

1. Introduction

Les présentes conditions générales régissent l'utilisation des services de POST Finance. Elles sont complétées par une liste de prix, par des conditions particulières applicables à certains services (par exemple : l'utilisation de cartes de crédit) et par une notice sur les données personnelles. L'ensemble de ces documents contractuels sont disponibles sur le site post.lu ou en point de vente. Les présentes conditions s'appliquent pour une durée indéterminée à compter de la souscription à un service.

2. Conditions de prestation des services

Avant de souscrire à un service, nous vous prions de vérifier que ce service correspond à vos besoins, que vous comprenez son fonctionnement et que vous connaissez vos obligations légales et réglementaires. La souscription à un service est toujours sous réserve d'acceptation de notre part.

Nous vous informons que nous pouvons avoir recours à des tiers pour vous fournir les services demandés. Il est néanmoins entendu que ces sous-traitances n'ont pas d'impact sur notre responsabilité à votre égard.

Afin de nous permettre de vous prêter les services demandés, nous vous demanderons de fournir les documents et informations nécessaires à POST Finance ou à des prestataires externes, le cas échéant. Vous veillerez à les maintenir à jour, notamment en cas de changement de vos données de contact (domicile, email, n° de téléphone) ou de numéro d'identification fiscale.

Vous faites un usage raisonnable des moyens et services que nous vous mettons à votre disposition et êtes responsables de la bonne utilisation de nos services, notamment en ce qui concerne les moyens de paiement comme les cartes de paiement ou nos outils de banque en ligne (eboo, Multiine, Payconiq). Vos données de sécurité (telles que votre login et votre mot de passe) sont personnelles, intransmissibles et sont à utiliser soigneusement en prenant les mesures de sécurité et de conservation qui s'imposent. Au regard de la sécurité, nous assurons une obligation de moyens.

Vous devez immédiatement nous notifier toute suspicion ou cas d'utilisation non-autorisée ou frauduleuse des services, de détournement, perte ou vol de vos données et/ou de vos moyens de paiement.

Les programmes informatiques, cartes et modes d'emploi permettant l'utilisation de nos services restent notre propriété. Une licence d'utilisation vous est accordée exclusivement dans le cadre de fourniture et utilisation de ces services. Ceci n'opère aucun transfert de nos droits de propriété intellectuelle.

3. Compte

Le solde de votre compte doit respecter les limites d'utilisation autorisées. En cas de dépassement non-autorisé, vous devez approvisionner votre compte dans les meilleurs délais afin de mettre fin au dépassement. Nous pouvons compenser les montants concernés avec tout avoir en crédit que vous avez auprès de nous.

Si vous constatez des erreurs sur des opérations réalisées sur votre compte, veuillez à nous informer au plus tard à la fin du mois suivant la date de l'opération concernée. Faute de réclamation et sauf erreur matérielle manifeste, ces opérations sont considérées comme valides et acceptées. Nous pouvons rectifier d'office toute erreur matérielle au crédit ou débit de votre compte.

Si vous êtes mineur, vous pouvez solliciter l'ouverture d'un compte, avec 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 sauf opposition de votre représentant légal. Dans ce cas, sa signature est requise pour la gestion du compte. Nous supprimerons les mandats des représentants légaux lorsque vous deviendrez majeur.

Lorsqu'un compte dispose de plusieurs titulaires (compte-joint), chaque cotitulaire peut disposer par sa seule signature des avoirs et est solidairement responsable envers nous des opérations effectuées sur ce compte et des dettes sur celui-ci. Chaque cotitulaire peut décider à tout moment de se désolidariser du compte, auquel cas chaque opération (notamment la clôture du compte et l'affectation des avoirs) postérieure à cette désolidarisation nécessite l'accord de tous les cotitulaires. Un cotitulaire peut également abandonner ses droits et obligations sur le compte, auquel cas il reste responsable pour tout dépassement lié à des opérations effectuées avant la réception de la notification d'abandon.

En cas de révocation d'un mandat sur un compte, cette révocation prend effet 3 jours ouvrés après sa réception par POST Finance. Ce délai est également applicable en cas d'information sur le décès du titulaire, cotitulaire ou mandataire sur un compte.

Les montants déposés sur votre compte sont garantis à hauteur de 100.000,- euros par le Fonds de Garantie des Dépôts Luxembourg.

4. Opérations de Paiement

Les opérations de paiement ne peuvent être exécutées qu'en cas de solde suffisant de votre compte et sur base d'un support et d'un libellé conformes à nos standards.

Toute opération de paiement initiée est considérée comme autorisée dès lors que vous la confirmez par votre signature, un moyen d'authentification forte ou tout autre moyen prévu par les conditions applicables.

A défaut de date d'exécution, l'ordre de paiement sera exécuté à sa date de réception. Dès réception, un ordre de paiement est irrévocable, sauf dans les cas explicitement prévus par la loi et pour les ordres de paiement ayant une date d'exécution postérieure à la date de réception. Lorsque vous annulez une série d'opérations de paiement, toute opération de paiement postérieure est réputée non autorisée. Si l'ordre de paiement a déjà été effectué, nous pouvons faire une demande d'annulation auprès de la banque du bénéficiaire.

Vous supportez les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si elles résultent d'un agissement frauduleux de votre part ou parce que vous n'auriez pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, à vos obligations. Nous ne vérifions pas les numéros de compte du bénéficiaire indiqués sur un ordre de paiement.

5. Domiciliation de paiement

Lorsque vous avez donné à un tiers bénéficiaire un mandat de domiciliation sur votre compte afin qu'il puisse effectuer un paiement depuis votre compte de sa propre initiative (par exemple en cas de prélèvement SEPA), nous ne vérifions pas les modalités, l'authenticité ni les montants renseignés sur le mandat. Nous ne garantissons pas l'exécution par le bénéficiaire de ses obligations.

Les demandes de paiement reçues dans le cadre d'une domiciliation sont considérées comme des instructions de prélever le montant indiqué sur votre compte au profit du bénéficiaire.

Lorsqu'une opération de paiement est initiée par ou via le bénéficiaire (par exemple en cas de domiciliation), vous pouvez en demander le remboursement endéans 8 semaines. Tout mandat de domiciliation expire 36 mois après le dernier prélèvement.

6. Cartes

Nous pouvons vous délivrer une ou plusieurs cartes (de débit et/ou de crédit). Le titulaire (et cotitulaire, s'il y en a un) sont responsables du paiement des sommes dues en vertu de l'utilisation de ces cartes. Une carte munie d'une piste de signature doit être signée par le titulaire. La carte est automatiquement renouvelée, sauf renonciation écrite du titulaire de carte ou refus de notre part, 1 mois avant sa date d'expiration.

Nous restons propriétaires des cartes délivrées. Vous devrez les détruire ou les restituer sans délai sur demande de notre part.

Si vous êtes mineur, vous ne pouvez demander qu'une carte de débit et/ou une carte Easy VISA.

Nous débitons votre compte du montant des opérations de retrait d'espèces et/ou des opérations de paiement initiées avec la carte. Par la signature d'un reçu ou par la présentation de la carte (notamment lors d'une opération sans contact et/ou par l'utilisation des données de sécurité), vous reconnaissez être redevable des sommes demandées par le commerçant.

7. Modifications

Nous devons parfois modifier les conditions applicables à nos services. Si cela arrive, nous vous notifions la modification au plus tard 2 mois avant son entrée en vigueur. Passé ce délai, la modification est réputée acceptée.

Les modifications des taux d'intérêt ou de change qui vous sont plus favorables sont appliquées sans préavis.

8. Suspension/résiliation

Nous nous réservons le droit de suspendre, bloquer, limiter voire résilier un ou plusieurs services, unilatéralement et sans préavis, p.ex. dans les cas suivants :

- a) non-respect des conditions ou utilisation des services de manière abusive (par exemple en cas d'utilisation abusive de cartes à l'étranger ou d'exécution abusive de virements vers l'étranger et/ou en devise), non autorisée, illégale, frauduleuse ou portant atteinte ou potentiellement atteinte à la sécurité d'un service ;
- b) obligation légale, réglementaire et/ou une décision d'une autorité compétente (nationale ou étrangère) ;
- c) non-régularisation de votre solde débiteur ;
- d) non-utilisation du compte pendant 24 mois ;
- e) insolvabilité ou ouverture d'une procédure de recouvrement d'un débit non-autorisé ;
- f) préservation de vos intérêts, notamment en cas d'incapacité ;

Vous pouvez résilier chaque service avec un préavis d'1 mois. La résiliation d'un compte joint doit être demandée par l'ensemble des cotitulaires.

En cas de résiliation d'un compte, il vous est demandé d'avoir réglé tout montant débiteur à la date de résiliation. Si le solde est positif, celui-ci est viré sur le compte que vous désignez à cet effet, sous réserve des montants en cours d'exécution. Nous nous réservons le droit de bloquer des encours d'opérations de paiement et/ou de cartes sur votre compte, sommes qui seront restituées lors du relevé mensuel des opérations cartes.

La résiliation d'une carte n'entraîne pas la résiliation automatique des autres cartes liées au compte. Si vous êtes cotitulaire du compte, vous pouvez résilier toute carte liée à votre compte. Vous restez néanmoins responsable pour les opérations effectuées avec cette carte jusqu'à sa restitution ou destruction effective et pour les encours non encore notifiés.

9. Responsabilité

Notre responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de faute lourde, c'est-à-dire en cas de faute particulièrement grave. Ainsi, nous ne répondons pas des préjudices :

- a) indirects, immatériels, incertains, de perte de chance, de données, d'image, d'atteinte à la réputation ;
- b) relatifs à des 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 notre site web, d'une configuration incorrecte ou d'un dysfonctionnement de l'appareil utilisé, de la procédure sécurisée d'authentification, des terminaux ou des distributeurs automatiques gérés par un tiers ;
- e) liés au défaut de réception de nos communications ;
- f) découlant d'une réglementation étrangère ;
- g) liés à l'authenticité des pièces produites ;
- h) découlant de tout événement de nature à troubler, désorganiser ou interrompre totalement ou partiellement nos services alors même que ces événements ne seraient pas de force majeure.

10. Communication

Nous communiquons avec vous par la banque en ligne eboo ou par courrier postal (si vous êtes un professionnel n'ayant pas accès à eboo) pour vous informer et vous faire part de notifications relatives à nos services. Vous êtes donc invité à consulter régulièrement votre banque en ligne eboo ou votre courrier postal. Les communications envoyées à un cotitulaire sont opposables aux autres cotitulaires.

Vous pouvez communiquer avec nous par le biais de la banque en ligne eboo, par courrier, via le centre d'appel ou en point de vente. Afin d'assurer le bon suivi de toute demande de votre part, nous vous invitons à indiquer votre numéro de compte IBAN dans toute communication adressée à POST Finance.

Toute notification de suspension ou de résiliation est adressée par envoi recommandé, par message sécurisé dans la banque en ligne eboo ou en point de vente. Ces notifications sont prises en compte 3 jours ouvrés après réception.

Nos livres et documents, les enregistrements effectués dans nos distributeurs automatiques, terminaux, via la banque en ligne ou d'autres systèmes informatiques font foi dans nos relations et à l'égard de tiers.

Vous reconnaissez que les moyens informatiques employés dans le cadre des services, ont une valeur juridique et constituent une preuve valable. Il en est de même lorsque vous effectuez des transactions via un outil de banque en ligne ou à distance par une signature électronique ou par tout autre processus de validation accepté.

11. Successions

Nous devons être informés de votre décès ou de celui de votre cotitulaire dans les meilleurs délais. A défaut, nous déclinons toute responsabilité. Votre compte sera bloqué à compter de la notification du décès et sur demande expresse d'un héritier ou notaire (pour l'ensemble des héritiers). Nous accorderons la restitution de tout ou partie des avoirs sur base de pièces établissant la dévolution successorale et de l'accord écrit de tous les ayants droit.

Dans le cas d'un compte joint, le décès d'un des cotitulaires ne modifie en rien les conditions applicables. La disposition des avoirs parvenus sur le compte après le décès d'un cotitulaire peut se faire contre signature d'un cotitulaire survivant, ou des ayants droit du cotitulaire décédé.

12. Réclamations

Pour toute question ou réclamation, vous pouvez nous contacter :

- a) par courrier électronique à l'adresse reclamation.finance@post.lu ;
- b) par le formulaire de contact sur notre site post.lu ;
- c) via le centre d'appel, au 8002 8004 depuis le Luxembourg (appel gratuit) ou au +352 2424 8004 depuis l'étranger ;
- d) en nos points de vente - une brochure sur les droits des Consommateurs y est disponible ;
- e) par courrier adressé à POST Finance, Service Réclamation, L-2997 Luxembourg ; ou
- f) via tout autre moyen indiqué sur notre site post.lu.

Si vous n'obtenez pas de réponse ou de réponse satisfaisante, vous pouvez vous adresser au Directeur responsable pour le traitement des réclamations de POST Finance conformément à la procédure disponible sur notre site post.lu.

A défaut de réponse ou de réponse satisfaisante dans le mois, et tant qu'aucune autre entité de règlement extrajudiciaire des litiges, un arbitre, un tribunal arbitral ou une juridiction ne l'a examinée, vous avez 1 an après envoi de votre réclamation à POST Finance pour l'adresser à la CSSF (Commission de Surveillance du Secteur Financier). Cette procédure extrajudiciaire de règlement des litiges est disponible sur leur site www.cssf.lu. La CSSF prévoit sur son site une procédure spécifique concernant les services de paiement couverts par la loi modifiée du 10/11/2009.

Dans l'hypothèse où le Contrat est conclu en ligne ou par tout moyen électronique, vous pouvez recourir à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges de la Commission européenne.

Notre relation contractuelle est soumise au droit et tribunaux luxembourgeois, excepté si une autre loi s'applique en vertu des règles protectrices du consommateur. La version française des présentes conditions prévaut.