

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET D'ACCÈS AUX SERVICES E-BANKING

Merci de bien vouloir lire attentivement les présentes Conditions générales (les « Conditions »). Ces Conditions s'appliquent à votre utilisation des services E-Banking, composés de l'application mobile « BTL Mobile Banking » ainsi que du site web privé <https://secure.banquetransatlantique.lu>.

En parallèle aux présentes Conditions, les Conditions Générales de la Banque Transatlantique s'appliquent également à votre utilisation des services E-Banking. Ces conditions ne s'appliquent à aucun des autres services offerts par la Banque Transatlantique, qui sont soumis à des conditions distinctes s'appliquant indépendamment des présentes Conditions.

La Banque Transatlantique pourra modifier ou remplacer les présentes Conditions moyennant un préavis raisonnable (pouvant inclure le délai de publication des conditions modifiées ou des nouvelles conditions dans la section sur la sécurité de l'application E-Banking).

Les présentes Conditions générales des services E-Banking les conditions générales de la Banque ainsi que le Manuel d'activation sont disponibles à tout moment sur le site internet de la Banque. Vous pouvez également recevoir, sur demande adressée à la Banque, un exemplaire des documents précités sur support papier ou sur tout autre support durable.

### 1. CONDITIONS

#### 1.1 Dans les présentes Conditions :

- a. « Banque » désigne Banque Transatlantique SA, 17, Côte d'Eich L -2018 Luxembourg
- b. Souscripteur : la personne physique et capable, à qui le Service a été mis à disposition suite à l'acceptation par la Banque de la Demande d'accès E-Banking et qui l'utilise soit en son nom et pour son compte en tant que titulaire ou cotitulaire du ou des comptes liés au Service, soit en qualité de mandataire ou de représentant légal du Titulaire du ou des Comptes, soit en qualité de personne habilitée à représenter le tiers autorisé par le Titulaire à consulter et à recevoir des informations, notamment sur le fonctionnement du ou des Comptes.
- c. « Nous », « nos » (etc.) désigne la Banque Transatlantique.
- d. « Vous » (etc.) désigne tout client ou partenaire de la Banque Transatlantique utilisant l'application E-Banking.
- e. « E-Banking » désigne l'application « BTL Mobile Banking » ainsi que le site web (<https://secure.banquetransatlantique.lu>) et les services bancaires que ces plateformes fournissent aux clients : « Le Service »
- f. « Licence » désigne la licence d'utilisation de l'application tel que visé dans les présentes Conditions.

### 2. À PROPOS DE LA BANQUE TRANSATLANTIQUE

2.1 Banque Transatlantique Luxembourg SA est une Société Anonyme de droit luxembourgeois, dont le

siège social se trouve respectivement au 17, Côte d'Eich L -2018 Luxembourg, et au 26, avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 Paris, France, immatriculée au Greffe du Tribunal de Commerce de Paris sous le numéro 302 695 937.

La Banque est agréée en tant qu'établissement de crédit et soumise à la surveillance prudentielle de l'autorité de contrôle au Luxembourg à savoir, la Commission de Surveillance du Secteur Financier, établie à L-1150 Luxembourg, 110, route d'Arlon.

### 3. UTILISATION DES SERVICES E-BANKING

L'accès au Service et son utilisation exigent que vous disposiez d'un appareil mobile (iOS ou Android) ayant un accès et une connexion à Internet et qui remplisse les exigences techniques décrites sur la plateforme de téléchargement d'applications en ligne.

3.1 Votre accès à l'E-Banking et son utilisation sont régis par les dispositions visées aux présentes Conditions générales. En ayant accès et ou en utilisant l'E-Banking, vous confirmez que vous acceptez (que vous serez réputé avoir accepté) les présentes Conditions.

Le Service peut être octroyé à toute personne physique qui le demande en tant que titulaire ou mandataire ou représentant légal du titulaire d'au moins un compte ouvert dans les livres de la Banque.

L'abonnement au Service est réservé au bénéficiaire exclusif de personnes physiques ou morales défini au point 1.b « Souscripteur », pour autant qu'ils aient la capacité juridique et/ou les pouvoirs requis pour réaliser l'opération de banque à distance concernée.

Seuls les comptes tenus auprès de la Banque, et dont vous êtes titulaire, et qui sont renseignés dans la Demande d'accès E-Banking sont dès l'octroi du Service, des Comptes liés au Service.

3.2 Dès que vous enregistrez auprès de la Banque votre numéro de mobile, nous vous envoyons par SMS sur ce numéro les détails de votre certificat personnel LuxTrust. Vous pouvez télécharger et utiliser l'application « BTL Mobile Banking » sur un maximum de deux appareils mobiles enregistrés et liés à votre certificat personnel LuxTrust, depuis le site Web de LuxTrust (<https://www.Luxtrust.lu/>).

3.3 Vous seul pouvez utiliser votre certificat personnel LuxTrust ou vos appareils mobiles enregistrés pour accéder à l'E-Banking; vous ne devez autoriser personne d'autre à le faire.

3.4 Vous devez nous informer en cas de modification de votre numéro de mobile ou de votre courriel. En ne nous prévenant pas, vous risquez de compromettre les détails de sécurité de l'accès à l'application, qu'une personne non autorisée puisse avoir accès à vos comptes, que nous ne puissions vous contacter qu'avec retard ou que nous devions rétablir l'accès à votre application au cas où celle-ci aurait été annulée ou suspendue à tout moment.

3.5 Si votre téléphone mobile et le numéro enregistré de votre mobile ou l'un de vos autres appareils mobiles enregistrés est perdu ou volé, vous devez vous connecter immédiatement sur le site Web de LuxTrust pour radier de votre certificat LuxTrust l'enregistrement de l'appareil mobile manquant.

Si vous avez des raisons de penser que quelqu'un d'autre connaît les détails de votre certificat LuxTrust ou les détails de sécurité de l'accès à votre application, vous devez vous connecter immédiatement au site Web de LuxTrust pour annuler votre certificat LuxTrust.

Si vous ne parvenez pas, pour quelque raison que ce soit, à annuler l'enregistrement de votre mobile manquant ou à annuler votre certificat LuxTrust, vous devez immédiatement en informer par courriel votre chargé de compte auprès de la Banque Transatlantique afin que nous puissions annuler votre certificat et empêcher ainsi tout accès non autorisé à vos comptes.

L'annulation de votre certificat LuxTrust empêchera toute utilisation de l'application sur l'un de vos appareils mobiles enregistrés. Nous émettrons ensuite un certificat personnel de remplacement pour vous permettre de continuer à utiliser l'application.

L'émission de ce nouveau certificat est subordonnée au paiement des frais applicables par le client, conformément au barème de frais de BTL.

3.6 Il est de votre responsabilité de supprimer définitivement les applications « BTL Mobile Banking » et « Luxtrust Mobile » de tout appareil mobile enregistré si vous en changez, si vous arrêtez de l'utiliser ou si vous vous en séparez (de quelque manière que ce soit, y compris en le donnant ou prêtant à quelqu'un d'autre).

3.7 Les services auxquels vous avez accès via l'E-Banking, de même que la disponibilité des services liés :

- a. peuvent varier en fonction du type d'appareil que vous utilisez ;
- b. peuvent dépendre de la disponibilité de la couverture du réseau ou de votre connexion mobile ou Internet ;
- c. peuvent être interrompus ou suspendus, en totalité ou en partie, à tout moment, y compris (sans limitation) pour des raisons de maintenance et de mises à niveau, de pannes d'Internet ou d'autres services des réseaux de communication.

3.8 L'E-Banking est fourni gracieusement par la Banque Transatlantique, « en l'état » et « selon sa disponibilité ». (Pour autant, votre propre fournisseur de réseau mobile pourra vous facturer l'accès à l'application « BTL Mobile Banking » via des frais liés au réseau mobile). À tout moment la Banque Transatlantique peut, à son entière discrétion, bloquer, annuler ou suspendre le service E-Banking. Nous ne fournissons aucune déclaration ni garantie de quelque nature que ce soit quant à la disponibilité ou au fonctionnement de l'E-Banking. La Banque Transatlantique ne pourra être tenue pour responsable vis-à-vis de vous ou de toute autre personne en raison de toute défaillance dans la fourniture de l'E-Banking, en totalité ou en partie, pour quelque raison que ce soit, voire pour toute défaillance ou impossibilité d'accéder à l'application ou d'utiliser à tout moment les services de l'application.

3.9 Il est de votre responsabilité de vous assurer que toutes les instructions données dans le cadre de votre accès E-Banking sont correctes. En règle générale, il ne sera pas possible d'annuler ou de corriger des instructions une fois qu'elles auront été données. Les ordres de transaction donnés par le biais de votre accès E-Banking peuvent être traités automatiquement sans

vérification préalable de notre part, et ils sont irrévocables. La Banque Transatlantique peut ne pas exécuter une transaction ou peut retarder son exécution pour se conformer (ou pour vérifier qu'elle est conforme) à ses propres politiques en matière de protection contre la fraude et de violation des présentes Conditions (ou de toute autre condition applicable aux services fournis) ou de toute loi ou réglementation applicable.

3.10 La Banque Transatlantique n'assume aucune responsabilité à votre égard (ni à l'égard de toute autre personne) en cas de défaut d'exécution ou de retard dans l'exécution des instructions que vous auriez données dans le cadre de l'utilisation de votre accès E-Banking en raison de circonstances anormales, non raisonnablement prévisibles ou hors de contrôle.

3.11 Vous ne pouvez utiliser l'E-Banking que pour les services que la Banque Transatlantique a accepté de vous fournir, et dans le respect de toutes les conditions aux termes desquelles nous fournissons ces services.

#### 4. TRANSACTIONS

La Banque se réserve le droit de modifier la procédure d'accès et/ou d'authentification et/ou les mesures de sécurité, en fonction notamment, de l'évolution technique, des systèmes de sécurité et/ou de la réglementation applicable.

4.1 Vous pouvez utiliser l'E-Banking pour effectuer les transactions autorisées sur vos comptes. En utilisant l'E-Banking, vous acceptez d'être responsable de toutes les instructions et les transactions effectuées à partir de vos appareils mobiles enregistrés ou via le site web, sous réserve des dispositions expresses des présentes Conditions, ainsi que d'être responsable du remboursement de toute dette résultant de l'utilisation de l'E-Banking.

Si le Souscripteur a par ailleurs signé une convention spécifique de conseil en investissement, le Souscripteur devra s'adresser pour toutes questions y-relatives aux conseillers comme prévu par ladite convention.

Tout accès au Service effectué au moyen des identifiants du Souscripteur est réputé l'être par le Souscripteur, le journal des connexions tenu par la Banque faisant foi. La Banque conserve un historique des connexions à l'E-Banking.

Le Souscripteur a accès au service 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Cependant, la Banque se réserve le droit de procéder, à tout moment et sans indemnité, à des interruptions du Service, notamment, pour l'entretien et la maintenance du système, pour l'installation de nouvelles versions ou de mises à jour des systèmes et dispositifs informatiques.

Des interruptions et des incidents dans le fonctionnement du Service peuvent toutefois également se produire sans que la Banque soit en mesure de prévenir préalablement le Souscripteur notamment à la suite d'un incident ou d'un problème technique, de surcharge du réseau, de coupure de ligne téléphonique, d'erreur, de négligence ou de faute d'un tiers ou du Souscripteur.

Le Souscripteur dégage la Banque de toute responsabilité à cet égard. La Banque fera tout son possible pour informer le Souscripteur, dans un délai raisonnable de la

nature et de la durée probable de l'interruption.

## ORDRE DE VIREMENTS

Un ordre de paiement transmis dans le cadre du Service est exécuté par la Banque à condition que l'état du compte, ainsi que les conventions qui le régissent le permettent.

Le Souscripteur signe un ordre de virement au moyen de l'application « Luxtrust Mobile » :

-soit via son passcode ;

-soit via un mécanisme biométrique reconnu ;

Le Souscripteur reconnaît que les dispositifs et données de sécurité personnalisés constituent une signature électronique. Ils constituent une preuve valable et suffisante de son accord quant à l'existence de l'ordre.

Vous autorisez irrévocablement la Banque à débiter votre compte du montant de l'ordre transmis dans le cadre du Service via l'E-Banking.

Le Traitement des ordres de virement transmis à la Banque via l'E-Banking ne s'effectue pas en temps réel et nécessite une validation par les services de la Banque dans les conditions prévues par les Conditions Générales de la Banque.

La Banque se réserve le droit de refuser d'exécuter un ordre conformément à ce qui est prévu par ses Conditions Générales.

## 5 SÉCURITÉ

5.1 L'accès au Service et son utilisation ne sont permis que dans le respect du présent article (mesures de sécurité et configuration minimales requises de l'appareil).

5.2 Vous prendrez toutes les précautions raisonnables pour empêcher toute personne autre que vous d'accéder ou d'utiliser votre accès E-Banking.

5.3 Le Souscripteur reconnaît et accepte qu'un environnement de navigation sécurisé en permanence représente une exigence de base pour accéder et utiliser le Service et que BTL ne peut être tenue responsable d'un risque de sécurité causé par l'appareil, le navigateur, le système d'exploitation, la connexion Internet, le pare-feu (firewall), le réseau, etc. du Souscripteur.

5.4 Le Souscripteur doit appliquer les mises-à-jour et utiliser les nouvelles versions des applications mobiles mises périodiquement à disposition par la Banque. En cas d'incompatibilité entre l'appareil du Souscripteur et la mise-à-jour/nouvelle version des applications mobiles, l'accès au Service concerné est impossible. La mise-à-jour ou nouvelle version des applications mobiles rendant l'accès au service impossible ne constitue en aucun cas, dans le chef de la Banque, une résiliation, désactivation ou suspension du Service.

Vous êtes seul responsable de l'équipement informatique, y compris de l'appareil mobile, du matériel, des logiciels, du navigateur, des systèmes informatiques et de leurs extensions, qu'il utilise pour avoir accès au Service ainsi que de leur fonctionnement, de leur maintenance et de leur mise à jour.

Vous supportez seul les conséquences de leur non-fonctionnement ou de leur mauvais fonctionnement.

Vous choisissez votre fournisseur d'accès à Internet et de

communication et supportez seul toutes les conséquences de ce choix. La Banque ne peut en aucun cas être tenue pour responsable d'un quelconque dommage causé par les services de ce fournisseur ou d'un dommage causé par d'éventuels problèmes de connexion aux services fournis par ce tiers.

5.5 Vous devez garder secrets les détails de sécurité et de votre certificat personnel LuxTrust, et ne pas les divulguer à quiconque ni les enregistrer de manière à ce qu'ils puissent être connus par toute autre personne. Vous devez vous assurer que les informations affichées ou stockées sur vos appareils mobiles enregistrés sont gardées en sécurité et que personne d'autre que vous ne puisse y avoir accès.

5.6 Lorsque vous vous connectez à votre accès E-Banking en utilisant vos données de sécurité pour y accéder, vous êtes et serez responsable de toutes les instructions données via l'E-Banking (indépendamment du fait que ce soit vous ou quelqu'un d'autre qui les donne) entre le moment où vous saisissez vos données de sécurité et celui où vous vous déconnectez de l'application, y compris de toute erreur de saisie que vous pourriez faire ou de toute instruction transmise par quelqu'un d'autre pendant que votre appareil mobile enregistré reste connecté. Vous ne devez pas laisser votre appareil mobile enregistré ou ordinateur personnel sans surveillance pendant que vous êtes connecté à l'application E-Banking.

5.7 Ni la Banque Transatlantique ni qui que ce soit d'autre agissant en notre nom ne vous contactera jamais pour vous demander de divulguer le détail des données de sécurité d'accès à l'E-Banking. Si quelqu'un vous contacte (par courrier électronique, par téléphone ou par tout autre moyen) pour vous demander le détail des données de sécurité d'accès à l'E-Banking, ou encore pour vous demander d'accéder à un site Web pour confirmer ou mettre à jour l'application « BTL Mobile Banking », il s'agira très probablement d'une demande frauduleuse ; donc en aucun cas vous ne devez donner le détail des données de sécurité de l'E-Banking ni vous rendre sur un quelconque site Web (quand bien même ce site Web semblerait être le site de la Banque Transatlantique). Par contre vous n'utiliserez directement l'application « BTL Mobile Banking » que depuis vos appareils enregistrés (mobile ou tablette) pour accéder aux services fournis.

5.8 Lorsqu'une transaction non autorisée est effectuée en utilisant vos accès E-Banking, vous ne porterez pas la responsabilité de cette transaction – à condition que vous n'ayez pas agi de manière frauduleuse ni autorisé ou facilité la transaction, et que vous apportiez la preuve que vous avez pris toutes les précautions raisonnables pour garder secrètes vos données de sécurité, sans les divulguer à personne ni autoriser qui que ce soit à en prendre connaissance.

## 6 SUIVI

6.1 La Banque Transatlantique peut assurer un suivi de votre utilisation de l'E-Banking (y compris un traçage de votre localisation), et peut conserver et divulguer les informations et données obtenues grâce à votre utilisation de l'application, y compris les données de

communication et de localisation, afin de nous permettre de vous fournir nos services ou, d'une manière générale, d'améliorer les services que nous proposons aux clients, voire pour nous conformer à toute loi, réglementation, code ou autre obligation, ou encore pour vérifier que l'utilisation de l'application se fait uniquement dans le respect des présentes conditions.

Les données collectées aident également à personnaliser et à améliorer la relation commerciale avec le Souscripteur afin de lui proposer les offres de produits et services les plus adaptées à ses besoins.

Toute donnée personnelle susceptible d'être collectée dans le cadre de l'utilisation de l'application sera traitée et conservée conformément à la Réglementation.

Le refus de fournir certaines données personnelles est susceptible de vous priver de l'accès à certains services.

Toute personne physique concernée dispose d'un droit d'accès et de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, ainsi que le droit à la portabilité de ses données. Toute personne peut également s'opposer à tout moment, pour des raisons tenant à sa situation particulière, à ce que ces données à caractère personnel fassent l'objet d'un traitement. Il est précisé que certains de ces droits peuvent entraîner au cas par cas pour BTL l'impossibilité de fournir le produit ou le service.

Ces personnes peuvent aussi, à tout moment et sans frais, sans avoir à motiver leur demande, s'opposer à ce que ces données soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

Le Souscripteur a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNPD, autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel.

## 7. MODIFICATIONS

La Banque se réserve le droit de modifier unilatéralement, à tout moment, les présentes Conditions générales de l'E-Banking ainsi que les fonctionnalités du Service ou encore les frais comptés dans le cadre du Service.

La Banque en informera le Souscripteur au moins un mois avant l'entrée en vigueur de la modification, par écrit ou sur un autre support durable et approprié mis à la disposition du Souscripteur.

Le Souscripteur peut notifier son désaccord par écrit à la Banque ce qui entraînera la résiliation de la convention. Cette résiliation a lieu sans frais pour le Souscripteur.

À défaut de notification de son désaccord avant l'entrée en vigueur de ladite modification, le Souscripteur est réputé l'avoir acceptée.

## 8. RÉSILIATION

8.1 Le présent abonnement est conclu pour une durée égale à celle de la relation bancaire entre le Souscripteur et BTL.

8.2 Vous pouvez mettre fin au contrat, à tout moment, en adressant une demande écrite à la Banque.

8.3 La Banque peut mettre fin au contrat, à tout moment et moyennant le respect d'un préavis d'un mois donné par écrit.

La clôture de tous les Comptes liés met fin automatiquement à la convention E-Banking.

8.4 À tout moment vous pouvez annuler votre accès à l'E-Banking, en suivant la procédure décrite dans cette même application (sous « Annulation de l'enregistrement de mon application BTL Mobile Banking ») ou en adressant une demande écrite à votre chargé de compte.

L'accès sera fermé par BTL dans les délais techniques nécessaires.

La résiliation du Service n'aura d'effet que pour l'avenir et ne remettra pas en cause la force probante ou la validité des opérations effectuées ou des documents signés.

Toutefois, les ordres de virement dont la date d'exécution était prévue postérieurement à la date de résiliation seront annulés.

De même, la cessation des relations bancaires entre le Souscripteur et BTL entraîne la résiliation immédiate de l'abonnement au Service et, en conséquence, l'annulation des ordres de virement devant être exécutés postérieurement.

8.5 Si vous n'avez pas accès à l'E-Banking pendant une période de 12 mois, votre accès à l'application peut être automatiquement désactivé. Toutefois, si vous ne souhaitez plus l'utiliser, il vous incombe de vous désinscrire de l'E-Banking et de la supprimer de tous vos appareils mobiles enregistrés.

8.6 La Banque Transatlantique peut bloquer, désactiver ou suspendre l'accès aux services à l'E-Banking si :

- il est impossible de vous contacter sur votre numéro de téléphone mobile enregistré ;
  - ou si nous pensons que votre accès E-Banking est ou pourrait être utilisé à des fins frauduleuses ou non autorisées par quelque personne que ce soit ;
  - ou utilisée d'une manière incompatible avec tout accord contractuel passé entre vous et nous ou avec toutes conditions (y compris les présentes Conditions) s'appliquant aux services que nous vous fournissons ;
  - plusieurs mots de passe et/ou code erronés ont été successivement composés ;
  - lorsque la Banque a connaissance de faits qui sont de nature à ébranler la relation de confiance qu'elle a avec le Souscripteur ;
  - en cas de suppression pour quelle cause que ce soit, de son mandat ou de sa qualité de représentant légal sur les Comptes lorsque le Souscripteur agit en qualité de mandataire ou de représentant légal du Titulaire.
- Seront considérés comme négligence grave, le fait pour le Souscripteur :

o De ne pas notifier à LUXTRUST ou à la Banque, la perte, le vol, ou tout risque d'abus de son appareil et/ou de son dispositif électronique d'identification et de signature dès qu'il en a connaissance ;

o Dès lors que le client ne respecte pas les conseils de sécurité et les conseils de prudence émis dans ses conditions générales ;

Dans la mesure du possible, nous essaierons de vous informer au préalable de la désactivation de votre accès E-Banking (à moins qu'il n'existe une raison juridique qui nous empêche de le faire). Si la Banque Transatlantique

bloque, désactive ou suspend l'accès à l'E-Banking, elle vous en expliquera généralement les raisons (sur votre demande), quand bien même elle n'a aucune obligation de le faire.

## 9 RELEVÉS

Les relevés sont disponibles via le Service au format PDF ou XLSX/CSV.

Vous pouvez opter pour une mise à disposition de ces Relevés via le Service (en plus d'un envoi par courrier postal et/ou par courrier électronique).

Vous pouvez au choix consulter les relevés, les télécharger et les enregistrer et/ou les imprimer.

Les relevés imprimés via le Service n'ont pas de valeur de relevés originaux. En cas de différence entre les relevés imprimés par le Client et ceux imprimés par la Banque, ces derniers, basés sur la situation du compte telle qu'elle apparaît dans les livres de la Banque priment et constituent la preuve formelle des opérations effectuées.

## 10 SERVICES D'ASSISTANCE TECHNIQUE

Pour toute question ou problème technique en lien avec l'application LuxTrust Mobile, le Certificat et la connexion à l'E-Banking, le Souscripteur peut contacter le Service Desk de LuxTrust et/ou la Banque.

Pour toute autre question, la Banque met à la disposition du Souscripteur un service d'assistance technique, dont les coordonnées ainsi que les jours et heures d'accessibilité figurent sur l'application Mobile Banking de la Banque, afin d'assister le Souscripteur lors de la survenance de problèmes techniques liés à l'utilisation de l'E-Banking.

La Banque procurera toute l'assistance raisonnable par téléphone, sur la base d'une obligation de moyens, afin d'identifier et si possible, de corriger les éventuels problèmes techniques rencontrés dans le fonctionnement du Service ou encore de fournir au Souscripteur des informations supplémentaires sur les fonctionnalités et le fonctionnement du Service.

## 11 LICENCE LIMITÉE À L'USAGE DES SERVICES E-BANKING

11.1 Si vous êtes un client de la Banque Transatlantique autorisé à utiliser l'E-Banking conformément aux conditions d'utilisation des services bancaires que nous avons convenu de vous fournir, nous vous accordons par la présente une licence limitée d'utilisation de l'application E-Banking, y compris de ses mises à jour futures, soumise expressément aux présentes Conditions.

11.2 La Licence est personnelle, gratuite, incessible, non transférable et non exclusive, et nous pouvons la révoquer à tout moment conformément aux présentes Conditions (sans aucune obligation de donner un préavis de révocation). La licence se termine automatiquement au moment même où nous désactivons votre accès aux services E-Banking, ou que l'enregistrement de votre appareil mobile chez nous est annulé (que ce soit par vous ou par nous) en tant que dispositif autorisé pour utiliser l'application.

11.3 Vous ne devez utiliser l'E-Banking qu'aux fins

pour lesquelles elle a été mise à votre disposition, c'est-à-dire pour permettre l'accès à vos comptes bancaires ouverts auprès de la Banque Transatlantique ou ceux pour lesquels vous êtes mandatés pour, et pour effectuer des transactions autorisées.

11.4 Vous ne devez pas (tenter de) copier ni accéder de quelque manière que ce soit, ni modifier aucun code du logiciel de l'application BTL Mobile Banking ou du site web <https://secure.banquetransatlantique.lu>. De même, tout test d'intrusion non-autorisé sur l'une ou l'autre de ces plateformes est formellement proscrit.

11.5 La Banque Transatlantique est propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle et accessoires des services E-Banking et des logiciel/site sous-jacents. Aucun droit d'utiliser ou de copier l'E-Banking et les plateformes sous-jacentes n'est accordé ni autorisé (sauf disposition contraire expressément visée aux présentes Conditions).

11.6 La Banque Transatlantique n'assume aucune responsabilité au titre de tout dommage ou perte de fonctionnalité de votre appareil mobile résultant du téléchargement, de l'utilisation ou de la suppression du logiciel de l'application E-Banking, sauf en cas d'incapacité de la Banque Transatlantique (ou de ses sous-traitants) de mettre en œuvre toute la compétence et la prudence nécessaires dans la conception du logiciel.

11.7 La Banque Transatlantique décline toute responsabilité en cas de retard ou de défaillance résultant d'événements, de circonstances ou de causes raisonnablement hors de notre contrôle, voire en cas de circonstances anormales ou raisonnablement imprévisibles.

11.8 Aucune disposition des présentes conditions générales ne limite la responsabilité de la Banque Transatlantique en cas de décès ou de préjudice corporel résultant de notre négligence ; de fausses déclarations ou de déclarations frauduleuses portant sur des questions fondamentales ; ou de manière interdite par la loi de 1977 sur les contrats abusifs (*Unfair Contracts Terms Act*) ou par la loi de 2015 sur les droits du consommateur (*Consumer Rights Act*), ou par toute autre loi ou réglementation pertinente, voire en toute autre situation dans laquelle notre responsabilité ne peut être ni exclue ni limitée par la loi.

Sous réserve de la présente clause, en aucun cas notre responsabilité globale en vertu des présentes Conditions, de la présente Licence et de l'utilisation de l'E-Banking, ne dépassera la somme de 50 €.

## Réclamations

Le Souscripteur a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CSSF.

Le Client adresse sa réclamation à son chargé de compte habituel ou au département en charge du service auquel la réclamation a trait, en indiquant qu'il s'agit d'une réclamation.

Le Client doit au moins préciser son numéro de compte, la prestation visée par la réclamation, en exposer le motif de manière détaillée. La Banque accusera réception de la réclamation dans un délai de dix jours en notifiant au Client la prise en charge de sa réclamation, sauf à ce

qu'une réponse ait pu être apportée endéans ce délai.

La Banque mentionnera le nom et les coordonnées du collaborateur en charge du dossier. Le Client a la possibilité d'adresser sa réclamation directement à la Direction de la Banque s'il n'obtient pas de réponse satisfaisante de la part de son interlocuteur initial.

Une réponse circonstanciée sera adressée au Client endéans un délai d'un mois à compter de la réception de la réclamation de ce dernier. En raison de circonstances ou difficultés particulières de la Banque, le traitement d'une réclamation pourra exceptionnellement excéder ce délai d'un mois, le Client en sera informé avant l'expiration de ce délai.

Si le Client n'a pas obtenu de réponse ou de réponse satisfaisante dans le délai d'un mois à compter de l'envoi de sa réclamation, le Client peut porter sa réclamation devant l'autorité de surveillance de la Banque, à savoir la CSSF, soit par voie postale à l'adresse suivante : CSSF, 110, route d'Arlon, L-2991 Luxembourg, soit via le formulaire publié sur le site internet de la CSSF ([www.cssf.lu](http://www.cssf.lu)).

## 12. DROIT ET JURIDICTION

12.1 Votre accès à l'E-Banking et son utilisation, de même que la relation entre la Banque et vous-même, découlant de ou en relation avec votre accès et votre utilisation de l'application E-Banking (que ce soit dans un cadre contractuel ou autre), sont régis par le droit luxembourgeois. Les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Luxembourg, Grand-Duché de Luxembourg, sont exclusivement compétents, à moins que la Banque ne choisisse de porter le litige devant une autre juridiction normalement compétente, en vertu des règles ordinaires de procédure, en particulier en vertu des règles de compétences applicables au titre de la réglementation européenne ou de la convention pertinente.

Pour tout ce qui concerne l'exécution de ses relations avec la Banque, le Client élit domicile dans les locaux du siège social de celle-ci.