

CONDITIONS PARTICULIÈRES Clients Professionnels

1. Introduction

Ce document, complémentaire aux conditions générales de POST Finance, décrit les services que nous vous proposons aux personnes morales et aux personnes physiques agissant à titre professionnel :

- Comptes de paiements
- Cartes de débit, de crédit et prépayées
- Paiements et transactions en espèces
- Banque en ligne
- Avantages Raiffeisen

Vous pouvez solliciter l'ouverture, la modification ou l'annulation d'un compte courant, l'attribution d'une ou plusieurs cartes bancaires, de packs ou de services optionnels dans nos points de vente et sous certaines conditions via notre banque en ligne, call center et sur site web www.post.lu

Les dispositions du Titre III et de l'article 78 de la loi modifiée du 10 novembre 2009 sur les services de paiement ne s'appliqueront pas entre les parties, sauf disposition contraire dans les conditions générales de POST Finance.

2. Comptes de paiements

2.1 Ouverture d'un compte courant

Toute personne valablement représentée, qui :

- a un lien significatif avec le Grand-Duché de Luxembourg du fait de son siège et/ou de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, et
- est conforme à notre politique commerciale

peut solliciter un compte de paiement dans nos points de vente. A cette fin, nous avons besoin des informations et documents relatifs à :

- votre identité, dans le cadre de nos obligations de lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme
- vos obligations fiscales, dans le cadre de nos obligations de transmission d'informations à l'administration fiscale compétente.

ainsi que pour la personne morale, ses représentants ou mandataires:

- une copie de l'acte de constitution de la société et des modifications apportées aux statuts
- les justificatifs et publications relatives à sa représentation
- une copie récente de l'inscription au Registre de Commerce et des Sociétés de Luxembourg ou équivalent
- tout autre document dont la publication est requise
- les informations relatives à l'objet et à la nature de la relation d'affaires
- tout autre élément utile permettant de constituer et d'analyser votre dossier.

Un refus d'ouverture de compte n'a pas à être motivé et les éléments fournis à l'appui de votre demande ne seront pas restitués.

Vous devez être en mesure de justifier à tout moment de votre existence en tant que personne morale ainsi que de l'identité et des pouvoirs des mandataires.

Vous nous informerez immédiatement des modifications vous affectant, en ce compris :

- l'adresse du siège
- l'identité des représentants légaux
- tout événement significatif susceptible d'affecter l'activité, notamment résultant d'une inscription judiciaire, légale ou conventionnelle publiée au RCS de Luxembourg (ou son équivalent pour les sociétés étrangères) portant sur son fonds de commerce ou l'un de ses éléments d'actif.

2.2 Mandat

Vous pouvez créer, modifier ou résilier des mandats sur votre compte, en nous fournissant pour les mandataires les éléments suivants, respectivement la date de fin de cette autorisation de pouvoirs sur votre compte :

- un document légal ou statutaire justifiant le pouvoir de signature
- le relevé des signatures avec tous les mandataires
- les copies des pièces d'identité de tous ces mandataires
- le nom des personnes auxquelles vous souhaitez retirer un mandat.

Nous pouvons refuser tout ou partie du mandat, demander toute information, preuve complémentaire ou une forme spécifique de procuration, voire solliciter des formalités complémentaires (ex : authentification, légalisation, traduction, etc. à vos frais). En cas de révocation, vous en informerez le mandataire immédiatement et lui réclamerez les moyens et équipements en sa possession.

2.3 Fonds de garantie des dépôts Luxembourg

Nous sommes adhérents au Fonds de garantie des dépôts Luxembourg, joignable par courriel : info@fgdl.lu et avec adresse postale : L-2860 Luxembourg. Si nous n'étions pas en mesure de rembourser vos avoirs, vous seriez indemnisé en euros par le FGDL dans la limite globale de 100.000 € de dépôts cumulés, hors monnaie électronique sur cartes EASY Visa et exclusions prévues à l'article 172 de la loi du 18 décembre 2015 relative à la défaillance des établissements de crédit et de certaines entreprises d'investissement. Cependant, les dépôts sur un compte sur lequel deux personnes au moins ont des droits en leur qualité d'associé d'une société, de membre d'une association ou de tout groupement de nature similaire, non dotés de la personnalité juridique, sont, pour le calcul du plafond de 100.000 €, regroupés et traités comme s'ils étaient effectués par un déposant unique.

3. Cartes de débit, de crédit et prépayées

3.1 Opérations effectuées au moyen de la carte

Pour les opérations effectuées avec vos cartes de débit, de crédit ou prépayées, les informations provenant de SIX Payment Services (Europe) S.A. font foi.

Si une opération implique une conversion, le taux de change retenu est celui du taux de change journalier VISA. Le taux de change de référence des monnaies de l'EEE pour les paiements par cartes en devises autres que l'euro est spécifié sur www.post.lu, ainsi que l'écart avec celui de la Banque Centrale Européenne.

Lorsque vous utilisez votre carte pour des paiements ou procéder à des retraits d'espèces, selon le contexte, vous :

- composez le code secret
- réalisez une simple lecture informatique de la puce électronique de la carte
- procédez à des opérations sans contact en présentant la carte à proximité du terminal de paiement, ceci jusqu'à un montant de 50 €, et si vous n'avez pas atteint 150 € de dépenses sans contact depuis la dernière authentification forte
- communiquez pour les cartes de crédit, le code de sécurité CVC (Card Verification Code de 3 chiffres au verso de la carte) lors de transactions effectuées à distance
- authentifiez vos transactions en ligne avec un dispositif LuxTrust
- respectez toute autre procédure exigée par VISA.

Ce faisant, vous autorisez l'opération de paiement initiée au moyen de la carte. Vous respecterez la limite d'utilisation attribuée à votre carte de crédit.

Un relevé des transactions de votre carte de crédit vous est envoyé au moins 1 fois par mois sous format digital ou papier (n'y sont pas mentionnés les retraits d'espèces avec débit direct effectués avec la carte).

Vous pouvez consulter les soldes et transactions de vos comptes et cartes dans nos points de vente, en bancomat, via la banque en ligne et notre call center.

3.2 Mesures de sécurité

Vous êtes le gardien des cartes et données de sécurité que vous conservez et protégez soigneusement. Le non-respect de ces règles de sécurité est à considérer comme une négligence grave. Vous répondez des conséquences pouvant résulter de la perte, du vol, de l'usage abusif ou frauduleux, de la falsification ou de l'utilisation des moyens de paiement remis à vous ou à votre mandataire.

En cas de vol ou de perte de votre carte et/ou en cas de divulgation même involontaire des données de sécurité ou de soupçon d'utilisation frauduleuse de la Carte, vous devez aussitôt en avertir Worldline Financial Services (Europe) S.A. au numéro de téléphone joignable 24/7 : +352 49 10 10 en indiquant vos noms et prénoms ainsi que le numéro de la carte et du compte. Cette déclaration par téléphone doit immédiatement nous être confirmée par écrit ainsi qu'à Worldline Financial Services (Europe) S.A. Chaque titulaire de carte est solidairement et indivisiblement responsable avec le titulaire du compte bancaire des sommes dues en vertu de l'utilisation, même abusive de sa carte sous réserve des dispositions ci-dessus.

3.3 Blocage

Nous pouvons bloquer les cartes pour des raisons motivées ayant trait à la sécurité, au non-paiement de frais dus, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse ou au risque que vous soyez dans l'incapacité de vous acquitter de votre obligation de paiement.

Nous vous informons des raisons du blocage, si possible avant que la carte ne soit bloquée ou immédiatement après, à moins que le fait de donner cette information ne soit pas acceptable pour des raisons de sécurité ou soit interdit en vertu du droit applicable.

La carte sera débloquée ou remplacée dès lors que les raisons justifiant le blocage n'existent plus.

3.4 Spécificités des cartes VISA Gold

Vous pouvez bénéficier de services additionnels attachés à la carte VISA Gold selon ses conditions particulières.

Lors de la souscription de cette carte de crédit, vous choisissez entre un mode de paiement :

- avec débit différé. Le montant renseigné sur votre relevé mensuel étant prélevé de votre compte à la date prévue sans être soumis à des intérêts débiteurs, ou
- avec crédit utilisable par fractions. Le minimum exigé tel que fixé dans la liste de prix étant prélevé de votre compte chaque mois à la date convenue, et ce tant que le relevé VISA indique des sommes dues. Le solde restant dû à compter de la date de prélèvement est soumis à des intérêts.
- En cas de modification du mode de paiement, ceci s'appliquera à la date du relevé VISA suivant pour les nouvelles opérations. En cas de passage en débit différé, toutes les sommes deviennent immédiatement exigibles à la prochaine date de prélèvement.

3.5 Spécificités des cartes Easy Visa

Votre carte Easy VISA peut être chargée et déchargée via le compte IBAN indiqué au verso de la carte, nécessairement créditeur.

Vous pouvez créditer le compte IBAN de la carte (i) par virement ou (ii) en certains de nos bancomats. Si vous dépassez le plafond maximal de 2.500 € par carte, le chargement est refusé et le montant vous est restitué.

Si votre carte comporte un avoir en votre faveur, vous pouvez en demander le transfert sur le compte courant de votre choix via notre banque en ligne, en point de vente ou par courrier.

3.6 3D SECURE

3D Secure est une technologie de sécurisation liées aux cartes de crédit pour sécuriser les paiements en ligne, utilisée sur les sites internet affichant le logo « Verified by Visa ». Vous pouvez activer 3D Secure via banque en ligne avec votre dispositif LuxTrust mobile ou LuxTrust Token.

3.7 Payconiq

Nous vous offrons des solutions de paiement mobiles en collaboration avec Payconiq International S.A. Leurs conditions d'utilisation s'appliquent dès que vous recourez à leurs services.

4. Transactions en espèces et paiements

4.1 Versements et retraits

Vous pouvez verser des espèces ayant cours légal au Grand-Duché de Luxembourg sur votre compte en vous identifiant auprès d'un point de vente et dans certaines agences Raiffeisen. Le montant est mis à disposition et une date de valeur est attribuée immédiatement.

Le retrait d'espèces est possible dans un de nos points de vente et certaines agences Raiffeisen. En point de vente, il est limité à 10.000 € et tout retrait de plus de 2.500 € nécessite une demande préalable deux jours ouvrables.

4.2 Ordres de Paiement

Vous pouvez passer un ordre de paiement sur formulaire de virement conforme à nos standards, via banque en ligne, en nos points de vente, en agences Raiffeisen ou par Payconiq. L'exécution de l'ordre de paiement est tributaire d'un solde suffisant sur votre compte.

Les délais d'exécution suivants s'appliquent :

| Devise | Réception | Délai d'exécution |
|--|---|--|
| devise européenne vers un compte de paiement auprès d'un PSP dans un pays SEPA | via banque en ligne ou en point de vente | 1 jour ouvré |
| | virement sur support papier | 2 jours ouvrés |
| devise non-européenne vers un compte de paiement auprès d'un PSP dans un pays SEPA | toute forme | 4 jours ouvrés |
| toute transaction vers un compte de paiement auprès d'un PSP hors pays SEPA | toute forme | > 4 jours ouvrés, en fonction des règles de fonctionnement des systèmes de paiement internationaux |

La date d'exécution sera celle de la réception de l'ordre de paiement si aucune date n'y figure ou qu'elle est dépassée. Pour les virements SEPA entrant que vous passez avant l'heure limite, le délai maximal d'exécution est d'un jour ouvré. En cas de domiciliation, la date d'exécution sera la date de débit des fonds ou le jour ouvré suivant. Après la transmission de votre ordre de paiement, vous ne pouvez plus retirer votre consentement.

Nous pouvons refuser d'exécuter une ou plusieurs opérations de paiement lorsque les limites applicables ont été dépassées ou lorsque le solde de votre compte est insuffisant au moment de l'exécution. Ceci sera matérialisé par une notification de refus adaptée au canal utilisé.

En l'absence d'extrait de compte et/ou de relevé VISA dans les 20 jours ouvrés suivant l'exécution de l'opération de paiement, vous devez immédiatement nous en informer. À défaut, vous serez réputé l'avoir reçu, vérifié et accepté.

4.3 Ordres Permanents

L'ordre permanent est le virement récurrent d'un montant fixe de votre compte vers un autre compte, que nous effectuons conformément à vos instructions.

Vous pouvez en créer, annuler et modifier en nos points de vente et sur notre banque en ligne. Nous le mettons en place endéans les 3 jours ouvrés suivant réception.

POST Luxembourg

Adresse postale : POST Finance L-2997 Luxembourg / Tél. 8002 8004 ou +352 2424 8004 / Fax +352 40 78 37 / contact.finance@post.lu

www.post.lu

Bureaux et Siège : 20, rue de Reims L-2417 Luxembourg / RCS Luxembourg : J28 / TVA : LU 15400030

En cas de défaut de provision de votre compte, le paiement est conservé pendant 4 jours et sera exécuté si la provision du compte devient suffisante. En cas de non-exécution, le paiement ne sera pas exécuté et vous en serez informé. Si à l'échéance suivante, le solde est de nouveau insuffisant, nous pourrions annuler l'ordre permanent.

4.4 Taux de change

Pour les paiements sortants dans une devise EEE à destination d'un pays soumis à la directive européenne sur les services de paiements et pour les paiements entrants si les deux devises sont des devises EEE, le taux applicable est basé sur ceux en vigueur au moment de l'exécution effective de l'opération de paiement.

Si la devise du compte est différente de la devise d'un ordre de paiement, nous effectuons la conversion au taux de change d'achat du marché pour les fonds entrants ou, pour les fonds sortants, au taux de change de vente du marché.

Pour vos ordres de paiement sortants qui entraînent une conversion entre l'euro et une devise EEE autre que l'euro et dès lors que la conversion doit être effectuée dans l'état où la devise EEE est la devise officielle, nous veillons à ce que le montant de l'opération de paiement soit crédité sur le compte du prestataire de services de paiements du bénéficiaire au plus tard à la fin du quatrième jour ouvré suivant votre ordre.

5. **Banque en ligne**

Nous vous proposons deux solutions de banque en ligne en fonction de votre profil client. Vous pouvez vous renseigner à ce titre dans notre liste de prix, nos points de vente et sur www.post.lu

5.1 Accès banque en ligne

Nous restons libres d'accepter ou de refuser une demande d'accès banque en ligne par toute personne autorisée, titulaire, cotitulaire, mandataire ou représentant légal d'un titulaire de compte. Pour un mandataire, la demande d'accès se fait en votre présence et avec votre accord écrit ou d'un cotitulaire du compte désigné dans la demande d'accès. Il appartient au cotitulaire qui autorise cet accès au compte via la banque en ligne d'en informer ses cotitulaires et nous serions tenus quitte et indemne de tout dommage qui résulterait de cette absence d'information.

Si la demande d'accès est acceptée, le mandataire aura un accès général et illimité aux fonctionnalités ainsi qu'à l'historique.

Pour vous authentifier ou valider les transactions effectuées via la banque en ligne, vous devez suivre la procédure d'authentification forte prévue à cet effet :

- pour votre première authentification : vous vous identifiez grâce à l'utilisation et la saisie du code d'activation fourni par nous ainsi que des données de sécurité fournies par LuxTrust, à savoir un certificat d'authentification, un mot de passe personnel et un ou plusieurs codes personnels. Vous pouvez vous référer aux informations communiquées sur www.LuxTrust.lu et/ou contacter le helpdesk LuxTrust au +352 24 550 550. Vous trouverez les coordonnées de contact sur le site internet de LuxTrust pour toute question relative aux procédés spécifiques LuxTrust, notamment concernant les composants matériels et/ou logiciels LuxTrust
- puis, pour les authentifications suivantes, vous utilisez le code de certificat d'authentification fourni par LuxTrust.

5.2 Déroulement des opérations de paiement

Vous confirmez toute exécution d'une opération de paiement sur un compte conformément à la procédure de validation et d'authentification en vigueur dans la banque en ligne.

Toute transaction initiée depuis la banque en ligne selon les modalités d'authentification des services est réputée émaner de vous et est irrévocable dès transmission de l'ordre de paiement.

Les extraits de Compte sont disponibles soit sous format papier, soit sous format électronique et téléchargeables au format PDF via banque en ligne ou Multiline pour une période limitée.

5.3 Blocage

Vous pouvez bloquer l'accès à la banque en ligne mobile :

- via la procédure prévue dans votre espace banque en ligne
- par la désinstallation de l'application mobile de votre appareil
- en nous contactant
- en rentrant 5 fois un mot de passe erroné.

Nous débloquerons l'accès à la banque en ligne dès lors que les raisons justifiant le blocage n'existent plus.

En cas de perte ou vol du certificat LuxTrust, vous devez vous conformer aux modalités d'utilisation de LuxTrust.

5.4 Limites d'utilisation

Les limites d'utilisation sont renseignées dans la banque en ligne et peuvent être adaptées selon vos besoins et sous réserve de notre acceptation, directement via la banque en ligne, via le call center ou en point de vente.

5.5 Spécificités Multiline

En cas de questions, vous pouvez consulter le FAQ de MultiLine sur www.multiline.lu.

Un service d'aide et de support est assuré par email à helpdesk@multiline.lu et par téléphone du lundi au vendredi de 8h à 18h et le samedi de 9h à 13h par Worldline Financial Services (Europe) S.A. au n° tél. : +352 26 588 588. Worldline Financial Services (Europe) S.A. vous accompagne dans l'application et traite les questions relatives à la configuration nécessaire à l'installation de cette solution. Les questions que vous rencontrez en relation avec les composants matériels et/ou logiciels LuxTrust seront traitées directement par le helpdesk LuxTrust au +352 24 550 550.

5.6 Avantages Raiffeisen

L'entrée en relation auprès de notre partenaire Raiffeisen peut se faire à votre initiative. Aucune donnée confidentielle et/ou à caractère personnel vous concernant ne sera transmise dans ce cadre tant que vous n'aurez pas initié une demande d'entrée en relation via le Client Service Center de Raiffeisen (9h-17h, lundi à vendredi) : 8002 2450 respectivement leurs agences.

Raiffeisen sera votre co-contractant exclusif dans le cadre de cette relation, et décidera seul de l'acceptation de votre demande.

Vous pouvez depuis certaines agences Raiffeisen effectuer des retraits d'espèces, dépôts d'espèces et virements SEPA.

D'autres avantages commerciaux auprès de Raiffeisen seront renseignés dans notre liste de prix, nos points de vente et sur www.post.lu

Vous pouvez vous opposer au transfert de ou à l'accès à vos données par notre partenaire. Dans ce cas, vous comprenez que vous ne pourrez plus effectuer d'opérations sur votre compte POST dans les agences du partenaire.