



Dispositions régissant les services électroniques («E-Services»)

Les présentes Dispositions pour l'usage des services électroniques régissent les modalités relatives à l'accès aux services électroniques entre le Client¹, et/ou son Mandataire¹ (tel que défini à la clause 12.1 ci-dessous) et la Banque J. Safra Sarasin SA («la **Banque**»). Aux fins des présentes dispositions, l'Utilisateur Mandaté¹ (à savoir le Client et/ou le Mandataire, ci-après désignés conjointement comme «**Utilisateur Mandaté**») est l'utilisateur réel du système des services électroniques (ou «E-Services»). L'autorisation d'accès de l'Utilisateur Mandaté est détaillée dans la «**Convention relative aux services électroniques («E-Services»)**» (version du Client ou version du gérant de fortune externe) et/ou dans son supplément «**Procuration relative à l'utilisation des services électroniques**», selon le cas.

Le Client assume la responsabilité totale de la conformité entière de tout Utilisateur Mandaté et désigné par celui-ci avec les obligations indiquées dans les présentes dispositions.

1. Offre de services

- 1.1 Le terme services électroniques fait référence aux services en ligne fournis par la Banque. Ces services électroniques peuvent comprendre des services de base (tels que la consultation des relevés et des mouvements de compte ou de portefeuille, des informations relatives au marché (en différé), des rapports de performance, de la répartition des actifs et à l'utilisation de la boîte aux lettres E-Services) ainsi que les transactions de paiement et l'exécution d'ordres sur des instruments financiers. La Banque se réserve le droit d'ajuster ou de modifier son offre de services à tout moment et sans préavis.
- 1.2 L'offre de services et la grille tarifaire actuelles pour les services électroniques ainsi que les Dispositions régissant les services électroniques applicables seront portées à l'attention du Client en bonne et due forme. De plus, le Client peut contacter son chargé de Clientèle pour toute information ou question supplémentaire.

2. Accès aux services électroniques et autorisation

- 2.1 L'accès technique par l'Utilisateur Mandaté aux services électroniques a lieu par le biais d'Internet (ainsi que par des terminaux mobiles, tels que des téléphones mobiles ou des tablettes) au travers d'un fournisseur d'accès à Internet sélectionné par l'Utilisateur Mandaté et par un logiciel de navigation spécial que l'Utilisateur Mandaté acquiert indépendamment auprès de tierces parties ou par une application de terminal mobile. L'accès aux services électroniques et aux services inclus n'est accordé que lorsque l'Utilisateur Mandaté s'est autolégitimé via l'une des procédures d'autolégitimation disponibles.
- 2.2 L'accès aux services électroniques est protégé par quatre niveaux de sécurité au moyen de l'autolégitimation, soit avec le SMS-Login soit avec un token (par ex. ActivCard). Pour accéder aux services électroniques de la Banque, l'Utilisateur Mandaté doit s'identifier comme suit:

a) Accès au moyen du SMS-Login:

- nom d'utilisateur («UserID») attribué par la Banque à l'Utilisateur Mandaté (1er niveau de sécurité);
- mot de passe attribué par la Banque à l'Utilisateur Mandaté (2ème niveau de sécurité);
- code PIN du terminal mobile de l'Utilisateur Mandaté (3ème niveau de sécurité); et
- numéro de transaction (login) généré par le système de services électroniques et envoyé par SMS au terminal mobile de l'Utilisateur Mandaté (4ème niveau de sécurité).

b) Accès au moyen d'un token (par ex. ActivCard):

- nom d'utilisateur («UserID») attribué par la Banque à l'Utilisateur Mandaté (1er niveau de sécurité);
- mot de passe attribué par la Banque à l'Utilisateur Mandaté (2ème niveau de sécurité);
- code NIP sur le token (3ème niveau de sécurité); et
- le numéro de transaction nouvellement généré minute après minute par le token (4ème niveau de sécurité).

Pour les applications de terminal mobile, les procédures d'autolégitimation pour accéder aux services électroniques peuvent varier. En outre, la Banque peut décider librement et à tout moment de mettre en place de nouvelles procédures d'autolégitimation ainsi que de modifier ou supprimer des procédures d'autolégitimation existantes. La Banque se réserve plus particulièrement le droit de modifier la procédure d'autolégitimation des Utilisateurs Mandatés (procédure d'autolégitimation par SMS-Login au lieu de token ou inversement). Toute modification de la procédure d'autolégitimation est signalée à l'Utilisateur Mandaté de manière appropriée.

¹ Pour faciliter la lecture, le masculin est utilisé pour désigner les deux genres. Lorsque le contexte le justifie, le singulier comprend le pluriel et vice versa.



- 2.3 L'Utilisateur Mandaté est tenu de modifier le mot de passe communiqué par la Banque immédiatement après l'avoir reçu puis de le modifier par la suite à intervalles réguliers.
- 2.4 Tout Utilisateur Mandaté qui s'identifie de manière adéquate selon la clause 2.2 ci-dessus (autolégitimation) est habilité à utiliser les services électroniques. Par conséquent, la Banque peut alors autoriser l'Utilisateur Mandaté à accéder aux services tels que définis par le Client pour chaque Utilisateur Mandaté. Ceci vaut sans autre vérification d'habilitation de l'Utilisateur Mandaté et indépendamment des rapports juridiques internes entre le Client et un Utilisateur Mandaté, s'il est différent du Client, mais aussi sans égard à des inscriptions divergentes au Registre du commerce, dans des publications ou selon des dispositions définies sur d'autres documents de la Banque. De même, s'agissant de sociétés possédant plusieurs procédures de légitimation, la Banque n'examine pas la question de la légitimation interne à la société. Une convention avec la Banque aux termes de laquelle l'accès ou l'utilisation des services électroniques n'est possible que moyennant la légitimation collective de deux ou plusieurs Utilisateurs Mandatés est en principe exclue (p. ex. «double signature»). La Banque se réserve toutefois le droit d'autoriser l'exécution de transactions au moyen d'une autorisation collective pour certaines prestations.
- 2.5 La Banque a le droit, afin de protéger le Client, de refuser en tout temps et sans indication de motifs de fournir des renseignements ainsi que de recevoir et d'exécuter des instructions, des ordres et des communications dans le cadre de l'utilisation des services électroniques et d'exiger que l'Utilisateur Mandaté se légitime d'une autre manière (par signature ou présentation personnelle).
- 2.6 Le Client reconnaît sans réserve toutes les transactions qui ont été comptabilisées sur les comptes, dépôts et comptes métal indiqués dans la/les convention(s) portant sur les services électroniques dans la mesure où celles-ci ont été opérées avec les paramètres de légitimation de l'Utilisateur Mandaté. Cela s'applique aussi notamment aux transactions effectuées par l'utilisation inappropriée des paramètres de légitimation d'un Utilisateur Mandaté. Il en va de même de toutes les instructions, tous les ordres et toutes les communications qui parviennent à la Banque lors de l'utilisation des services électroniques par un Utilisateur Mandaté, lesquels sont réputés avoir été rédigés et autorisés par le Client.
- 2.7 La Banque peut décider librement d'introduire des systèmes de sécurité supplémentaires pour l'utilisation des services électroniques ou de certaines fonctionnalités spécifiques.

3. Transactions sur instruments financiers (ordres boursiers/négoce)

- 3.1 L'Utilisateur Mandaté prend acte que l'exécution d'un ordre sur un instrument financier («ordre») qu'il place au moyen des services électroniques est susceptible de ne pas être exécuté immédiatement ou 24 heures sur 24. L'exécution peut dépendre notamment des jours et des heures d'ouverture de la plateforme de négoce correspondante ou de la réglementation concernant les jours fériés ou les horaires d'ouverture de l'agence de la Banque chargée de la relation d'affaires et/ou du département auquel incombe le traitement de l'ordre. En outre, l'Utilisateur Mandaté prend connaissance du fait qu'en cas de problèmes, le département Négoce de la Banque peut apporter son soutien uniquement pendant les heures d'ouverture de bureau habituelles de la Banque ainsi que de la plateforme de négoce respective.
- 3.2 La Banque est libre de choisir les plateformes de négoce auxquelles elle souhaite recourir et les instruments financiers qu'elle entend proposer à l'Utilisateur Mandaté dans le cadre des prestations de négoce par services électroniques.
- 3.3 La Banque n'assume aucune responsabilité dans le cadre d'ordres sur instruments financiers non exécutés ou qui n'ont pas été exécutés à temps et pour les dommages qui en découlent (notamment en raison de pertes suite aux fluctuations des cours) dans la mesure où elle a fait preuve de la diligence habituelle. La Banque n'est responsable qu'en cas de faute grave.
- 3.4 Si l'Utilisateur Mandaté passe un ordre, il reconnaît ce faisant que la législation et la réglementation en vigueur (loi sur les bourses, ordonnance sur les bourses, règlements, usages, etc.) lui sont applicables et il s'engage à les observer. Dans le cas de places boursières, de marchés des actions ou de produits comportant des règles et exigences spéciales, l'Utilisateur Mandaté peut n'être en mesure de passer des ordres qu'après s'être conformé aux exigences et formalités nécessaires. Dans certains cas, il peut être nécessaire que le Client satisfasse lui-même à ces exigences et formalités.
- 3.5 En passant un ordre par le biais des services électroniques, l'Utilisateur Mandaté confirme qu'il a pris note des restrictions de vente (par ex. critères d'admissibilité) pour un instrument financier spécifique conformément à la documentation respective du produit, qu'il les comprend et qu'il s'y conforme. A l'égard des placements collectifs de capitaux, l'Utilisateur Mandaté confirme qu'il n'investira que dans des actions/parts dont le Client est autorisé à bénéficier conformément à la documentation sur les placements collectifs de capitaux en question.
- 3.6 La Banque est habilitée à refuser ou à annuler des ordres de l'Utilisateur Mandaté si un ordre ne respecte pas la législation et la réglementation en vigueur (loi sur les bourses, ordonnance sur les bourses, règlements, usages, etc.). De plus, la Banque est habilitée à refuser ou à annuler des ordres de l'Utilisateur Mandaté dans la mesure où le compte du Client concerné n'est pas suffisamment alimenté ou si l'exécution d'un ordre va à l'encontre de la lettre ou de l'esprit d'une éventuelle mise en gage ou d'un blocage des valeurs patrimoniales.
- 3.7 Avant de placer un ordre, l'Utilisateur Mandaté est tenu de consulter la brochure «**Risques particuliers dans le commerce de titres**» et toutes les informations sur les risques en amont de la transaction de même que toutes les informations utiles fournies dans le cadre des services électroniques, qui renseignent sur les paramètres et risques spécifiques des instruments financiers. En passant un ordre par le biais des services électroniques, l'Utilisateur Mandaté confirme qu'il a reçu toutes les informations dues en amont de la transaction et toutes les autres informations utiles et qu'il connaît bien les usages et pratiques des opérations sur instruments financiers ainsi que la structure et les risques de ces derniers.
- 3.8 Pour les ordres exécutés par le biais des services électroniques, la Banque ne vérifiera pas si un instrument financier

est adapté au Client.

- 3.9 Dans le cas d'une exécution partielle d'un ordre, les taxes boursières et les commissions peuvent augmenter (par ex. en raison de l'application d'un tarif minimal).

4. Transactions de paiement

4.1 Transactions de paiement

La Banque se réserve le droit de rejeter les ordres de paiement transmis par les services électroniques (p. ex. faute de couverture ou s'ils dépassent la limite de crédit accordée). La Banque n'assume aucune responsabilité pour les ordres de paiement non exécutés ou qui n'ont pas été exécutés dans les délais ni pour les dommages qui en découlent dans la mesure où elle a fait preuve de la diligence habituelle. La Banque n'est responsable qu'en cas de faute grave.

L'Utilisateur Mandaté prend connaissance du fait que l'annulation d'un ordre déjà autorisé dans les services électroniques n'est possible que de manière limitée.

La Banque peut facturer des frais séparés pour les prestations de transaction de paiement par l'intermédiaire des services électroniques.

Les prestations de transaction de paiement proposées par l'intermédiaire des services électroniques ne sont pas fournies aux gérants de fortune externes pour les comptes de Clients gestionnaires d'actifs.

4.2 Signature des transactions

La Banque a le droit d'introduire la signature des transactions pour la validation des ordres de paiement en tant qu'élément de sécurité supplémentaire pour les transactions de paiement. Dans le cadre du processus d'autorisation, l'Utilisateur Mandaté est informé de manière interactive par SMS du contenu d'un ordre de paiement et invité à confirmer définitivement son exécution au moyen d'un code de confirmation.

La Banque détermine librement les règles et conditions applicables à la signature des transactions. Elle a en particulier le droit d'exiger la signature des transactions pour certains ordres de paiement et peut autoriser l'Utilisateur Mandaté à apporter des modifications à la réglementation régissant l'utilisation de la signature des transactions, de manière partielle ou intégrale. Le Client assume toute responsabilité et toute perte pouvant résulter des modifications de la réglementation apportées par l'Utilisateur Mandaté. En outre, la Banque décide librement si elle veut introduire des systèmes de sécurité techniques supplémentaires pour les prestations de transaction de paiement par l'intermédiaire des services électroniques.

La Banque peut facturer des frais séparés pour la signature des transactions effectuées par l'intermédiaire des services électroniques.

4.3 Option de paiement confidentiel

Dans le cadre des prestations de transaction de paiement proposées par l'intermédiaire des services électroniques, la Banque propose des «**paiements confidentiels**» à titre de fonctionnalité supplémentaire pour traiter ceux-ci d'après des modalités particulières fixées par ses soins. Les principes suivants sont applicables:

- des paiements confidentiels ne peuvent être saisis et/ou autorisés que par l'Utilisateur Mandaté disposant de l'autorisation supplémentaire correspondante;
- ces paiements confidentiels figurent sans détails sur l'avis d'exécution physique destiné au Client; et
- les détails des paiements confidentiels exécutés peuvent être consultés dans les services électroniques uniquement par l'Utilisateur Mandaté disposant de l'autorisation supplémentaire correspondante.

Les modalités d'exécution particulières applicables aux paiements confidentiels ne concernent que les transactions de paiements exécutées par l'intermédiaire des services électroniques. Le droit d'un Utilisateur Mandaté disposant d'une procuration habituelle de demander des renseignements concernant les paiements confidentiels reste non limité.

4.4 Autorisation collective pour l'exécution de transactions de paiement (pour deux Utilisateurs Mandatés)

Si le Client a déclaré que les transactions de paiement ne peuvent être exécutées qu'avec une autorisation collective, un ordre de paiement saisi ne peut alors être exécuté qu'avec l'approbation électronique de deux Utilisateurs Mandatés. Si cette autorisation n'est pas donnée, les ordres de paiement saisis ne sont pas exécutés. Un Utilisateur Mandaté doit s'assurer que la deuxième autorisation est obtenue en temps voulu pour les autorisations collectives électroniques. La Banque n'accepte aucune responsabilité pour les transactions de paiement retardées suite à une seconde autorisation manquante. Elle se réserve le droit d'annuler dans le système des services électroniques, après un délai fixé par ses soins, les ordres de paiement qui n'ont pas été validés par une seconde personne. Le Client comprend qu'il est possible pour un seul Utilisateur Mandaté de saisir (mais non d'autoriser) des ordres de paiement pour des autorisations collectives.

5. Envoi électronique de documents bancaires

- 5.1 La Banque se réserve le droit, à son entière discrétion, de mettre à disposition du Client ou de tout autre Utilisateur Mandaté des documents bancaires par voie électronique exclusivement ou en complément aux envois postaux réguliers. En cas de réception électronique de documents bancaires, les conditions contenues dans la présente clause 5 s'appliqueront.
- 5.2 Dans le cadre de la remise par voie électronique de documents bancaires, la Banque adressera à l'Utilisateur Mandaté certains documents bancaires sous la forme électronique dans la boîte aux lettres E-Services de l'Utilisateur Mandaté, et non pas en format papier, pour toutes les relations de comptes, de dépôts et de comptes métal concernées par la «**Convention relative aux services électroniques**». Le Client prend acte du fait que tous les Utilisateurs Mandatés autorisés au titre des relations de comptes, de dépôts et de comptes métal mentionnées ci-dessus peuvent obtenir l'accès aux documents bancaires sous forme électronique. Une liste de toutes les catégories de documents bancaires mis à disposition par la Banque sous la forme électronique via E-Services peut être demandée au chargé de clientèle. La Banque se réserve expressément le droit d'envoyer à son entière discrétion à l'avenir sous forme électronique d'autres documents actuellement envoyés au format papier.
- 5.3 Le Client reconnaît expressément par la présente que la Banque remplit ses obligations d'information en envoyant électroniquement les documents bancaires dans la boîte aux lettres E-Services d'un Utilisateur Mandaté. Le Client reconnaît également que la Banque peut qualifier tout accès électronique à des documents bancaires par un Utilisateur Mandaté comme un contact au sens des exigences légales et réglementaires liées aux avoirs sans nouvelles et aux comptes dormants.
- 5.4 Les documents bancaires sont envoyés électroniquement en format PDF (sous réserve de toute modification). L'Utilisateur Mandaté est responsable de l'installation du logiciel requis pour la consultation des documents.
- 5.5 Même s'ils sont aussi envoyés ultérieurement par courrier, les documents bancaires déjà adressés électroniquement sont considérés, au sens des «**Bases contractuelles générales de la Banque**», comme envoyés au Client au moment où ils sont mis à disposition au sein des services électroniques et consultables par un Utilisateur Mandaté. Cette disposition s'applique également lorsque le Client lui-même n'a pas accès aux services électroniques et n'a donc pas connaissance des documents bancaires envoyés par voie électronique ou lorsque l'Utilisateur Mandaté ne consulte pas ou ne peut pas consulter les documents bancaires mis à disposition électroniquement. Le délai de contestation prévu par les «**Conditions générales de la Banque**» commence également à courir à compter de la mise à disposition des documents électroniques.
- 5.6 La Banque décline toute responsabilité quant aux pertes résultant d'une consultation tardive des documents bancaires mis à disposition au format électronique. Cette disposition s'applique en particulier à la notification des débits LSV avec droit de contestation, aux informations sur les coûts et les charges, aux avis relatifs à l'adéquation de transactions ou aux informations sur les produits.
- 5.7 Les documents bancaires électroniques peuvent être téléchargés au sein des services électroniques pendant au moins 12 mois. Ils sont ensuite effacés. Ils sont supprimés, sans tenir compte du délai susmentionné, lors de la clôture de la relation de compte, de dépôt et/ou de compte métal pour laquelle l'envoi électronique des justificatifs bancaires est prévu, ou lors de la résiliation de la «**Convention relative aux services électroniques**». Il incombe à l'Utilisateur Mandaté de consulter et de sauvegarder préalablement les justificatifs bancaires en cas de besoin. La Banque décline toute responsabilité liée aux dommages résultant de la suppression des justificatifs bancaires.
- 5.8 En cas de besoin, les justificatifs bancaires mis à disposition au format électronique peuvent être demandés ultérieurement au format papier contre paiement de frais.
- 5.9 La Banque est autorisée à adresser les documents bancaires pour lesquels un envoi électronique exclusif est prévu soit de manière supplémentaire soit uniquement au format papier à la dernière adresse de domicile du Client connue de la Banque, si celle-ci le juge approprié, à son entière discrétion, pour des cas exceptionnels justifiés (notamment lorsque cela est réputé être dans l'intérêt du Client). La Banque décline toute responsabilité liée aux dommages résultant d'un tel envoi par courrier. En outre, le Client dégage formellement la Banque de son devoir de confidentialité et reconnaît expressément qu'il supporte tous types de dommages résultant de l'utilisation par la Banque de ces envois par courrier.
- 5.10 Les documents bancaires électroniques sont envoyés à la même fréquence que lorsqu'ils étaient adressés par courrier. La fréquence ne peut être modifiée au sein des services électroniques. L'Utilisateur Mandaté peut toutefois générer des documents bancaires ad hoc et personnalisés au sein des services électroniques selon des paramètres spécifiques déterminés par l'Utilisateur Mandaté lui-même (par ex. relevés de compte sur une période spécifique). L'Utilisateur Mandaté prend note du fait que ces documents bancaires ad hoc et personnalisés peuvent ne pas contenir les mêmes informations et/ou ne pas satisfaire aux mêmes standards que les documents bancaires régulièrement émis par la Banque.
- 5.11 La Banque ne peut garantir que les documents bancaires consultés sous la forme électronique puis imprimés rempliront les exigences de preuve dans le cadre de procédures juridiques ou administratives quelconques (p. ex. procédure de détermination de l'impôt). Cela s'applique notamment aux documents bancaires ad hoc et personnalisés qui sont générés par l'Utilisateur Mandaté lui-même selon des paramètres spécifiques.
- 5.12 La signature du contrat pour l'envoi électronique exclusif de documents bancaires n'annule pas les autres instructions d'envoi et de conservation relatives aux documents bancaires concernés qui restent applicables. Cela s'applique tout particulièrement aux instructions d'envoi et de conservation se rapportant à des tierces parties.

- 5.13 L'établissement électronique de documents bancaires (exclusif ou parallèle à un envoi postal régulier) peut être résilié par écrit en tout temps, sans raisons, par le Client et la Banque. La résiliation s'appliquera également à l'envoi à tous les Utilisateurs Mandatés. A compter de la résiliation de l'établissement exclusivement électronique de documents bancaires et sauf instruction contraire, tous les justificatifs seront envoyés au Client uniquement à la dernière adresse de domicile qu'il a communiquée à la Banque.

6. Devoir de diligence de l'Utilisateur Mandaté

- 6.1 L'Utilisateur Mandaté est tenu de garder secrets tous les paramètres de légitimation (voir clause 2.2 ci-dessus) et de les protéger contre un usage abusif de la part de personnes sans droit. Après sa modification, le mot de passe ne doit en particulier pas être noté/recopié ou être sauvegardé sans protection sur l'ordinateur ou le terminal mobile de l'Utilisateur Mandaté. Par ailleurs, le mot de passe et le numéro d'identification de l'utilisateur ne doivent pas être des codes faciles à découvrir (p. ex. dates de naissance, numéros de téléphone, etc.). Les paramètres de légitimation doivent être conservés séparément les uns des autres. Le Client supporte tous les risques découlant de la divulgation ou de l'utilisation (y compris celle qui est abusive ou illicite) des paramètres de légitimation d'un Utilisateur Mandaté. La Banque exclut toute responsabilité à cet égard.
- 6.2 L'obligation de garder secrets les paramètres de légitimation concerne séparément chacun des Utilisateurs Mandatés. Le Client est donc également responsable des dommages résultant d'un usage abusif par l'un de ses Utilisateurs Mandatés des paramètres de légitimation d'un autre Utilisateur Mandaté.
- 6.3 S'il est à craindre que des personnes tierces dépourvues de droits aient connaissance d'un paramètre de légitimation d'un Utilisateur Mandaté, ce paramètre de légitimation doit être changé, la Banque doit en être informée immédiatement et, si nécessaire, le Client ou tout Utilisateur Mandaté doit bloquer l'accès aux services électroniques ou demander à la Banque de procéder à ce blocage (voir clause 9 ci-dessous).
- 6.4 Les Utilisateurs Mandatés qui accèdent aux services électroniques par le SMS-Login et qui perdent leur terminal mobile doivent rapidement informer la Banque et demander à leur opérateur de réseau mobile de bloquer immédiatement leur utilisation.
- 6.5 L'Utilisateur Mandaté doit informer la Banque immédiatement en cas de perte du token (par ex. ActivCard) et doit demander le blocage de l'accès aux services électroniques dès que possible selon la clause 9 ci-dessous. Les demandes pour l'obtention de tokens de remplacement, y compris ceux en faveur d'Utilisateurs Mandatés, ne peuvent être passées à l'agence de la Banque chargée de la relation d'affaires que par le Client et non par un Utilisateur Mandaté autre que le Client.
- 6.6 L'Utilisateur Mandaté doit contrôler le caractère exhaustif et exact de toutes les données entrées ainsi que les confirmations du système de services électroniques. La responsabilité portant sur les données entrées par l'Utilisateur Mandaté incombe au Client jusqu'à la confirmation du système des services électroniques de la Banque.
- 6.7 L'Utilisateur Mandaté doit minimiser, par la mise en œuvre de mesures de protection adéquates (notamment par des programmes anti-virus tenus à jour, un firewall fiable, un niveau de sécurité élevé du navigateur Internet ainsi que par un système informatique muni d'un correctif de sécurité à jour), les risques de sécurité qui découlent de l'utilisation d'Internet ou du réseau de terminal mobile (p. ex. virus, accès non autorisé de tiers, etc.).
- 6.8 Si l'Utilisateur Mandaté a transmis à la Banque un ordre lié à une transaction de paiement ou sur instrument financier et si l'Utilisateur Mandaté détermine, une fois l'ordre transmis, que ce dernier n'est pas exécuté par la Banque ou qu'il n'est pas exécuté correctement par cette dernière, l'Utilisateur Mandaté est tenu d'adresser immédiatement une réclamation correspondante à la Banque.

7. Etendue de la responsabilité de la Banque et de ses employés (collectivement appelés «la Banque»)

- 7.1 La Banque ne garantit aucunement l'exactitude, l'exhaustivité ou la pertinence des données affichées ou transmises par les services électroniques, y compris les documents bancaires ad hoc et personnalisés générés par l'Utilisateur Mandaté selon des paramètres spécifiques. Tout particulièrement, les détails de comptes, de dépôts et de comptes métal (soldes, relevés, transactions, etc.) ainsi que toute information généralement disponible, tels que les cours des instruments financiers, n'engagent pas la Banque, sauf si certaines informations sont explicitement stipulées comme telles dans le cadre d'un service spécifique. Les données des services électroniques ne constituent pas non plus une recommandation, ni une offre ou une invitation à acheter ou à vendre tout instrument financier, à effectuer des transactions ou à conclure des transactions juridiques de toute sorte que ce soit, sauf si cela est explicitement stipulé en tant que tel.
- 7.2 La Banque n'assume aucune responsabilité pour les ordres non exécutés, ou non exécutés en temps utile et pour le dommage qui en résulte, sauf si une faute grave peut lui être imputée.
- 7.3 La responsabilité de la Banque est exclue pour des dommages causés à des Clients ou à tout autre Utilisateur Mandaté du fait de la non-exécution de leurs obligations contractuelles envers des tiers. Il en va de même pour les dommages directs, indirects et consécutifs tels que la perte de bénéfice ou des réclamations de tiers.
- 7.4 Les services électroniques sont fournis via un réseau ouvert appelé Internet qui fait appel à des équipements de télécommunications publics et non spécialement protégés. La Banque exclut sa responsabilité pour des dommages

découlant de l'utilisation d'Internet (y compris par terminaux mobiles). La Banque ne répond en particulier pas de dommages causés au Client ou à tout autre Utilisateur Mandaté suite à des erreurs de transmission, des défauts techniques, des perturbations, des interventions illicites sur les installations du réseau, de la surcharge du réseau, de la paralysie malveillante des accès électroniques par des tiers, des pannes d'Internet, des interruptions ou d'autres dérangements encourus par l'exploitant du réseau qui rendent ce dernier inaccessible.

- 7.5 La Banque ne répond pas des conséquences de perturbations et d'interruptions, notamment dans le traitement et dans l'exploitation des services électroniques de la Banque (p. ex. causées par des interventions illicites dans le système de la Banque), sauf si une faute grave peut être imputée à la Banque.
- 7.6 Par ailleurs, la Banque exclut expressément toute responsabilité pour les logiciels ou applications de terminaux mobiles qu'elle aurait éventuellement livrés (p. ex. sur CD-ROM ou par téléchargement) ainsi que pour les conséquences qui en découleraient à l'occasion du transport et pendant le transport des logiciels via le réseau (p. ex. Internet).
- 7.7 Lors de la constatation de risques affectant la sécurité et afin de protéger le Client et la Banque, la Banque se réserve en tout temps le droit d'interrompre la prestation de services électroniques et ceci jusqu'à la suppression des risques précités. De même, la Banque est autorisée à interrompre les différentes prestations de services en cas de travaux de maintenance. La Banque n'assume aucune responsabilité pour quelque dommage que ce soit qui résulterait de telles interruptions.
- 7.8 En cas de faute légère, la Banque n'assume aucune responsabilité pour des dommages causés par des auxiliaires dans l'accomplissement de leurs tâches.
- 7.9 Afin d'optimiser son offre de services électroniques, la Banque est autorisée à faire appel à des spécialistes. Dans ce contexte, elle ne répond que sur la base de la diligence requise lors du choix et de l'instruction de tels tiers qui sont par ailleurs soumis au secret bancaire suisse.
- 7.10 La Banque n'assume aucune responsabilité pour l'ordinateur ou le terminal mobile de l'Utilisateur Mandaté, pour l'accès technique aux services électroniques ainsi que pour les logiciels nécessaires à cet effet.

8. Sécurité

- 8.1 Afin de protéger le Client, il a été développé un système de sécurité à plusieurs niveaux qui, notamment, répond à une procédure de verrouillage dont le standard est usuel dans les banques. Comme dans tous les domaines, une sécurité absolue ne peut toutefois être garantie: l'ordinateur ou le terminal mobile de l'Utilisateur Mandaté, les ordinateurs du fournisseur et les réseaux publics sont des composants du système de services électroniques et ils peuvent devenir des points faibles du système puisqu'ils se trouvent en dehors du contrôle de la Banque.
- 8.2 Le Client ou tout autre Utilisateur Mandaté prend connaissance des risques supplémentaires décrits ci-après pour lesquels la Banque ne peut assumer aucune responsabilité:
- des connaissances insuffisantes du système de la part de l'Utilisateur Mandaté ainsi que des mesures de sécurité insuffisantes au niveau de l'ordinateur ou du terminal mobile de l'Utilisateur Mandaté peuvent faciliter l'accès à une personne dépourvue de droits (p. ex. insuffisances de la protection des données enregistrées sur le disque dur, transfert de fichiers, exposition de contenu par des tiers non autorisés, etc.). Il incombe à l'Utilisateur Mandaté de se renseigner avec précision sur les mesures de sécurité nécessaires.
 - Il est impossible d'exclure la possibilité de mise en place d'un contrôle du trafic du Client par l'exploitant du réseau (p. ex. fournisseur Internet), c'est-à-dire que celui-ci a la possibilité de savoir quand l'Utilisateur Mandaté est entré en contact avec qui.
 - il existe le risque latent que – pendant l'utilisation des services électroniques – un tiers parvienne à accéder à l'ordinateur ou au terminal mobile de l'Utilisateur Mandaté sans être détecté (p. ex. via l'application Java ou ActiveX).
 - il existe un risque que – lors de l'utilisation d'un réseau public (p. ex. Internet) – des virus ou autres programmes nuisibles (p. ex. cheval de Troie ou spyware) infectent l'ordinateur ou le terminal mobile lorsque ces derniers sont connectés à Internet. Des scanners tenus à jour protégeant des virus, un firewall fiable, un niveau de sécurité élevé du navigateur Internet ainsi qu'un système informatique muni d'un correctif de sécurité à jour peuvent aider l'Utilisateur Mandaté à prendre des mesures de sécurité adéquates.
 - il est important que l'Utilisateur Mandaté ne travaille qu'avec des logiciels dont la provenance est digne de confiance.
 - il ne peut être garanti qu'Internet ou le réseau de terminal mobile soient disponibles. Il est en particulier possible que des erreurs de transmission, des défauts techniques, des perturbations, des interventions illicites sur les installations du réseau, une surcharge du réseau, des paralysies malveillantes des accès électroniques par des tiers, des interruptions ou d'autres dérangements encourus par l'exploitant du réseau rendent ce dernier inaccessible.
 - pendant l'utilisation des services électroniques par l'Utilisateur Mandaté, les données appelées (p. ex. données du Client telles qu'aperçus du compte, dépôt et compte métal) seront automatiquement stockées provisoirement sur l'ordinateur ou le terminal mobile de l'Utilisateur Mandaté par le logiciel de navigation de l'Utilisateur Mandaté (fichiers temporaires Internet/Cache). Simultanément, le logiciel de navigation de l'Utilisateur Mandaté enregistre toutes les adresses Internet qu'il a consultées (historique). Ceci peut permettre à une personne qui se procure un accès à l'ordinateur ou au terminal mobile de l'Utilisateur Mandaté de consulter les données du Client et d'en tirer des conclusions sur l'existence d'une relation bancaire. C'est la raison pour laquelle la Banque recommande de vider le cache et de supprimer l'historique après chaque utilisation des services électroniques et de redémarrer le

navigateur Internet ou autre logiciel d'accès aux services électroniques avant chaque utilisation des services électroniques.

- les données du Client exportées dans d'autres programmes (p.ex. Excel, Word, etc.) depuis les services électroniques par l'Utilisateur Mandaté ou les documents bancaires électroniques sont sauvegardés dans l'ordinateur ou le terminal mobile sans protection si l'Utilisateur Mandaté ne prend pas de mesures supplémentaires. Cela peut permettre à une personne qui se procure un accès à l'ordinateur ou au terminal mobile de l'Utilisateur Mandaté de consulter les données du Client et d'en tirer des conclusions sur l'existence d'une relation bancaire.

8.3 Lors de l'utilisation des services électroniques, des cookies (chaîne d'information envoyée par un site Internet et enregistrée sur l'ordinateur ou le terminal mobile de l'Utilisateur Mandaté) sont temporairement enregistrés ou consultés sur l'ordinateur ou le terminal mobile de l'Utilisateur Mandaté. Ils permettent à la Banque de mettre à disposition de l'Utilisateur Mandaté des raccourcis de navigation qui lui seront très utiles. Les cookies utilisés par la Banque ne contiennent qu'un minimum d'informations. Une modification des paramètres du navigateur Internet ou d'un autre logiciel d'accès aux services électroniques permet d'éviter que des cookies ne soient installés sur un ordinateur ou un terminal mobile. En fonction des paramètres du navigateur ou de l'autre logiciel d'accès sélectionnés, il peut arriver que les cookies bloqués réduisent les fonctions des services électroniques ou en empêchent l'accès. La Banque décline toute responsabilité liée à de telles limitations.

9. Blocage des services électroniques

- 9.1 Le Client peut faire bloquer son propre accès et l'accès de tout Utilisateur Mandaté aux services électroniques de la Banque, tandis qu'un Utilisateur Mandaté autre que le Client peut seulement bloquer son propre accès. Le blocage peut être demandé uniquement pendant les heures de bureau ordinaires lors des jours ouvrables et seulement auprès de l'agence de la Banque qui gère la relation d'affaires. Il doit être confirmé sans délai par écrit à la Banque.
- 9.2 De plus, l'Utilisateur Mandaté peut bloquer son propre accès au sein du système des services électroniques.
- 9.3 Sur demande du Client adressée à l'agence de la Banque qui gère la relation d'affaires, les blocages peuvent être à nouveau levés. La demande doit être faite ou confirmée par écrit. Les Utilisateurs Mandatés autres que le Client ne peuvent faire lever que les blocages à leur propre accès qu'ils ont eux-mêmes demandés.
- 9.4 La Banque est habilitée à bloquer l'accès des Utilisateurs Mandatés à l'une ou à toutes les prestations de services; ce blocage peut intervenir en tout temps, sans dénonciation préalable et sans indication des motifs lorsque, de l'avis de la Banque, il apparaît comme indiqué pour des motifs objectivement fondés (avant tout pour protéger le Client). La Banque décline toute responsabilité liée aux dommages résultant d'un tel blocage.

10. Secret bancaire / protection des données

- 10.1 La législation suisse sur le secret bancaire et la protection des données s'applique seulement aux données stockées en Suisse. Toutes les données transmises à l'étranger ne sont plus protégées par le droit suisse.
- 10.2 Les données peuvent être transportées via un réseau public ouvert accessible à tous (Internet et/ou réseaux de terminaux mobiles, par exemple). Cette disposition s'applique également aux données transmises par courrier électronique et par SMS. Les données sont donc régulièrement transmises sans contrôle de manière transfrontalière. Ceci peut également s'appliquer à un transfert de données dont l'expéditeur et le destinataire se trouvent en Suisse.

Il est vrai que chacune des données, à l'exception de celles transmises par courrier électronique et par SMS, sera transmise sous une forme codée au sein du système des services électroniques. Il est cependant toujours possible d'identifier l'expéditeur et le destinataire. Ils peuvent être vus par des tierces parties. Ces informations peuvent être lues par un tiers qui peut donc en déduire l'existence d'une relation bancaire. Ceci s'applique également à un gérant de fortune externe, non pas en ce qui concerne la relation bancaire des Clients dont il assume la gestion de la fortune dans la mesure où ces derniers n'utilisent pas leur propre ordinateurs ou terminaux mobiles et seul le gérant de fortune externe utilise son propre ordinateur ou terminal mobile.

11. Courrier électronique («E-mail») et SMS / messages

11.1 Courriers électroniques et SMS

La transmission de courriers électroniques et de SMS par l'intermédiaire de réseaux publics (p. ex. Internet) a lieu sous forme non codée et peut être interceptée, lue et modifiée par des tiers. Cela s'applique également aux courriers électroniques et aux SMS qui sont utilisés lorsqu'il est fait usage des services électroniques de la Banque (SMS pour le login et signature des transactions compris). Sous réserve de conventions séparées, les communications et les ordres passés à la Banque par courrier électronique et par SMS n'engagent pas cette dernière pour des motifs de sécurité. La Banque ne répond en aucune manière des dommages qui pourraient découler de l'utilisation d'un courrier électronique ou d'un SMS. Bien que la Banque propose les services SMS gratuitement, l'opérateur de terminal mobile de l'Utilisateur Mandaté par son terminal mobile peut lui facturer des frais pour la réception de messages SMS. En aucun cas ces frais ne peuvent être mis à la charge de la Banque.

La Banque est autorisée à répondre aux courriers électroniques de l'Utilisateur Mandaté par courrier électronique, mais

n'y est pas obligée.

La Banque ne peut garantir que les informations et les avis que l'Utilisateur Mandaté a souhaité recevoir par courrier électronique ou par SMS parviendront à l'Utilisateur Mandaté, et ce sans retard.

Sous réserve de conventions séparées, les ordres de paiement ne peuvent pas être transmis par courrier électronique et par SMS. La Banque n'assume aucune responsabilité pour les dommages qui résulteraient de la non-exécution de tels ordres de paiement.

11.2 Messages reçus via la boîte aux lettres E-Services

Outre les communications par courrier électronique, une boîte aux lettres permettant de recevoir des messages de la Banque et d'adresser des messages à cette dernière est mise à la disposition de chaque Utilisateur Mandaté. Ces messages sont transmis sous forme codée. L'envoi et l'accès à ces messages présupposent une légitimation réussie de l'Utilisateur Mandaté au moyen des paramètres de légitimation des services électroniques personnels de l'Utilisateur Mandaté.

Les messages adressés par la Banque à l'Utilisateur Mandaté sont considérés comme reçus dès lors qu'ils peuvent être consultés dans la boîte aux lettres des services électroniques. L'Utilisateur Mandaté est responsable de la consultation en temps voulu des messages qui lui sont adressés. L'Utilisateur Mandaté peut demander à être informé de l'arrivée d'un nouveau message par courrier électronique ou par SMS. Cette information est transmise sous forme non codée via des réseaux publics et n'offre donc aucune protection de la confidentialité. La Banque ne peut en outre garantir que ces messages parviendront à l'Utilisateur Mandaté, et ce en temps voulu.

Les messages ou les ordres adressés à la Banque par la boîte aux lettres des services électroniques sont consultés et traités dans le cadre des opérations courantes pendant les heures de bureaux habituelles les jours ouvrables. Ils ne font pas l'objet d'un traitement prioritaire. Pour les ordres que la Banque reçoit par les services électroniques, la Banque peut présupposer, sur la base de l'autolégitimation réussie, qu'ils proviennent de l'Utilisateur Mandaté et les effectuer. Toutefois, aucun message urgent ou assorti de délais (p. ex. transactions de paiement, transactions sur instruments financiers, annulations d'ordres, blocages de cartes de crédit, etc.) ne doit être adressé à la Banque par l'intermédiaire des services électroniques. Sous réserve de conventions séparées, les Utilisateurs Mandatés peuvent seulement donner des instructions sur la base de leur autorisation actuelle sur le compte, le compte de dépôt et le compte métal.

La Banque est autorisée, sans préavis, à supprimer de la boîte aux lettres des services électroniques de l'Utilisateur Mandaté les messages remontant à plus de 12 mois ou à supprimer des messages dès lors que l'espace disque maximal par utilisateur est dépassé. Ils sont supprimés, sans tenir compte du délai susmentionné, lors de la clôture de la relation de compte, de dépôt et/ou de compte métal sur laquelle portent les messages, ou lors de la résiliation de la «Convention relative aux services électroniques». Il incombe à l'Utilisateur Mandaté de consulter et de sauvegarder préalablement les messages en cas de besoin. La Banque décline toute responsabilité liée aux dommages résultant de la suppression des messages.

12. Conditions régissant les Mandataires

12.1 Dans la présente Convention, un Mandataire signifie quelqu'un à qui l'accès pour l'utilisation des services électroniques a été accordé par le Client en tant qu'Utilisateur Mandaté par le formulaire «**Procuration relative à l'utilisation des services électroniques**» et un gérant de fortune externe qui a conclu la «**Convention relative aux services électroniques**» reposant sur une «**Procuration pour la gestion d'actifs pour les gérants de fortune externes**» ou une autorisation similaire accordée par un Client. Tout accès aux services électroniques d'un Mandataire reste en place sauf si l'autorisation sous-jacente susmentionnée est expressément révoquée.

Un gérant de fortune externe qui conclut la «**Convention relative aux services électroniques**» en son propre nom est considéré comme un Client au sens des présentes dispositions. Un gérant de fortune externe qui conclut la «**Convention relative aux services électroniques**» au nom et pour le compte de ses Clients de gestion de fortune reposant sur une «**Procuration pour la gestion d'actifs pour les gérants de fortune externes**» ou une autorisation similaire accordée par un Client est considéré comme Mandataire vis-à-vis de la Banque au sens des présentes dispositions. Dans un tel cas, le gérant de fortune externe est également sous l'obligation de solliciter le consentement du Client concernant la conclusion de toute convention de services électroniques et des présentes dispositions et d'informer le Client sur les risques associés à l'utilisation des services électroniques.

12.2 Le Mandataire conserve son accès aux services électroniques même en cas de décès, de disparition, d'incapacité d'agir ou de faillite du Client. Le Mandataire a connaissance du fait qu'il doit protéger l'intérêt du successeur légal du Client après le décès du Client. Le Client, son/ses signataire(s) mandaté(s) (dans le cas d'une entité juridique), le(s) titulaire(s) d'une procuration ou les héritiers peuvent révoquer l'accès aux services électroniques d'un Mandataire à tout moment. Toute révocation doit être confirmée par écrit et doit être transmise à l'agence de la Banque qui gère la relation d'affaires.

12.3 La révocation d'une autorisation standard (par ex. procuration ou droit de signataire mandaté) à l'exception de la «**Procuration pour la gestion d'actifs pour les gérants de fortune externes**» ou une autorisation similaire ne résulte pas automatiquement en la révocation de l'accès aux services électroniques d'un Mandataire; l'accès aux services électroniques du Mandataire doit être explicitement révoqué, tel que précisé à la clause 12.1 ci-dessus. De même, la révocation de l'accès aux services électroniques du Mandataire ne résulte pas automatiquement en la révocation d'une procuration standard. Toutefois, la Banque se réserve le droit de rendre l'accès aux services électroniques d'un Mandataire autre que celui d'un gérant de fortune externe dépendant de l'existence d'une autorisation standard.

12.4 La Banque est libre d'exiger des procurations séparées pour les fonctions supplémentaires mises à disposition par le biais des services électroniques. Dans un tel cas, les dispositions des clauses 12.1 à 12.3 ci-dessus s'appliquent

également.

13. Ordres juridiques étrangers/restrictions à l'importation et à l'exportation

- 13.1 L'utilisation des services électroniques de la Banque depuis l'étranger peut – suivant les circonstances – entraîner une violation du droit étranger. L'Utilisateur Mandaté est chargé de s'informer sur toutes les restrictions et les lois applicables et de s'y conformer. Dans le même temps, la Banque peut, à tout moment et sans préavis, restreindre son offre de services aux Utilisateurs Mandatés à l'étranger par les services électroniques en raison de restrictions locales. La Banque exclut toute responsabilité à cet égard.
- 13.2 Les paramètres ou procédures de légitimation (par ex. par le biais des algorithmes de cryptage) pour accéder aux services électroniques peuvent être soumis à des restrictions à l'importation/exportation spécifiques ainsi qu'à des restrictions d'utilisation à l'étranger. De plus, des restrictions spécifiques aux pays à l'égard de paramètres de légitimation peuvent exister si l'Utilisateur Mandaté se déplace vers des pays tiers. L'Utilisateur Mandaté est chargé de s'informer sur toutes les restrictions et les lois applicables et de s'y conformer. La Banque exclut toute responsabilité à cet égard.

14. Modifications des présentes dispositions

La Banque se réserve le droit de modifier en tout temps les présentes dispositions, son offre de services électroniques et sa grille tarifaire. Une telle modification sera portée à la connaissance du Client et de tout Utilisateur Mandaté autre que le Client par l'intermédiaire des services électroniques ou de toute autre manière appropriée. Toute disposition complémentaire, tout amendement ou toute modification des dispositions, conventions et services existants sont réputés avoir été approuvés par le Client et tout Utilisateur Mandaté autre que le Client dès le prochain accès aux services électroniques par un Utilisateur Mandaté en utilisant les moyens personnels d'autorisation et, dans tous les cas, lorsque le service respectif est utilisé pour la première fois par un Utilisateur Mandaté.

15. Objectifs de marketing

Le Client et tout Utilisateur Mandaté autre que le Client déclarent convenir du fait que la Banque exploite les données du Client ou de tout Utilisateur Mandaté à des fins de marketing interne et que ces données soient – le cas échéant – échangées entre les membres du Groupe J. Safra Sarasin Holding dont certains se trouvent à l'étranger.

16. Résiliation

La résiliation de la «**Convention relative aux services électroniques**» et de toutes les conventions annexes qui s'y rapportent peut intervenir en tout temps du fait du Client, de ses représentants légaux, de ses héritiers et de la Banque. Toute résiliation doit être confirmée par écrit et doit être transmise à l'agence de la Banque qui gère la relation d'affaires.

17. Réserve de réglementations légales

Les dispositions légales, notamment celles qui régissent l'exploitation et l'utilisation des équipements de télécommunication et des réseaux, demeurent non affectées par les présentes dispositions et elles s'appliquent, dès leur entrée en vigueur, également aux services électroniques de la Banque.

18. Nullité partielle

L'invalidité, l'illicéité ou le caractère inexécutable d'une ou de plusieurs parties des présentes dispositions n'affectent pas la validité des autres parties de la convention.

19. Droit applicable, lieu d'exécution et for

Le **droit matériel suisse** régit ces conditions et l'ensemble des rapports juridiques entre le Client ou tout Utilisateur Mandaté autre que le Client et la Banque. Le lieu d'exécution, le for de poursuite pour les Clients et tous les Utilisateurs Mandatés autres que le Client domiciliés à l'étranger ainsi que le siège et le **for** de toutes procédures sont à **Bâle-Ville ou au domicile suisse de la succursale de la Banque gérant la relation d'affaires**. A cet égard, la Banque est également autorisée à assigner le Client ou tout Utilisateur Mandaté autre que le Client devant le tribunal compétent de son domicile ou de son siège, ou devant tout autre tribunal, instance ou autorité compétents en Suisse ou à l'étranger. Egalement dans ces circonstances, le **droit matériel suisse** est applicable.