copier la documentation qui figure dans cette archive et à poser tous les actes utiles ou susceptibles de l'être dans le cadre de la prestation de services générale de la Banque.

La Banque déclare expressément que le placement de documents dans l'archive numérique n'implique pas une analyse de leur contenu. Le chargement de documents par le biais de l'Application ne pourra dès lors faire naître aucun autre droit ou prétention.

La Banque décline toute responsabilité en ce qui concerne l'actualisation de la documentation ou le suivi de cette dernière sur le plan du contenu. L'utilisateur reste responsable des éventuelles actualisations, de la correction et de la situation fiscale que ces documents représentent, ainsi que du choix des documents qu'il transmet pour archivage à la Banque par le biais de l'Application.

L'utilisateur peut demander à tout moment qu'un document soit supprimé de l'archive, sur simple requête formulée par le biais de l'Application. La suppression d'un document par le biais de l'Application n'implique pas sa suppression dans les systèmes de la Banque. Si l'utilisateur souhaite qu'une documentation précise soit définitivement supprimée des systèmes de la Banque, il peut adresser une simple 'demande de suppression définitive' à la Banque par l'intermédiaire de son chargé de relations permanent. La Banque procédera à la suppression sauf si elle est légalement tenue de conserver les documents.

La Banque se réserve le droit d'apprécier la suppression des documents bancaires ou de la documentation qui sont nécessaires, utiles ou requis pour la prestation des services en vertu d'une loi ou d'un règlement.

En cas de décès de l'utilisateur, les héritiers disposeront d'un accès aux documents pertinents.

8. Disponibilité de l'Application et exécution de services via l'Application

8.1. Heures d'accès

L'Application est accessible 24 heures/24 et 7 jours sur 7, sauf indisponibilité due à des travaux de maintenance ou interruptions techniques imprévues.

8.2. Obligation de moyens

La Banque s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables qui sont à sa disposition pour assurer l'accès à l'Application et le bon fonctionnement des fonctionnalités dont le client a besoin pour consulter et gérer son/ses compte(s) par le biais de l'Application et pour consulter des documents.

En ce qui concerne l'exploitation de l'Application, la Banque s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés, en conformité avec les normes techniques, l'évolution des technologies et les bonnes pratiques qui s'appliquent en la matière. Un service d'assistance technique (ci-après : « Service d'assistance Delen ») est disponible durant les heures d'ouverture mentionnées à l'article 8.6.

8.3. Interruptions

La Banque se réserve le droit de suspendre temporairement - sans aucun dédommagement - l'accès à l'Application afin d'exécuter des travaux de maintenance ou d'installer de nouvelles versions de l'Application, pour autant que ces interruptions n'excèdent pas une durée raisonnable.

Il se peut que surviennent des interruptions imprévues de service, par l'effet d'un incident technique, d'un cas de force majeure, d'un hasard ou de tout autre événement imprévisible ou sur lequel la Banque n'a aucun contrôle. Dans ce cas, il sera impossible de prévenir l'utilisateur. La Banque prendra cependant toutes les mesures raisonnables pour l'informer dans un délai raisonnable de la nature et de la durée estimée de l'interruption en publiant un communiqué sur le site Internet. Elle prendra en outre les mesures nécessaires pour rétablir la situation le plus rapidement possible.

8.4. Sécurité

8.4.1. Dans le chef de la Banque

La Banque se procure les systèmes de protection en fonction de l'évolution des technologies. Elle assure

ainsi une protection contre les formes connues et décelables de virus et de fraude informatiques.

La Banque ne saurait cependant garantir la sécurité de l'Application et l'utilisateur accepte les éventuels dommages qui pourraient en découler.

8.4.2. Dans le chef de l'utilisateur

L'utilisateur est tenu de faire usage de l'Application conformément au présent Règlement.

L'utilisateur s'engage à veiller au bon fonctionnement de son matériel et de ses logiciels afin d'assurer une connexion optimale avec l'Application, compte tenu des contraintes de configuration requise, mentionnées sur le site Internet (cf. Article 3.2). L'utilisateur reconnaît et accepte qu'un navigateur constamment sécurisé constitue une condition de base pour accéder à l'Application et utiliser celle-ci.

L'utilisateur s'engage à sauvegarder son code PIN avec tout le soin nécessaire et à en respecter la confidentialité ainsi que les autres mesures de sécurité éventuelles. Ces données d'identification ne peuvent en aucun cas être communiquées à un tiers, quel qu'il soit. L'utilisateur est responsable des informations qu'il fournit et des transactions qu'il effectue avec ses données d'identification.

L'utilisateur reçoit un message sur son smartphone ou sur sa tablette dès qu'une nouvelle mise à jour est disponible. L'utilisateur peut télécharger la nouvelle version par le biais d'App Store ou de Play Store. Pour certaines mises à jour (moins importantes), l'utilisateur peut temporairement continuer à utiliser l'Application sans que la mise à jour ait été effectuée. Pour d'autres mises à jour (importantes), l'utilisateur est tenu d'effectuer la mise à jour avant de continuer à utiliser l'Application. La Banque ne pourra fournir des informations correctes et précises à l'utilisateur que s'il travaille avec la version la plus récente de l'Application.

Si l'utilisateur constate une utilisation abusive, la perte ou le vol de l'Application, des moyens d'accès et de signature ou de son appareil ou s'il soupçonne de tels faits, il doit contacter immédiatement le service d'assistance Delen (cf. article 8.6) pour bloquer l'accès et obtenir de nouvelles données d'identification. Si l'utilisateur constate les faits en dehors des heures de travail du service d'assistance Delen, il prévendra ce service dès qu'il sera à nouveau joignable.

En cas de difficultés au niveau de l'utilisation de l'Application, l'utilisateur doit également prévenir immédiatement la Banque.

L'utilisateur est responsable des éventuelles conséquences de la perte ou du vol de son code

PIN. Dès que l'utilisateur avertit la Banque d'une telle perte ou d'un tel vol, et pour autant que ce soit techniquement possible, la Banque s'engage à empêcher toute nouvelle utilisation de l'Application sur la base de ces données d'identification.

8.5. Blocage

La Banque procédera automatiquement au blocage d'accès de l'Application après trois tentatives erronées.

La Banque se réserve le droit de bloquer totalement ou partiellement l'Application chaque fois qu'elle estimera cette mesure utile ou nécessaire pour la sécurité du système ou pour préserver les intérêts de la Banque et/ou ceux de l'utilisateur (notamment si des travaux de maintenance, des améliorations ou des restaurations de quelque nature que ce soit s'avèrent nécessaires) ou si l'utilisateur a informé la Banque d'un risque d'abus ou d'utilisation illégale de l'Application ou de son code secret.

La Banque se réserve également le droit de bloquer automatiquement l'Application si l'utilisateur ne s'est pas connecté à celle-ci pendant une longue période. L'utilisateur accepte qu'en cas d'inactivité prolongée, l'Application puisse être bloquée sans préavis.

La Banque a toujours le droit de bloquer l'accès depuis certains appareils spécifiques sans devoir motiver sa décision.

La Banque débloquera l'accès de l'utilisateur à l'Application si le motif du blocage n'est plus valable.

8.6. Service d'assistance

La Banque dispose d'un service d'assistance joignable tous les jours ouvrables bancaires entre 9 heures et 17 heures afin de venir en aide à l'utilisateur.

L'utilisateur peut joindre le service d'assistance Delen via info@delen.lu ou au numéro +352 44 50 60 224.

9. Tarifs et frais

Les éventuels frais pour l'utilisation de l'Application ou pour l'exécution de transactions par le biais de l'Application sont mentionnés dans les Tarifs. Ces derniers sont disponibles à la Banque. Vous pouvez également les consulter par le biais de l'Application et du site Internet de la Banque.

Les coûts de matériel et de logiciel de l'utilisateur, ses frais d'accès à Internet, ses frais de connexion téléphonique, télécom ou par câble et tous ses autres frais de communication sont intégralement à sa charge.

10. Traitements des données personnelles

10.1. Généralités

L'Application traite les données personnelles conformément à la Politique de protection des données de la Banque. L'utilisateur peut consulter cette Déclaration de confidentialité à tout moment sur le site Internet de la Banque (<https://www.delen.lu/fr/publications/informations-juridiques>). Delen Private Bank Luxembourg S.A., établie au 287 route d'Arlon à 1150 Luxembourg au Grand-duché de Luxembourg, avec le numéro de registre de commerce B27146, est responsable du traitement des données personnelles.

Lorsque l'utilisateur encode dans l'Application les données personnelles de personnes qui ont un lien avec lui, il incombe à l'utilisateur d'en informer ces personnes. L'utilisateur garantit également que ces personnes l'ont autorisé à traiter leurs données personnelles.

10.2. Finalités du traitement des données personnelles

La Banque traite des données personnelles par le biais de l'Application pour les finalités ou motifs suivants :

- pour fournir à l'utilisateur de l'Application un inventaire détaillé de la composition de son portefeuille, des frais, des rendements et des documents;
- pour offrir à l'utilisateur la possibilité de cartographier l'ensemble de son patrimoine et pour lui fournir une simulation de la charge successorale;
- pour améliorer la prestation de services pour l'utilisateur;
- pour créer des journaux fonctionnels et techniques des actes que l'utilisateur a posés par le biais de l'Application ; La Banque peut ainsi :
 - prévoir une assistance technique pour l'utilisateur, si cela s'avère nécessaire ;
 - empêcher, détecter les abus et les fraudes et en assurer le suivi ;
 - établir des statistiques anonymisées relatives à l'usage de l'Application, avec pour objectif de permettre à la Banque d'apporter des améliorations à l'Application ;

- définir à quelle fréquence un utilisateur spécifique fait usage de l'Application et/ou des possibilités spécifiques offertes par cette dernière ; et
- assurer et améliorer la sécurité de l'Application au moyen d'une analyse automatique et/ou manuelle des journaux.

11. Déclarations de l'utilisateur

L'utilisateur déclare être au courant :

- du mode d'utilisation de l'Application ;
- de l'impact des opérations qu'il pourrait être amené à exécuter par le biais de l'Application ;
- du fonctionnement d'Internet ;
- du fait que les cours de bourse et les autres informations communiquées via l'Application sont purement informatiques ;
- du fait que l'Application ne propose aucun conseil d'investissement personnalisé à l'intention de l'utilisateur et qu'il est impossible de tenir compte de la situation particulière de l'utilisateur pour les informations communiquées par le biais de l'Application ; et
- de la réglementation en vigueur en matière de délit d'initié, de mécanismes fiscaux particuliers, de blanchiment d'argent et d'autres législations et réglementations applicables.

12. Responsabilité

12.1. Responsabilité de la Banque

Tous les engagements pris par la Banque dans le cadre de la mise à disposition de l'Application constituent des obligations de moyens.

Sauf acte intentionnel ou faute grave, la Banque décline toute responsabilité en cas :

- de dommages directs ou indirects (en ce compris le manque à gagner, les frais encourus pour se procurer un service similaire ou la perte d'opportunités) subis par l'utilisateur du fait de l'utilisation de l'Application ou de l'impossibilité de l'utiliser, pour quelque raison que ce soit ;

- d'interruption, d'arrêt ou de défaillance fonctionnelle du service et, en particulier, en cas d'arrêt pour maintenance ou remise en état du système informatique ou en cas de défaillance technique ou de panne du système informatique ou d'Internet ;
- de dysfonctionnement de l'équipement de l'utilisateur ou du service de télécommunication d'un tiers ;
- de risque en matière de sécurité occasionné par l'appareil, le navigateur, le système d'exploitation, la connexion Internet, le pare-feu, le réseau, etc. de l'utilisateur. Si l'utilisateur omet d'activer la sécurisation du système ou s'il désactive celle-ci, la Banque déclinera également toute responsabilité pour les dommages qui en découlent.
- de dommages directs ou indirects subis par un utilisateur suite à l'usage d'appareils, de réseaux ou de configurations non autorisés par la Banque, en ce compris ceux que l'utilisateur s'est procurés auprès de tiers gratuitement ou contre paiement pour accéder à l'Application et utiliser celle-ci ;
- de vol, de perte, de destruction ou de modification de données, de logiciels ou de matériel informatique résultant d'un accès illicite par un tiers aux systèmes informatiques de la Banque ou d'un utilisateur, ou résultant d'un virus provenant du site Internet, d'Internet ou du système informatique de la Banque ou d'un utilisateur ;
- d'inexécution ou d'exécution tardive d'ordre transmis, pour des raisons d'erreurs de transmission, de ralentissements dans l'envoi de données ou, plus généralement, de problèmes d'envoi et de réception d'ordres, quelle qu'en soit la cause ;
- Dans le cas d'événements indépendants de la volonté de la Banque (par exemple, des actions des services publics, une guerre, un soulèvement populaire, une grève, un manquement de la part de ses propres fournisseurs, des sinistres résultant d'un incendie ou de catastrophes naturelles telles que des inondations, une tempête, la foudre) ou dans tous les cas de force majeure.

Par force majeure, il y a lieu d'entendre :

- le dysfonctionnement de la bourse ou du marché ;
- toute défaillance ou panne technique de réseau, qui échappe au contrôle de la Banque ;

- toute défaillance, indisponibilité ou faute imputables à un tiers-fournisseur de matériel, de services ou d'informations auquel la Banque fait appel pour la mise à disposition et l'exécution du service, comme, mais sans toutefois s'y limiter, les opérateurs de réseaux téléphoniques, les prestataires de services Internet, les tiers fournisseurs d'informations, les marchés financiers et les intermédiaires auxquels les marchés financiers confient leur organisation ;
- toute désorganisation due à une grève, même s'il s'agit d'une grève de son propre personnel ;
- toute décision imposée par une autorité de droit ou de fait, luxembourgeoise ou non ;

Dans les cas où la responsabilité de la Banque serait malgré tout établie, il conviendra de tenir compte d'une limitation de la responsabilité ; La Banque n'indemniserait le dommage que s'il est réel et s'il a lésé l'utilisateur directement et personnellement.

12.2. Responsabilité de l'utilisateur

À l'utilisateur, incombe l'entière responsabilité de ce qui suit :

- ses décisions d'investissement ;
- les opérations exécutées sur ses comptes et les éventuelles pertes qu'il pourrait subir du fait de l'utilisation du service, même si ces pertes, pour quelque raison que ce soit, s'avèrent supérieures au montant de la provision disponible sur son compte ;
- tout dommage résultant du fait que les actes de l'utilisateur violeraient les Conditions Générales, le présent Règlement ou la législation et la réglementation applicables ;
- tout dommage résultant du non-respect, dans le chef de l'utilisateur, des mesures de sécurité mentionnées à l'article 8.4.2.

13. Preuve

La procédure d'identification que doit suivre l'utilisateur pour avoir accès à l'Application vaut preuve d'identification de la part de l'utilisateur à l'égard des parties ; elle équivaut à une signature manuscrite par laquelle l'utilisateur manifeste son accord concernant les ordres ou autres opérations exécutées dès l'établissement effectif de l'accès (en ce compris l'approbation ou la signature numérique de documents).

L'utilisateur reconnaît expressément la validité des documents qu'il a approuvés et/ou signés par le biais de l'Application.

L'utilisateur accepte l'enregistrement par le système informatique de la Banque de toutes les opérations exécutées par le biais de l'Application ainsi que leur sauvegarde dans un fichier. En cas de litige, ce fichier aura valeur de preuve à l'égard des parties.

Si l'utilisateur prétend qu'une erreur ou une irrégularité est survenue dans le système, il lui incombera d'en apporter la preuve.

14. Droits de propriété intellectuelle de la Banque

Tous les droits relatifs à l'Application appartiennent exclusivement à la Banque ou à ses fournisseurs ; ils sont couverts par le droit d'auteur et par d'autres droits de propriété intellectuelle. Cette disposition s'applique en particulier, sans toutefois s'y limiter, aux textes, aux illustrations, à la mise en pages et aux programmes informatiques, ainsi qu'à la fonctionnalité qui permet à l'utilisateur de cartographier son patrimoine.

L'utilisateur s'interdit toute violation de ces droits. Il ne bénéficie que d'un droit d'utilisation personnel, non exclusif et non transmissible. Aucun droit de propriété ou droit de propriété intellectuelle ne sera cédé à l'utilisateur. Ce droit d'utilisation confère à l'utilisateur uniquement le droit d'accéder au contenu de l'Application, de le consulter et d'utiliser, de manière normale, les services proposés par le biais de l'Application, conformément à leur destination et uniquement pour ses besoins personnels.

Il est formellement interdit de modifier, reproduire ou de diffuser le concept, les textes, la présentation graphique et les autres éléments qui composent l'Application sans l'autorisation préalable écrite de la Banque.

L'utilisateur s'interdit de mettre à la disposition de tiers son accès personnel, que ce soit de manière directe ou indirecte, entière ou partielle, gratuitement ou contre paiement. Il est en outre interdit à l'utilisateur de copier, traduire, éditer, etc. (les concepts de) l'Application sans autorisation préalable de la Banque.

15. Transfert

Il est interdit à l'utilisateur de céder à quiconque les droits et obligations prévus dans le présent Règlement.

Tout transfert effectué en violation à cette disposition sera nul.

16. Résiliation

L'utilisateur et la Banque peuvent à tout moment mettre fin à l'utilisation de l'Application, moyennant le respect d'un délai de résiliation de 3 jours ouvrables bancaires.

La Banque peut néanmoins mettre fin sur-le-champ à l'utilisation de l'Application si l'utilisateur omet de respecter l'une de ses obligations envers la Banque ou si la Banque a connaissance de faits susceptibles d'entacher la relation de confiance qu'elle entretient avec l'utilisateur. Cette disposition sera également appliquée en cas de négligence grave, de fraude, de suspicion d'usage inapproprié ou abusif, d'atteinte au système de sécurité de l'ordinateur, du smartphone ou de la tablette ou pour toute autre raison de sécurité objective.

17. Litiges

17.1. Traitement des plaintes

Si l'utilisateur souhaite formuler une plainte concernant le fonctionnement de l'Application, il est tenu de suivre la procédure de traitement des plaintes décrite à l'article 25.7 des Conditions Générales.

17.2. Droit applicable et tribunaux compétents

Sauf convention contraire, la relation entre la Banque et l'utilisateur est régie par le droit luxembourgeois et elle relève de la compétence exclusive des tribunaux luxembourgeois.

