

1. Contrat

- 1.1 L'objet du Contrat est de définir les conditions et obligations des Parties dans le cadre de la fourniture de Services par POST Finance. Les présentes Conditions Générales en font partie intégrante.
- 1.2 Les termes utilisés avec une majuscule sont définis dans le Glossaire qui peut être consulté dans tout Point de Vente ou sur le Site Web ou, à défaut, dans la Loi.
- 1.3 Le terme "vous" (et ses déclinaisons telles que "votre" ou "vos") est utilisé dans le Contrat pour faire référence à tout Consommateur Titulaire ou Co-Titulaire d'un Compte et/ou bénéficiant d'un Service fourni par POST Finance.
- 1.4 Le Contrat ainsi que toute question y relative est soumis au droit luxembourgeois. Le Contrat est conclu en français.

2. Tarifs

- 2.1 Les Services peuvent vous être facturés sous la forme notamment de commissions, de frais, de cotisations et/ou d'intérêts, tels qu'indiqués dans la Liste de Prix.
- 2.2 POST Finance peut être contrainte de vous imputer d'autres frais ne figurant pas dans sa Liste de Prix, tels que des frais d'intermédiation financière, des frais liés à des mesures entreprises par les autorités compétentes à votre égard, des frais liés au refus ou au rejet d'un Ordre de Paiement, des frais réels liés à la récupération par voie judiciaire de sommes dues, etc.

3. Conditions de prestation des Services

- 3.1 POST Finance est soumise aux contraintes légales ou techniques, aux moyens disponibles et aux aléas liés à la fourniture des Services.
- 3.2 POST Finance traite certaines de vos Données Personnelles conformément à la Loi, selon des modalités décrites dans la Notice Données Personnelles, consultable sur le Site Web et en Point de Vente.
- 3.3 POST Finance peut librement modifier les moyens et/ou modalités de fourniture des Services, sans vous imposer de surcoût et sans modification substantielle des Services.
- 3.4 Dans les limites de l'obligation légale de secret professionnel, POST Finance peut sous-traiter tout ou partie de ses droits et/ou obligations au titre du Contrat. Dans un tel cas, POST Finance reste entièrement responsable de l'exécution du Contrat.
- 3.5 Avant de conclure le Contrat, vous êtes supposé avoir vérifié que chaque Service souscrit correspond à vos besoins, que vous en avez compris le fonctionnement et que vous connaissez et respectez vos obligations légales et réglementaires.
- 3.6 Vous devez fournir les documents et informations nécessaires à POST Finance ou à tout prestataire externe désigné par elle dans le cadre du Contrat (ex : votre statut fiscal). Vous devez informer immédiatement POST Finance de toute modification ou renouvellement de ces documents et informations nécessaires à la fourniture des Services. POST Finance prend ces modifications en compte dans un délai raisonnable.
- 3.7 Tous vos documents et informations (pièces d'identification, adresses, numéro de téléphone, etc.) fournis à POST Finance, sont réputés être valides.
- 3.8 Vous devez respecter les obligations fiscales vous incombant et informer POST Finance de votre situation fiscale (ex : assujetti fiscal américain) ou de toute modification s'y rapportant (ex : déménagement impliquant un changement de pays et/ou de numéro d'identification fiscale).
- 3.9 Vous êtes responsable de vos Données de Sécurité et de tout instrument de paiement (ex : Carte, chèque ou virement pré-imprimé) fournis par POST Finance, dont elle reste propriétaire. Ils sont personnels et intransmissibles, sauf exception acceptée par POST Finance (ex : lorsqu'une autre personne a été acceptée comme Titulaire d'une Carte relative à votre Compte). Vous devez les conserver et les protéger soigneusement en prenant des mesures de sécurité raisonnables, notamment celles communiquées par POST Finance.
- 3.10 Conformément à la procédure décrite dans les Documents Annexes, vous devez notifier immédiatement à POST Finance ou à l'entité désignée par elle, toute utilisation (suspectée ou avérée) non-autorisée ou

frauduleuse des Services, ainsi que tout détournement, perte ou vol de vos Données de Sécurité et/ou de vos instruments de paiement. Dans ce cas, il vous faut déposer une plainte auprès de la police.

- 3.11 Il vous appartient de respecter les droits de propriété intellectuelle de POST Finance. Les programmes informatiques, modes d'emploi, Cartes, objets permettant l'utilisation des Services, ne deviennent pas votre propriété. De même, une licence d'utilisation ne vous est accordée que dans la limite où cela est nécessaire à la fourniture des Services et pour leur utilisation conforme au Contrat. Vous ne pouvez en aucun cas altérer ou supprimer les marques, logos ou tous autres signes distinctifs apposés sur ce qui vous est fourni par POST Finance (ex : Cartes).

4. Compte

- 4.1 Votre Compte est ouvert pour une durée indéterminée. POST Finance vous fournit un numéro de Compte sous format IBAN qui doit être indiqué dans toute communication adressée à POST Finance et/ou pour certains Ordres de Paiement.
- 4.2 Si vous êtes mineur, vous pouvez demander l'ouverture d'un Compte à condition d'obtenir l'accord de votre représentant légal et sa caution solidaire et indivisible pour toutes dettes éventuelles. Si vous avez plus de 15 ans, vous pouvez gérer vous-même votre Compte à moins que votre représentant légal s'y soit opposé auprès de POST Finance et que sa signature soit également requise pour la gestion du Compte.
- 4.3 Lorsque votre Compte est un Compte de Base, celui-ci vous garantit, conformément à la Loi, un accès facilité à certains Services de base sous réserve que vous n'ayez pas de compte offrant les Services du Compte de Base actif auprès d'un autre établissement financier situé au Luxembourg.
- 4.4 Le solde de votre Compte ne doit jamais être négatif, sauf dans les limites du dépassement autorisé par POST Finance. Si ces limites sont dépassées, vous devez rembourser immédiatement la totalité des soldes négatifs ainsi générés et, le cas échéant, tous frais en découlant. POST Finance a le droit de compenser, sans mise en demeure, les montants concernés avec vos avoirs crédités auprès de POST Finance, notamment sur votre Compte personnel ou joint, ou votre Carte Easy VISA. Si vous êtes Co-Titulaire d'un Compte joint dont le solde est négatif, POST Finance peut le compenser par le solde positif de votre Compte personnel.
- 4.5 POST Finance vous communique des Extraits de Compte à intervalles réguliers et une fois par an votre Relevé de frais annuels. Vous devez informer POST Finance de toute erreur contenue dans ces Extraits et/ou Relevé dans les 30 jours suivant leur date d'émission. Faute de réclamation endéans ce délai et sauf erreur matérielle manifeste, ces documents seront considérés valides et acceptés par vous. Pour toute réclamation concernant un Ordre de Paiement non-autorisé ou mal exécuté, ce délai de 30 jours est porté à 13 mois suivant la date de débit.
- 4.6 Si vous êtes Co-Titulaire d'un Compte joint, vous disposez par votre seule signature de tous les avoirs sur ce Compte joint. Tous les Co-Titulaires sont solidairement responsables envers POST Finance des opérations effectuées sur ce Compte joint et de leurs dettes respectives. Chaque Co-Titulaire peut décider à tout moment de:
 - a) se désolidariser d'un Compte joint, auquel cas chaque opération (notamment la clôture du Compte et l'affectation des avoirs) postérieure à cette désolidarisation nécessite l'accord de tous les Co-Titulaires ;
 - b) abandonner ses droits et obligations sur le Compte joint, auquel cas il reste responsable pour tout dépassement lié à des opérations effectuées avant la prise en compte par POST Finance de la notification d'abandon conformément à l'article 14.4.
- 4.7 Tout mandat que vous donnez prend fin 3 Jours Ouvrés après la Réception de la notification (i) de votre décision de révocation, (ii) de votre décès ou (iii) du décès du Mandataire / de votre représentant légal. Toutes transactions éventuellement effectuées durant ces 3 Jours Ouvrés, restent à votre charge.
- 4.8 En cas d'insolvabilité de POST Finance, le Fonds de Garantie des Dépôts Luxembourg (FGDL) garantit vos

avoirs conformément à la Loi, dont les modalités sont décrites dans les Documents Annexes.

5. Opérations de Paiement

- 5.1 Toute Opération de Paiement que vous initiez, est considérée comme autorisée dès lors que vous confirmez cette opération par votre signature manuscrite, par un moyen d'authentification forte ou par tout autre moyen convenu à l'article 14.6. POST Finance n'est responsable que de ses fautes graves relatives à la conformité avec la procédure de consentement décrite ci-avant.
- 5.2 Les règles relatives aux Opérations de Paiement non-autorisées ou mal exécutées sont détaillées dans la Loi et expliquées dans les Documents Annexes. POST Finance rembourse le montant de toute Opération de Paiement non autorisée ou mal exécutée conformément à la Loi.
- 5.3 Un Ordre de Paiement est irrévocable, sauf dans les cas explicitement prévus par la Loi et pour les Opérations de Paiement ayant une date d'exécution postérieure au jour de Réception.
- 5.4 POST Finance n'est pas tenue d'exécuter les Opérations de Paiement lorsque le solde de votre Compte est insuffisant au moment de l'exécution et/ou en cas de dépassement des limites autorisées. Si une Opération de Paiement est exécutée malgré un solde insuffisant, vous vous engagez à régulariser votre Compte conformément à l'article 4.4.
- 5.5 POST Finance ne prend pas en compte les Ordres de Paiement présentés sur un support non conforme aux standards de POST Finance ou dont le libellé est incomplet, altéré ou inexact. A défaut d'indication expresse de la devise dans laquelle une Opération de Paiement doit être exécutée, la devise sera automatiquement l'euro. Les Ordres de Paiement sur papier peuvent indiquer une date d'exécution. A défaut, ou si l'Ordre de Paiement est remis après cette date, la date d'exécution de l'Ordre de Paiement sera sa date de Réception.
- 5.6 Le numéro de compte du Bénéficiaire indiqué sur un Ordre de Paiement est supposé être correct, sans que POST Finance ait à procéder à une quelconque vérification.
- 5.7 Les délais et modalités d'exécution des Ordres de Paiement sont indiqués dans la Liste de Prix et décrits dans les Documents Annexes.
- 5.8 Dans le cadre d'une Opération de Paiement initiée par ou via le Bénéficiaire (notamment Prélèvement SEPA), vous pouvez demander endéans 8 semaines, par écrit, son remboursement.

6. Prélèvements SEPA - Domiciliation

- 6.1 POST Finance procède à l'exécution du Prélèvement SEPA sur base des instructions reçues par le Bénéficiaire ou par sa banque. POST Finance n'est pas tenue de vérifier les modalités et montants convenus entre vous et votre Bénéficiaire.
- 6.2 POST Finance ne répond pas de l'exactitude des données fournies par le Bénéficiaire et ne peut être tenue responsable ni du bien-fondé, ni de la périodicité des demandes de prélèvement présentées, ni des montants imputés à votre Compte. POST Finance ne répond pas du non-respect par le Bénéficiaire de ses obligations, et notamment de son obligation de pré-notification.
- 6.3 Les demandes de Prélèvement SEPA reçues dans le cadre d'une Domiciliation sont considérées comme des instructions de prélever le montant indiqué sur votre Compte. Toute demande de prélèvement ainsi reçue par POST Finance est considérée provenir du Bénéficiaire y indiqué. POST Finance n'est tenue de vérifier ni l'authenticité de la demande de prélèvement, ni son origine et n'encourt aucune responsabilité à ce titre.
- 6.4 POST Finance refuse toute demande de prélèvement sur base du mandat SEPA d'un Bénéficiaire ou de sa banque, intervenue plus de 36 mois après le dernier prélèvement en vertu du même mandat SEPA.

7. Cartes

- 7.1 POST Finance peut, sur demande, vous délivrer une ou plusieurs Carte(s) pour vous-même ou pour une autre personne. Le Titulaire du Compte est responsable du paiement des sommes dues en vertu de l'utilisation de toute Carte rattachée à son Compte. Les Co-Titulaires de Carte(s) sont solidairement et indivisiblement responsables du paiement des sommes dues en vertu de

- l'utilisation de la Carte. POST Finance reste propriétaire de la Carte. Vous vous engagez à détruire ou restituer la Carte à première demande de POST Finance.
- 7.2 Lorsque la Carte est munie d'une piste de signature, le Titulaire doit obligatoirement, dès réception de celle-ci, la signer au verso.
- 7.3 La Carte a une durée de validité limitée. A l'expiration du délai de validité, vous vous engagez à la restituer à POST Finance ou à la détruire. En cas de non-respect de cette obligation, le Titulaire et vous-même êtes solidairement et indivisiblement responsables de toutes conséquences pouvant en résulter. Le Titulaire de Carte reçoit une nouvelle Carte, sauf refus de renouvellement de POST Finance ou renonciation écrite du Titulaire à recevoir une nouvelle Carte, notifiée au moins 1 mois avant la date d'échéance de la Carte.
- 7.4 Un différend entre le Titulaire et un commerçant ne peut en aucun cas justifier un refus des débits liés aux paiements effectués avec la Carte.
- 7.5 Vous autorisez POST Finance à débiter votre Compte du montant des opérations de Retrait d'espèces et/ou de paiements effectués avec la Carte. Par la signature d'un reçu ou par la présentation de la Carte (notamment à proximité du Terminal lors d'une opération *Contactless*) et/ou par l'utilisation des Données de Sécurité, le Titulaire reconnaît être redevable des sommes demandées vis-à-vis du commerçant et/ou de l'institution financière qui avance les fonds.
- 7.6 Les Cartes confèrent au Titulaire la possibilité de retirer des espèces dans un DAB et d'effectuer des Opérations de Paiement sur des Terminaux dans l'Union Européenne et dans certains autres pays. La liste des pays et réseaux partenaires peut être modifiée sans préavis par POST Finance. La Liste de Prix précise les limites relatives aux opérations (ex : montant, périodicité, etc.).
- 7.7 Si vous êtes un mineur de plus de 12 ans, vous pouvez demander une Carte de Débit et/ou une Carte Easy VISA, à condition d'obtenir l'accord de votre représentant légal et sa caution solidaire et indivisible pour toutes dettes éventuelles.

8. Espèces et chèques

- 8.1 Selon le montant et/ou les modalités de Retrait ou de dépôt d'espèces que vous souhaitez effectuer dans un Point de Vente, le respect d'un délai de préavis peut vous être demandé.
- 8.2 Le Retrait ou le dépôt d'espèces dans un DAB le permettant est sujet (i) à ses contraintes techniques et (ii) aux limites déterminées dans le Contrat.
- 8.3 En cas de disparition, de vol ou d'utilisation abusive d'un chèque que vous avez émis, il peut être fait opposition à son exécution par écrit tant qu'il n'a pas été payé par POST Finance.

9. Banque en ligne

- 9.1 POST Finance vous permet d'accéder à certains Services et vous fournit un accès au Compte via la Banque en ligne sur base d'une procédure sécurisée d'authentification, telle que détaillée dans un Document Annexe.
- 9.2 Vous vous assurez que les caractéristiques techniques et opérationnelles de votre accès internet et de votre Appareil vous permettent un accès à la Banque en ligne.

10. Modifications

- 10.1 POST Finance se réserve le droit de modifier le Contrat unilatéralement pour toute raison objectivement justifiable (ex : obligation légale ou réglementaire, contraintes résultant de la relation commerciale entre POST Finance et ses fournisseurs, mise en œuvre de nouveaux Services, fin de certains Services, etc.). Vous n'avez droit à aucun dédommagement si la modification du Contrat ne vous est pas préjudiciable ou concerne une augmentation tarifaire en raison d'une hausse des taxes ou droits applicables au Service ou d'une hausse de l'indice des prix à la consommation. Vous êtes notifié d'une telle modification du Contrat au plus tard 2 mois avant sa date d'entrée en vigueur. Vous pouvez refuser la modification pendant cette période auquel cas ce refus sera considéré comme une demande de résiliation du Contrat avec effet immédiat.
- 10.2 Les modifications des taux d'intérêt ou de change s'appliquent immédiatement et sans préavis, sous réserve que ces modifications se fondent sur les taux d'intérêt ou de change de référence fixés conformément à la Loi.
- 10.3 Certains éléments des Documents Annexes sont de simples informations susceptibles d'être modifiées sans notification.

11. Gage/garanties

- 11.1 Les sommes déposées sur votre Compte sont gagées au profit de POST Finance, sans que cela n'affecte votre liberté d'en disposer. Le gage ainsi constitué peut être saisi par POST Finance pour assurer le remboursement de sommes dues.
- 11.2 POST Finance peut exiger la constitution de garanties supplémentaires, notamment pour se couvrir des risques qu'elle court en raison de vos opérations.
- 11.3 En souscrivant à un Service, vous déclarez céder à POST Finance, dans le cas d'un dépassement de l'avoir en Compte non autorisé jusqu'à concurrence du montant dû, la portion cessible de votre salaire, traitement, pension et autres revenus.

12. Suspension/résiliation

- 12.1 Pour les Services liés à un Compte de Base, POST Finance peut résilier le Contrat conformément à la Loi.

- 12.2 Pour les autres Services, POST Finance peut, à condition de vous en notifier les motifs, unilatéralement et sans délai, suspendre, limiter ou résilier un Service ou le cas échéant tout ou partie du Contrat lorsque :
- a) vous et/ou le Titulaire de Carte ne respectez pas le Contrat ;
- b) il y a un risque d'utilisation du Service non-conforme au Contrat, abusive, non autorisée, illégale ou frauduleuse ;
- c) des contraintes légales, réglementaires et/ou une décision d'une juridiction ou d'une autorité compétente l'exige(nt) ;
- d) vous n'avez pas procédé au règlement de votre solde débiteur dans les délais suivant la mise en demeure préalable de POST Finance ;
- e) le Service n'a pas été utilisé ou aucun mouvement sur le Compte n'a été constaté au cours des derniers 24 mois ou toute autre période prévue par la Loi ;
- f) votre solvabilité est compromise ;
- g) il s'agit de préserver vos intérêts (notamment en cas d'incapacité) ;
- h) vos activités, celles du Titulaire de Carte ou du Bénéficiaire effectif sont contraires à l'ordre public, aux bonnes mœurs et/ou à la Loi.
- 12.3 Dans les autres cas, POST Finance peut résilier le Contrat moyennant un délai de préavis de 2 mois.
- 12.4 Vous pouvez, sans préavis et sans indication de motif, demander le blocage de votre Compte par notification à POST Finance. Le blocage du Compte sera effectué au plus tard endéans 3 Jours Ouvrés à compter de la Réception de votre notification. Toutes transactions éventuellement effectuées durant ces 3 Jours Ouvrés, restent à votre charge.
- 12.5 Vous pouvez résilier votre Contrat sous réserve de respecter un préavis d'1 mois. La résiliation d'un Compte joint doit être demandée par l'ensemble des Co-Titulaires. Sur demande de vos ayants droit ou de ceux du Titulaire de Carte, POST Finance peut clôturer définitivement ou bloquer votre Compte au débit et au crédit, suite à votre décès et/ou celui du Titulaire de Carte.
- 12.6 Il vous faut régler les sommes dues sur votre Compte à la date de résiliation du Contrat et tous montants restant au débit, augmentés d'éventuels frais et intérêts débiteurs. POST Finance se réserve le droit de procéder, dès réception de votre demande de clôture/résiliation de Compte, au blocage des encours de paiement de Cartes sur votre Compte, sommes qui seront restituées lors du relevé mensuel des opérations Cartes selon le calendrier connu. Le solde positif à la date de résiliation (sous réserve des montants en cours d'exécution) vous est remis en espèces ou transféré par virement sur le compte que vous désignez à cet effet. Une fois le solde du Compte réglé, celui-ci est clôturé et tous les Services y relatifs sont arrêtés. Vous restituez à POST Finance tous les instruments et moyens de paiement mis à votre disposition.
- 12.7 La résiliation du Contrat relatif à une Carte (par ex. d'une Carte de Débit) n'entraîne pas la résiliation automatique de vos autres Cartes (par ex. d'une Carte VISA). En tant que Titulaire du Compte, vous pouvez résilier le Contrat permettant à un Titulaire de Carte d'utiliser une Carte liée à votre Compte. Vous restez responsable pour les opérations effectuées avec cette Carte jusqu'à sa restitution ou destruction effective et pour les encours éventuels qui n'auraient pas encore été notifiés à POST Finance. Le Titulaire et vous êtes responsables solidairement et indivisiblement des opérations effectuées avec la Carte qui n'aurait pas été valablement détruite ou restituée à POST Finance. Dès l'expiration du préavis après la notification de la résiliation, vous ne pouvez plus faire usage de la Carte et devez la détruire ou à la restituer à première demande de POST Finance.

13. Responsabilité

- 13.1 Sous réserve des dispositions de la Loi, la responsabilité de POST Finance ne peut être engagée qu'en cas de faute grave ou de dol.
- 13.2 POST Finance exclut toute responsabilité et/ou indemnisation pour les dommages et/ou préjudices :
- a) indirects, immatériels, incertains, de perte de chance, de données, d'image, d'atteinte à la réputation ;
- b) relatifs à des comportements de commerçants auxquels la Carte est présentée et notamment au refus d'accepter la Carte ;
- c) du fait de problèmes techniques qui empêchent l'utilisation de la Carte ;
- d) en cas de difficulté de connexion sur le Site Web, d'une configuration incorrecte ou d'un dysfonctionnement de l'Appareil utilisé, de la procédure sécurisée d'authentification, des Terminaux ou des DAB gérés par un tiers ;
- e) en cas de force majeure ;
- 13.3 Vous garantisiez et acceptez d'indemniser POST Finance ainsi que les sociétés du groupe POST de toutes les conséquences dommageables résultant directement ou indirectement du non-respect de l'une de vos obligations.

14. Communication

- 14.1 Lorsque vous bénéficiez d'un accès à la Banque en ligne, POST Finance utilisera par défaut ce moyen pour communiquer avec vous, vous informer et vous faire part de notifications dans le cadre du Contrat et de la fourniture de Services. Ainsi les Extraits de Compte sont mis temporairement à votre disposition et téléchargeables via votre accès à la Banque en ligne. Vous devez consulter régulièrement votre espace personnalisé sur la Banque en ligne.

- 14.2 Si vous le demandez expressément ou en l'absence d'un accès à la Banque en ligne, les communications et notifications se font par courrier, à votre adresse postale, conformément à la Liste de Prix en vigueur.
- 14.3 Les Extraits de Compte et la correspondance envoyés à un Co-Titulaire ont plein effet à l'égard des autres Co-Titulaires et leur sont opposables de plein droit.
- 14.4 Vous pouvez également communiquer et faire parvenir des notifications à POST Finance par le biais de la Banque en ligne, par courrier ou dans tout Point de Vente. En cas de contestation, vous devez prouver que POST Finance a reçu votre notification. Toute notification de suspension ou de résiliation doit être adressée par envoi recommandé avec avis de réception à l'autre Partie. Vous avez également la possibilité de résilier ou suspendre certains Services en Point de Vente, sous réserve de l'émission par POST Finance d'un accusé de réception. Les notifications effectuées conformément à cet article sont prises en compte 3 Jours Ouvrés après leur Réception.
- 14.5 Les enregistrements effectués par des DAB, des Terminaux, via la Banque en ligne ou d'autres systèmes informatiques font foi tant dans les relations entre POST Finance et vous qu'à l'égard des tiers.
- 14.6 POST Finance utilise des moyens informatiques dans le cadre des Services, tels que des Cartes, l'authentification sécurisée pour accéder à la Banque en ligne ou l'apposition d'une signature manuscrite sur un support électronique. Vous et POST Finance reconnaissez que ces moyens ont la même valeur juridique qu'une signature manuscrite sur support papier.

15. Décès

- 15.1 Vos ayants droit doivent informer POST Finance de votre décès dans les meilleurs délais. POST Finance n'assume aucune responsabilité tant que votre décès ne lui a pas été notifié conformément à l'article 14.4. POST Finance peut bloquer votre Compte au débit à compter de la notification du décès. Pour accorder la restitution en tout ou partie de vos avoirs, POST Finance doit, conformément à la Loi, être mise en possession des pièces justifiant la dévolution successorale, de même que de l'accord écrit de tous les ayants droit. Les héritiers décident de la reprise ou de la clôture du Compte. POST Finance adresse la correspondance relative à la succession à votre adresse.
- 15.2 Dans le cas d'un Compte joint, le décès ou l'incapacité d'un des Co-Titulaires ne modifie en rien les droits et obligations découlant du Contrat, quand bien même le décès ou l'incapacité aurait été porté à la connaissance de POST Finance. Il est possible de disposer des avoirs parvenus sur le Compte après le décès d'un Co-Titulaire, contre signature soit d'un Co-Titulaire survivant, soit des ayants droit du Co-Titulaire décédé, sous réserve des dispositions légales applicables. POST Finance procédera au blocage du Compte notamment si un héritier (ou un notaire pour l'ensemble des héritiers) le demande expressément.

16. Réclamations

- 16.1 Pour toute question ou réclamation, vous pouvez contacter POST Finance :
- a) dans tous ses Points de Vente aux heures d'ouverture indiquées sur le Site Web ;
- b) via le centre d'appel aux heures d'ouverture indiquées sur le Site Web, au 8002 8004 depuis le Luxembourg (appel gratuit) ou au +352 2424 8004 depuis l'étranger ;
- c) par le biais du formulaire de contact disponible sur le Site Web ;
- d) par courrier postal à l'attention de POST Finance, Service Réclamation, L-2997 Luxembourg ;
- e) par courrier électronique à l'adresse finance@post.lu ou toute autre adresse indiquée sur le Site Web ; ou
- f) via tout autre moyen indiqué sur le Site Web.
- 16.2 POST Finance s'engage à vous fournir une réponse ou un accusé de réception sous 48 heures ouvrées après la Réception de votre réclamation, ainsi qu'une réponse définitive endéans 10 jours ouvrables. Si notre réponse ne vous a pas donné satisfaction, vous pouvez soumettre votre demande à la direction de POST Finance conformément à la procédure disponible sur le Site Web.
- 16.3 Si vous avez suivi les étapes décrites aux articles 16.1 et 16.2 et qu'aucune solution n'a été trouvée ou à défaut d'accord amiable quant à votre réclamation et tant qu'aucun litige n'a été introduit devant une instance judiciaire, vous pouvez adresser votre demande à la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) - www.cssf.lu - conformément à la Loi. POST Finance est inscrit sous le n°P00000178 au tableau officiel des professionnels du secteur financier auprès de la CSSF, dont le siège est situé au 283, route d'Arion, L-1150 Luxembourg.
- Dans l'hypothèse où le Contrat est conclu en ligne ou par tout autre moyen électronique, vous pouvez recourir à la plateforme mise à disposition par la Commission européenne à l'adresse <https://webgate.ec.europa.eu/odr>
- 16.4 Lorsqu'aucune des procédures précitées n'est initiée ou n'aboutit à un accord, les juridictions du Grand-Duché de Luxembourg sont compétentes et peuvent être saisies, sauf si une autre juridiction est exclusivement compétente en vertu du droit international privé.