

## Index

<b>A. GENERALITES</b> .....	<b>2</b>	B.12. Révocation d'une opération.....	7
A.1. Langue.....	3	B.13. Comptabilisation des opérations.....	7
A.2. Protection des données.....	3	B.14. Retard appliqué aux indices et aux cotations.....	7
A.3. Règlement des litiges et loi applicable.....	3	B.15. Avis de régularisation, opérations sur titres ou autres.....	7
A.4. Modifications des présentes Conditions Générales.....	3	B.16. Preuve des opérations.....	7
A.5. Application des conditions générales de la Banque et/ou de LuxTrust et du tarif de la Banque.....	3	B.17. Limites d'utilisation.....	8
<b>B. SERVICE INTERNET</b> .....	<b>3</b>	B.18. Exclusion de responsabilité.....	8
B.1. Détermination de l'Accès.....	3	B.19. Accès mobile au Service Internet.....	8
B.2. Étendue de l'Accès.....	4	B.20. Propriété intellectuelle.....	9
B.3. Droit de refuser l'Accès.....	4	B.21. Tarifs.....	9
B.4. Délai de rétractation.....	4	B.22. Fin ou suspension.....	9
B.5. Connexion à l'Accès.....	4	<b>C. VENTE A DISTANCE</b> .....	<b>9</b>
B.6. Recommandations.....	5	C.1. Demande d'ouverture de compte en ligne.....	9
B.7. Conservation des Éléments d'Identification.....	5	C.2. Objet de la vente.....	10
B.8. Description des services.....	5	C.3. Caractéristiques essentielles des produits et services offerts en ligne.....	10
B.9. Informations sur le Site Internet.....	6	C.4. Prix.....	10
B.10. Blocage et déblocage de l'Accès.....	6	C.5. Délai de rétractation.....	10
B.11. Exécution des opérations.....	6		

\*\*\*\*\*

Les présentes Conditions Générales – Internet et de vente à distance sont applicables à compter du 13 novembre 2019. Néanmoins pour les Clients ayant noué et maintenu une relation bancaire préalablement à cette date, les présentes Conditions Générales n'entreront en vigueur qu'au 1<sup>er</sup> février 2020.

L'usage de l'accès Internet que la Banque met à disposition de ses clients est régi par les conditions suivantes :

## A. GENERALITES

### Définitions

Dans les présentes Conditions Générales – Internet et de vente à distance, les mots ci-après ont la signification suivante :

- **Banque** : ING Luxembourg, Société Anonyme, établissement de crédit situé au 26, Place de la Gare, L-2965 Luxembourg, R.C.S. Luxembourg B.6041, T.V.A. LU 11082217, tél. +352.44.99.1, fax. +352 44.99.2310, contactcenter@ing.lu, autorisée par et soumise à la surveillance de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), 283, route d'Arlon, L-2991 Luxembourg, [direction@cssf.lu](mailto:direction@cssf.lu), tél. +352.26.25.11,
- **LuxTrust**: LuxTrust S.A., une société de droit luxembourgeois-opérateur IT, fournissant notamment des services de certification, d'authentification et de signature électronique au public et régulée en tant que professionnel du secteur financier.
- **Conditions Générales LuxTrust**: conditions contractuelles de LuxTrust en vigueur, telles que mises à jour régulièrement par LuxTrust et disponibles sur le site Internet de LuxTrust et/ou sur [www.ing.lu](http://www.ing.lu), que toute personne, par le simple fait d'utiliser un des services de LuxTrust (moyens d'identification, d'enregistrement, d'authentification, de signature et de validation) ou un Certificat, accepte;
- **Client** : toute personne détentrice d'un Accès Internet ou d'un Accès mobile.
- **Accès Internet**: service de Banque en ligne via la partie transactionnelle du site Internet de la Banque permettant au Client d'effectuer différentes opérations décrites notamment à l'article B.8. des présentes Conditions Générales - Internet et de vente à distance.
- **Accès mobile**: l'Accès mobile au service Internet est un canal qui permet au Client de consulter ses comptes référencés sous le(s) numéro(s) Client désigné(s) dans la Demande et de gérer ses virements depuis son Appareil mobile. Les règles d'usage Internet et de mises en garde s'appliquent à l'Accès mobile.
- **Accès** : Accès Internet et Accès mobile
- **Appareil mobile** : tablettes et appareils portables compatibles avec l'Application ING Mobile tels que décrits sur le site [www.ing.lu](http://www.ing.lu) et sur les stores (ou magasins d'application) dans lesquels l'Application ING Mobile est disponible.
- **Application ING Mobile** : logiciel informatique permettant la transmission électronique de données entre la Banque et le Client. Il est fourni par la Banque sur les stores (ou magasins d'application) de téléchargements tels que Apple store ou Google Play et les magasins d'application officiellement reconnus par le système d'exploitation des Appareils mobiles des Clients.
- **Site Internet**: ING Luxembourg met, dans le cadre d'une obligation de moyens à la disposition des utilisateurs qui le souhaitent, des services figurant sur l'adresse de son site Internet. Ces services sont susceptibles d'être complétés, modifiés ou supprimés, à tout moment et sans préavis, notamment en fonction des évolutions technologiques.
- **ing.lu (<http://www.ing.lu>)**: adresse électronique permettant l'accès au Site Internet de la Banque sur le réseau international Internet. Le nom "ING" est une marque protégée, déposée par ING Groep N.V., une société de droit néerlandais ayant son siège social aux Pays-Bas, Bijlmerplein, 888, 1102 MG Amsterdam.
- **Éléments d'identification**: moyens techniques permettant l'identification du Client, tels que décrits à l'article B.7. des présentes Conditions Générales Internet et de vente à distance.
- **One Time Password (« OTP »)**: mot de passe à usage unique généré par le produit LuxTrust choisi par le Client.
- **Numéro de contrat** : numéro servant d'Élément d'identification du Client, contenant 3 lettres et 3 chiffres (du type "ABC123") et qui figure sur la Demande d'Accès au Service Internet.
- **Mot de passe**: mot de passe personnel servant d'Élément d'identification du Client pouvant être demandé lors de connexions à la partie transactionnelle du site Internet de la Banque.
- **Mobile PIN**: code PIN de 4 chiffres défini par le Client lors de l'enregistrement d'un Appareil mobile en vue d'accéder à son Accès mobile.
- **Token**: Dispositif (hardware ou software) fourni par LuxTrust et permettant à LuxTrust de fournir les services d'authentification.
- **Signing Stick**: clé USB commercialisée par LuxTrust équivalente au produit Smartcard, avec la différence que ce support n'est pas considéré comme respectant la norme SSCD (Secure Signature- Creation Device) permettant de s'authentifier en ligne et/ou de réaliser des opérations avec signature électronique.
- **Smartcard**: carte à puce commercialisée par LuxTrust assortie de deux certificats (authentification, signature) permettant de s'authentifier et/ou de réaliser des opérations avec signature électronique.
- **Certificat**: fichier électronique signé et géré par LuxTrust qui peut être utilisé pour d'autres applications que l'Accès et qui contient des informations sur le Client, notamment sa clé publique.
- **LuxTrust Scan** : dispositif électronique avec un écran et une fonction caméra qui permet de scanner une mosaïque (QR code) contenant les données d'une opération et permettant de générer un OTP (One Time Password).
- **LuxTrust Mobile** : application à télécharger sur son Appareil mobile depuis les stores (ou magasins d'application) de téléchargements tels que Apple store ou Google Play et permettant, une fois enregistré dans l'application, de fournir les services d'authentification ou, selon le cas, de générer un OTP (One Time Password).
- **Fingerprint** : procédé d'identification par empreinte digitale au moyen du dispositif fourni par le fabricant de l'Appareil mobile.
- **Face ID** : procédé d'identification par reconnaissance faciale au moyen du dispositif fourni par le fabricant de l'Appareil mobile.
- **Certificat privé** : certificat émis au nom du Client et qui peut être révoqué par le Client selon les procédures mises en place par LuxTrust.
- **Consommateur** : une personne physique qui, dans le cadre des contrats de services de paiement avec la Banque, agit dans un but autre que son activité commerciale ou professionnelle.
- **Jour ouvrable bancaire** : jour ouvrable de la Banque tel que défini dans le tarif de la Banque en vigueur ;
- **Support durable** : tout instrument permettant au Client de stocker les informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière lui permettant de s'y reporter aisément à l'avenir pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à

*Sous la surveillance de la 'Commission de Surveillance du Secteur Financier' (CSSF), 283 route d'Arlon, L-2991 Luxembourg, [direction@cssf.lu](mailto:direction@cssf.lu), tel. +352.262511*

**ING Luxembourg, Société Anonyme**  
26, Place de la Gare L-2965 Luxembourg

**R.C.S. Luxembourg B. 6041**  
**TVA LU 11082217**

**Téléphone + 352 44 99 1**  
**Téléfax +352 44 99 2310**

**[www.ing.lu](http://www.ing.lu)**  
**BIC: CELLLULL**

**CL19088/1**

l'identique des informations stockées, tels que DVD-Rom, CD-Rom, disques durs d'ordinateurs personnels, etc, sur lesquels le courrier électronique peut être stocké.

- **Demande** : une demande d'Accès.
- **Vente à distance**: tout contrat de vente concernant des services et/ou produits financiers conclu entre la Banque et le Client dans le cadre du processus d'entrée en relation en ligne (ou demande d'ouverture de compte) et/ou de la souscription à un service et/ou produit en ligne proposé par la Banque qui, pour ce contrat, utilise exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, et y compris, la conclusion du contrat elle-même, notamment via son Site Internet.

### A.1. Langue

Toute personne désirant souscrire à un produit ou service de la Banque via le site <http://www.ing.lu> déclare maîtriser parfaitement au moins une des langues proposées par ce site. Les langues proposées par ce site sont le français, l'allemand et l'anglais. La langue des conditions contractuelles et de communication est celle que le Client choisit parmi les langues proposées. En cas de divergence entre la version française et les autres langues, seule la version française sera à prendre en considération.

### A.2. Protection des données

Dans le cadre du service de Banque en ligne, ING effectue un traitement de données à caractère personnel. Ce traitement est soumis aux Conditions Générales de la Banque.

Sans préjudice des articles A.9 et A.9.bis des Conditions Générales de la Banque, les informations transmises sont enregistrées par la Banque ING dans un fichier automatisé et traités aux fins d'identification et de gestion des accès au service de Banque en ligne, de la gestion des comptes et des opérations sur comptes ou sur comptes-titres, ainsi que du contrôle de leur régularité.

L'accès et l'utilisation des services de la Banque en ligne implique aussi la transmission des données à caractère personnel du Client à LuxTrust qui procédera également au traitement des données en tant que responsable du traitement, conformément aux informations sur son site internet [www.luxtrust.lu](http://www.luxtrust.lu).

Selon le cas, les données à caractère personnel des actionnaires et/ou mandataires du Client, ainsi que des ayants droit économiques, ayant accès au service de la Banque en ligne, peuvent être récoltées et traitées à la fois par la Banque et LuxTrust pour les finalités ci-dessus exposées.

Le Client bénéficie du droit de demander l'accès, la rectification, l'effacement et la portabilité de ses données à caractère personnel, celui de s'opposer à leur traitement ou d'en demander une limitation. Le Client peut consulter et/ou modifier certaines de ses données personnelles via son Accès.

La Banque pourra conserver les données à caractère personnels pour une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités poursuivies par la Banque et conformément aux termes des articles A.9. et A.9bis des Conditions Générales de la Banque.

Pour le surplus, les données à caractère personnel sont traitées conformément à la Déclaration de Confidentialité en vigueur et disponible sur le site [www.ing.lu](http://www.ing.lu) ou en agence.

### A.3. Règlement des litiges et loi applicable

Le présent contrat et la procédure de souscription en ligne sont soumis au droit luxembourgeois. Tout litige né ou à naître de ce contrat ou de cette procédure de souscription seront soumis à la compétence exclusive des tribunaux de et à Luxembourg.

Pour les procédures extrajudiciaires de réclamation et l'existence de fonds de garantie, il est renvoyé aux conditions générales en vigueur de la Banque.

### A.4. Modifications des présentes Conditions Générales

Sans préjudice du droit pour la Banque d'ajouter à tout moment un nouveau service, de mettre en conformité l'Accès ou les présentes Conditions Générales – Internet et de vente à distance à toute nouvelle législation ou réglementation, la Banque ne pourra modifier les présentes Conditions Générales – Internet et de vente à distance que moyennant notification au Client des modifications au moins deux mois avant leur entrée en vigueur.

L'existence des modifications est portée à la connaissance du Client par avis communiqué par l'Accès, par des avis joints aux extraits de compte ou par toute autre correspondance (postale et/ou électronique) adressée par la Banque au Client.

Les présentes Conditions Générales – Internet et de vente à distance en vigueur sont en outre toujours consultables sur le Site Internet de la Banque.

Si le Client ne souhaite pas adhérer à ces modifications, il doit avant leur date d'entrée en vigueur, mettre fin par écrit à son contrat d'Accès au Service Internet, son compte courant et/ou produits et services financiers souscrits en ligne. Cette résiliation s'effectue, sauf disposition contraire, sans frais et avec effet immédiat.

Le défaut d'usage de ce droit par le Client vaudra de plein droit adhésion de celui-ci aux modifications réalisées.

Les nouvelles dispositions s'appliqueront tant aux opérations futures qu'aux opérations initiées avant la prise d'effet des modifications.

La Banque peut également changer à tout moment tout ou partie des exigences techniques requises pour l'Accès et notamment les Éléments d'Identification, en vue d'améliorer la sécurité de l'Accès ou de l'adapter aux nouvelles évolutions technologiques. Le Client sera informé de ces changements de la manière fixée dans le présent article.

En aucun cas l'annulation ou l'inapplicabilité d'une des clauses des présentes Conditions Générales – Internet et de vente à distance n'entraîne l'annulation des autres clauses, celles-ci restant pleinement valide.

### A.5. Application des conditions générales de la Banque et/ou de LuxTrust et du tarif de la Banque

Pour le surplus, il est renvoyé aux Conditions Générales de la Banque en vigueur ainsi qu'à son tarif en vigueur, applicables au Client, lesquels trouvent application dans la mesure où il n'y est pas dérogé aux présentes Conditions Générales – Internet et de vente à distance.

Il en va de même concernant les produits et services de LuxTrust qui restent régis par les seules Conditions Générales LuxTrust en vigueur.

## B. SERVICE INTERNET

### B.1. Détermination de l'Accès

Le Client détermine le(s) numéro(s) client auquel (auxquels) il souhaite avoir Accès dans la Demande.

Le Client peut avoir Accès en sa qualité de titulaire individuel du (des) numéro(s) client, de cotitulaire, de mandataire, de représentant légal du titulaire du (des) numéro(s) client ou de porteur d'une carte VISA.

**B.1.1. Titulaire**

En qualité de titulaire, le Client a Accès à tous ses comptes, quelle que soit leur nature (compte espèces, dépôt titres, comptes dépôts et crédits, etc.) référencés sous le(s) numéro(s) client désignés dans la Demande.

**B.1.2. Cotitulaire**

En qualité de cotitulaire, le Client peut seul solliciter un Accès sur le(s) numéro(s) client dont il est cotitulaire.

Chaque cotitulaire doit signer sa propre Demande et posséder ses propres Éléments d'Identification. **Le cotitulaire qui sollicite l'Accès a l'obligation d'en informer le(s) autre(s) cotitulaire(s). Il s'engage à tenir la Banque quitte et indemne de tout dommage à résulter d'une mise en cause de sa responsabilité pour défaut d'information du (des) autre(s) cotitulaire(s).**

**B.1.3. Mandataire**

En qualité de mandataire, le Client ne peut solliciter un Accès que sur accord exprès et écrit du titulaire / d'un cotitulaire du (des) numéro(s) client désigné(s) dans la Demande.

**Le (co)titulaire qui autorise l'Accès au mandataire reconnaît et accepte que le mandataire ait un droit de regard général et illimité dans le temps sur son (ses) numéro(s) client désigné(s) dans la Demande, notamment sur l'historique du (des) compte(s) et sur les relevés du (des) compte(s)-carte.**

**Le cotitulaire qui autorise l'Accès au mandataire a l'obligation d'en informer le (les) autre(s) cotitulaire(s). Il s'engage à tenir la Banque quitte et indemne de tout dommage à résulter d'une mise en cause de sa responsabilité pour défaut d'information du (des) autre(s) cotitulaire(s).**

**Le titulaire ou cotitulaire qui autorise l'Accès est responsable des opérations effectuées par son mandataire.**

**Cette autorisation peut être révoquée à tout moment par tout titulaire; elle restera toutefois valable jusqu'à la révocation écrite, soit notifiée par lettre recommandée, soit remise à la Banque contre décharge. Sauf convention contraire, la responsabilité de la Banque ne sera cependant engagée qu'à l'expiration du cinquième jour ouvrable bancaire suivant la réception de l'écrit.**

**L'autorisation cessera ses effets à l'égard de la Banque par la survenance de l'une des causes prévues à l'article 2003 du Code civil (décès, sauf convention contraire, incapacité légale, faillite ou toute procédure analogue), le cinquième jour ouvrable bancaire après que la Banque en aura eu connaissance, sans qu'elle soit tenue de la rechercher.**

**B.1.4. Représentant légal**

En qualité de représentant légal, le Client peut solliciter un Accès sur le(s) numéro(s) client désigné(s) dans la Demande appartenant à un titulaire dont il a l'autorité parentale.

Sans préjudice de l'article 23 des présentes Conditions Générales – Internet et de vente à distance, l'Accès sera accordé au représentant légal jusqu'aux 18 ans accomplis du titulaire, sauf émancipation de ce dernier ou déchéance de l'autorité parentale du représentant légal.

Dans ces cas, l'Accès ne sera retiré et la responsabilité de la Banque ne pourra être engagée que le cinquième jour ouvrable bancaire suivant que la Banque aura eu connaissance, soit par lettre recommandée, soit par remise à la Banque contre décharge, de l'écrit constatant l'émancipation ou la déchéance de l'autorité parentale.

**B.1.5. Porteur de carte VISA**

En qualité de porteur d'une carte VISA émise par la Banque, le Client ne peut solliciter un Accès consultatif sur le relevé VISA du numéro de sa carte VISA désignée dans la Demande que sur

accord exprès et écrit du titulaire / d'un cotitulaire du compte carte correspondant au (x) numéro(s) client désigné(s) dans la Demande.

**B.2. Étendue de l'Accès**

L'étendue des opérations accessibles au Client par l'Accès dépend du type d'accès accordé au Client (consultatif ou transactionnel), de la nature des comptes sur lesquels porte l'Accès du type de pouvoir ou de gestion associé à ces comptes (pouvoirs de signature sur les comptes, présence ou non d'un mandat de gestion, limite sur les comptes), ainsi que de la qualité en vertu de laquelle l'Accès est accordé au Client (titulaire, mandataire, représentant légal ou porteur de carte VISA).

L'étendue de l'Accès peut également être limité à un accès consultatif au lieu de transactionnel en cas de Client résident d'un pays à risque ou d'un pays interdisant l'utilisation de l'Internet Banking.

Tout changement de l'un de ces critères peut donc entraîner une modification du type d'accès accordé au Client, voire une suppression de l'Accès. La Banque ne sera toutefois tenue de modifier l'Accès ou de le supprimer que le cinquième jour ouvrable bancaire après qu'elle ait été dûment avisée par écrit des changements affectant l'Accès. Ces changements n'affecteront toutefois pas les opérations en cours d'exécution, ni les opérations à terme non encore échues.

**B.3. Droit de refuser l'Accès**

La Banque se réserve le droit de refuser en tout ou en partie l'Accès et/ou de le soumettre à des conditions supplémentaires, sans indication de motif.

La Banque peut aussi limiter géographiquement l'Accès. Ainsi, l'Accès peut être limité voire interdit à partir de certains pays.

**B.4. Délai de rétractation**

Le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendriers à compter du jour où il reçoit les Éléments d'Identification nécessaires à sa connexion au Service Internet, pour se rétracter sans pénalité et sans indication de motifs, aux conditions prévues à l'article C.5. des dispositions réglementant la Vente à distance.

L'Accès accordé au Client en sa qualité de mandataire est en outre conditionné à l'accord du (d'un des) titulaire(s) du (des) numéro(s) client concerné(s).

**B.5. Connexion à l'Accès**

L'Accès est possible par le biais de l'adresse [www.ing.lu](http://www.ing.lu) sur le réseau international Internet. L'Accès est donc possible à tout moment et quel que soit l'emplacement du Client.

Le Client assure lui-même sa connexion auprès du fournisseur de service Internet de son choix.

Le Client est tenu de modifier son Mot de passe initial lors de sa première connexion selon la procédure en vigueur.

**Le Client est seul responsable du choix de son Mot de passe.**

**Pour pouvoir se connecter, le Client doit souscrire à un des produits d'authentification commercialisé par LuxTrust et accepté par la Banque comme pouvant servir d'Élément d'Identification.**

**Le Client qui sollicite la fourniture des services LuxTrust est seul responsable de toutes les conséquences généralement quelconques qui pourraient résulter de l'utilisation des services LuxTrust selon les termes et conditions repris dans les Conditions Générales LuxTrust.**

## B.6. Recommandations

Lors de chaque connexion à son Accès, le Client doit veiller à ce que son installation (ou son Appareil mobile, selon le cas) ne présente aucune anomalie technique ni ne comporte aucun virus ou autre programme pouvant mettre en péril la sécurité de l'Accès. L'installation du Client doit disposer de la configuration minimale requise conformément aux procédures en vigueur sur le Site Internet. De manière générale, il doit prendre toute mesure utile en vue de préserver la sécurité de son Accès et notamment utiliser un logiciel anti-virus et anti-espion de qualité et le maintenir à jour en permanence et mettre régulièrement à jour les logiciels du système d'exploitation de son installation.

Le Client s'assurera toujours de l'impossibilité d'être observé à son insu lors de l'encodage de ses Eléments d'Identification.

Le Client reconnaît avoir été dûment informé par la Banque qu'elle recommande l'utilisation du produit Token proposé par LuxTrust bien que le Client puisse également choisir la Smartcard ou le Signing Stick et que, contrairement à la Smartcard, le support du Signing Stick ne répond pas à toutes les exigences imposées par la norme SSCD (Secure Signature Creation Device) et n'offre dès lors pas nécessairement le même degré de sécurité pour ses transactions.

**Le Client est seul responsable de toutes les conséquences, directes ou indirectes, résultant du choix de produit LuxTrust opéré en en fonction des caractéristiques techniques de chacun de ces produits et, à ce titre, restera également seul responsable à la décharge de la Banque de tout usage fautif, abusif ou frauduleux des moyens d'authentification et de signature liés au produit choisi, et notamment mais non exclusivement en cas d'utilisation du Signing Stick, sauf faute lourde de la part de la Banque.**

**Dans la mesure où l'Accès est possible n'importe où dans le monde, le Client doit se conformer tant à la législation de son pays de résidence et/ou de son domicile qu'à la législation du lieu d'utilisation de l'Accès et/ou du pays destinataire des transactions.**

En outre, afin de réduire les risques d'accès par des personnes non autorisées aux Eléments d'Identification, le Client est tenu de se connecter directement au Site Internet de la Banque et non indirectement, par exemple, à travers des liens. Tout Accès indirect par le Client au Site Internet de la Banque se fait à ses propres risques et périls.

Le Client peut s'assurer à tout moment de l'authenticité du Site Internet avec lequel il est en communication en vérifiant la présence d'un certificat digital du serveur Web de la Banque dans son navigateur («browser»). De même, l'échange de données est sécurisé par un mécanisme de chiffrement. Actuellement, l'activation de ce mécanisme est rendue visible par la présence d'un cadenas fermé dans la barre de statut du «browser».

Si le Client importe des données bancaires sur un logiciel de gestion, il est tenu de prendre toutes précautions afin d'en préserver la confidentialité et d'en interdire l'accès à des tiers non autorisés.

## B.7. Conservation des Eléments d'Identification

**Les Eléments d'Identification du Client ont un caractère strictement personnel et intransmissible.**

Les Eléments d'Identification sont les moyens techniques permettant l'identification du Client.

Les Eléments d'Identification du Client se composent d'un Identifiant (ci-après « User ID LuxTrust »), d'un Numéro de contrat ING, d'un Mot de passe et d'un One Time Password (« OTP ») généré, selon le cas, à l'aide du produit LuxTrust choisi par le Client.

**Le Client est tenu de prendre toutes mesures nécessaires en vue de préserver la sécurité et la confidentialité de tous ses Eléments d'Identification et s'engage notamment:**

- à ne pas noter son Mot de passe et à le changer à intervalles réguliers;
- à conserver son produit LuxTrust, son User ID / son Numéro de contrat dans un (des) endroit(s) sûr(s) et non accessible(s) aux tiers.

**En cas de vol, perte, d'utilisation frauduleuse ou s'il présume qu'un tiers a eu accès à ses Eléments d'Identification, le Client doit bloquer volontairement et immédiatement son Accès ou son moyen d'authentification, selon le cas, en introduisant à plusieurs reprises successives (5 fois à l'heure actuelle) un mot de passe ou un « One Time Password » (OTP) erroné dans la partie transactionnelle du site Internet de la Banque et ce jusqu'à ce qu'un message lui confirme le blocage de son Accès ou de son moyen d'authentification selon le cas.**

**A défaut, le Client doit demander le blocage de son Accès en s'adressant au Contact Center de la Banque au numéro de téléphone 44.99.1. et/ou bloquer l'enregistrement de son Appareil mobile via la partie transactionnelle du Site Internet.**

**Par ailleurs, dans les mêmes circonstances, le Client est tenu de le signaler immédiatement à la Banque et de révoquer tout Certificat auprès de LuxTrust en suivant la procédure mise en place par LuxTrust et/ou en contactant le help desk de LuxTrust au numéro de téléphone 24 550-550. Pour de plus amples informations, le Client doit se référer aux informations communiquées sur le site [www.luxtrust.lu](http://www.luxtrust.lu).**

**Le Client supporte toutes les pertes liées à toute opération de paiement non autorisée et consécutive à la perte, au vol ou au détournement de ses Eléments d'Identification jusqu'au moment du blocage de son Accès et de son Certificat, sauf agissement frauduleux de sa part.**

**Le Client reste ainsi seul responsable de la conservation de ses Eléments d'Identification.**

**S'il est un consommateur, le Client ne sera toutefois tenu des pertes postérieures au blocage de son Accès et/ou de son Certificat que dans les limites prévues par la loi applicable, sauf si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou du fait du non respect intentionnel ou à la suite d'une négligence grave, de l'obligation d'utiliser l'Accès ou ses Eléments d'Identification conformément aux conditions régissant leur délivrance et leur utilisation.**

**A cet égard, il est expressément convenu que le fait qu'un tiers utilise l'Accès suite notamment à l'encodage de manière correcte des Eléments d'Identification du Client constitue la preuve qu'ils étaient accessibles à une tierce partie et que le Client a échoué gravement à son obligation de préserver leur sécurité et confidentialité. Le Client sera toutefois autorisé à rapporter la preuve contraire.**

## B.8. Description des services

L'Accès permet au Client de se connecter à tout moment, via Internet, à la Banque, pour effectuer des opérations bancaires (virements, ordres permanents) et boursières (achat/vente de titres et de parts de SICAV) sur des comptes détenus auprès de la Banque. Le Client peut en outre, selon les possibilités offertes par la Banque, conclure ou demander, sous réserve d'acceptation de la Banque et d'accord mutuel, de conclure des contrats relatifs à des produits ou services bancaires, financiers ou d'assurances auprès de la Banque.

Le Client peut consulter les comptes, dépôts titres et extraits de compte relatifs à (aux) numéro(s) client(s) désigné(s) dans la Demande ou dans tout autre demande ultérieure.

Pour le Client consommateur, le courrier (extraits, relevés Visa, etc.), au format PDF, est téléchargeable et imprimable à tout moment. Il est archivé pendant 5 ans dans un espace sécurisé qui



lui est dédié. Passé ce délai, le courrier relatif au compte n'est plus consultable, imprimable ni téléchargeable. Le Client qui souhaite conserver le courrier du compte au-delà de cette période d'archivage est donc invité à l'imprimer et/ou à le télécharger avant l'expiration de ce délai.

Diverses informations financières ainsi qu'une messagerie sécurisée de et vers la Banque sont également mises à disposition du Client.

La Banque se réserve le droit de modifier les services, notamment en supprimant, en modifiant ou en ajoutant à tout moment tout service complémentaire. Le Client en sera informé par un message sur le Site Internet de la Banque.

### **B.9. Informations sur le Site Internet**

Les informations diffusées sur le Site Internet, qu'elles soient de nature financière, politique, économique, socioculturelle ou autre sont fournies à titre purement indicatif. Elles sont recueillies par la Banque auprès de différentes sources et reproduites telles quelles sur le Site Internet sans garantie quant à leur fiabilité, leur actualité, leur exhaustivité ou à la qualité et à l'exactitude de leur contenu.

Ces informations ne constituent en aucun cas une offre ou une sollicitation à l'achat ou à la vente, ni un appel à l'épargne. Elles n'ont aucune valeur de conseil juridique, comptable ou fiscal et ne valent que pour le moment où elles sont données. Elles n'ont pas la vocation de se substituer aux connaissances et compétences du Client et doivent donc être utilisées uniquement par ou conjointement avec l'aide d'un professionnel qualifié avisé. Ces informations peuvent être retirées ou modifiées à tout moment sans avertissement préalable.

Le Client reconnaît en outre que toute référence à une performance passée mentionnée dans ces informations ne constitue en aucun cas une garantie des prestations futures du produit concerné.

La Banque ne peut en aucun cas être tenue responsable des conséquences directes ou indirectes résultant de l'utilisation de ces informations, sauf dol ou faute lourde de sa part.

Des liens vers d'autres sites sont possibles; la Banque ne prend aucune responsabilité quant aux contenus, services, produits ou matériels offerts par ces sites.

Le Client est autorisé à télécharger les informations contenues sur le site pour ses besoins personnels et pour une durée limitée à ses besoins. En outre, il est autorisé à imprimer sur support papier les informations téléchargées à la condition que les copies ainsi produites soient limitées à son usage personnel. Le Client s'engage à ne pas revendre ni redistribuer de quelque manière que ce soit les informations diffusées sur le service et ce, quelle que soit leur nature.

### **B.10. Blocage et déblocage de l'Accès**

La Banque se réserve le droit, à tout moment, de bloquer l'Accès du Client de façon définitive ou provisoire pour toutes raisons ayant notamment trait :

- à la sécurité de l'Accès comprenant la maintenance et l'amélioration de l'Accès ;
- à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de l'Accès, notamment en cas de modification des caractéristiques définissant l'étendue de l'Accès ou de retrait de l'autorisation d'Accès donné au mandataire, ou ;
- au risque sensiblement accru que le titulaire du (des) numéro(s) client soit dans l'incapacité de s'acquitter de l'une quelconque de ses obligations de paiement.

En cas de blocage, la Banque informe le Client du blocage et des motifs de blocage par avis affiché sur le site Internet de la Banque et/ou par courrier (postal ou électronique), si possible avant que l'Accès ne soit bloqué et au plus tard immédiatement

après, à moins que le fait de donner cette information ne soit pas acceptable pour des raisons de sécurité ou soit interdite en vertu de toute législation communautaire ou nationale.

La Banque peut refuser d'exécuter toute opération et/ou bloquer tous comptes ou opérations, dans tous les cas où elle estime qu'il existe un risque qu'elle pourrait contrevenir à la loi ou à toute obligation ou réglementation à laquelle la Banque est tenue ou s'est engagée à respecter. Il en ira ainsi notamment dans les cas prévus à l'article A.5.5 des Conditions Générales de la Banque.

Le Client ne pourra prétendre à aucune indemnisation du fait du blocage du compte ou suspension de telles opérations dans les conditions du présent article.

La Banque sera autorisée à refuser toute demande de déblocage formulée par le Client, aussi longtemps que, à son entière appréciation, elle estime que les raisons du blocage existent toujours.

En tout état de cause, sa responsabilité sera limitée conformément aux termes de l'article A.7. des Conditions Générales de la Banque.

Dans la mesure du possible, la Banque tiendra le Client informé des délais prévisibles d'interruption. Elle déblocuera l'Accès ou procédera, le cas échéant, au remplacement des Éléments d'Identification lorsque les raisons justifiant le blocage n'existeront plus.

Le Client est informé que l'introduction incorrecte du Mot de passe et/ou du « One Time Password » (« OTP ») après un nombre limité de tentatives (actuellement 5), bloque également et automatiquement l'Accès.

Le Client peut demander le déblocage de l'Accès en s'adressant à son agence ou au numéro de téléphone du Contact Center +(352).44.99.1.

La Banque sera autorisée à refuser le déblocage, si à son entière appréciation, elle estime que les raisons du blocage existent toujours.

Les questions soulevées par le Client en relation avec les composants matériels et/ou logiciels LuxTrust seront traitées directement par le helpdesk de LuxTrust. Pour de plus amples informations à ce sujet, le Client doit se référer aux informations communiquées sur le site <http://www.luxtrust.lu> ou en composant le numéro du helpdesk de LuxTrust au +(352) 24.550.550.

Les questions liées à l'Accès devront être adressées directement à la Banque.

**De manière générale, le Client ne pourra prétendre à aucune indemnisation du fait du blocage de son Accès pour quelque motif que ce soit.**

### **B.11. Exécution des opérations**

#### **B.11.1. Généralités**

Le Client autorise la Banque à exécuter toute opération confirmée au moyen de la procédure de validation qui est indiquée lors du déroulement de l'opération (ci-après «procédure de validation») (en principe via l'encodage d'un One Time Password (OTP), sauf exceptions dont notamment en cas d'utilisation d'une SmartCard ou Signing Stick, du LuxTrust Mobile ou du LuxTrust Scan).

Toute opération, non validée suivant cette procédure, est réputée non autorisée par le Client.

La Banque se réserve en outre le droit de surseoir ou de refuser l'exécution de toute opération conformément à ses conditions générales en vigueur.

Sans préjudice des dispositions des conditions générales en vigueur de la Banque définissant le moment de réception d'un ordre de paiement, toute opération sera présumée reçue par la Banque à l'heure et à la date indiquée sur la notification du récapitulatif de l'opération ou de la réception du message.

**B.11.2. Opérations sur valeurs mobilières**

L'Accès permet la saisie d'ordres de bourses 24h/24, 7 jours sur 7. Pour pouvoir réaliser des ordres d'achat et de vente de valeurs mobilières, en ce compris les parts de Sicav, le Client doit être titulaire d'un compte-titres auprès de la Banque.

La Banque s'engage à transmettre ces ordres sur le(s) marché(s) concerné(s) dans les meilleurs délais possibles sans préjudice des règles, usages en vigueur et des périodes de fermeture du (desdits) marché(s) et des différents intervenants par lesquels la transaction doit passer.

**La Banque se réserve le droit, sans contestation possible, de refuser les ordres qui lui sembleraient incompatibles avec les conditions du marché, qui seraient non conformes à ses prescriptions ou qui porteraient sur des valeurs mobilières traitées sur des marchés autres que ceux permis par l'Accès.**

La validation et la transmission de l'ordre par le Client ne préjuge en rien de sa bonne exécution notamment compte tenu de paramètres indépendants de la volonté de la Banque tels que la liquidité du marché et/ou la volatilité du titre.

L'ordre est exécuté uniquement si les conditions du marché le permettent et s'il satisfait à toutes les conditions légales, réglementaires ou contractuelles applicables.

Dans le cas où l'ordre n'aurait pu être transmis, pour quelque raison que ce soit, la Banque informe le Client de cette situation dans les meilleurs délais. L'ordre qui n'a pu être transmis est réputé expiré. Il appartient au Client d'émettre le cas échéant un nouvel ordre.

- La Banque attire spécialement l'attention du Client sur le fait que :
- en cas de passation d'un ordre d'achat de valeurs mobilières sans indication de cours limite, l'existence d'une couverture suffisante est vérifiée au moment où cet ordre est transmis à la Banque indépendamment de l'évolution ultérieure du cours du titre en question et du temps nécessaire à l'exécution de l'ordre, et ;
  - tout ordre de bourse non exécuté peut avoir le statut «en cours» jusqu'au lendemain ouvrable de sa date de fin de validité.

**B.12. Révocation d'une opération**

Sauf disposition contraire dans le présent article, un ordre de paiement ou de bourse ne peut être révoqué par le Client après confirmation par ce dernier de l'opération suivant la procédure de validation en vigueur.

Un mémo-virement ou ordre permanent peut être révoqué au plus tard à l'heure limite (cut-off time) indiquée dans l'extrait de tarif en vigueur de la Banque le jour ouvrable bancaire précédant le débit des fonds par le biais de l'outil «order book».

En principe, un ordre de bourse ne peut être révoqué par le Client. Cependant, si l'ordre de bourse n'a pas encore été exécuté, il peut, dans certains cas, être annulé par le Client par le biais de l'outil «order book titres».

Pour plus d'informations sur la procédure à suivre pour la révocation d'un ordre de paiement ou de bourse, le Client est invité à consulter les « Frequent Asked Questions - (FAQ) » disponibles sur le Site Internet de la Banque.

**B.13. Comptabilisation des opérations**

Les soldes et disponibles des comptes sont communiqués sous réserve des opérations en cours, le cas échéant non encore comptabilisées en temps réel.

La comptabilisation d'un ordre de paiement apparaît le lendemain de son exécution dans les mouvements et extraits de compte consultables par l'Accès.

**B.14. Retard appliqué aux indices et aux cotations**

L'attention du Client est spécialement attirée sur le fait que, pour certaines raisons techniques ou pour satisfaire aux exigences de certaines bourses, les indices et les cours boursiers sont transmis en temps différé d'environ 15 à 30 minutes. La Banque ne peut en aucun cas être tenue responsable des erreurs ou délais appliqués aux cotations et indices ainsi que de leurs conséquences directes ou indirectes.

**B.15. Avis de régularisation, opérations sur titres ou autres**

**Le Client déclare être informé que des avis peuvent lui être adressés par la Banque en dehors de la périodicité mensuelle des extraits de compte, notamment en vue d'informer le Client d'un évènement nécessitant une réaction rapide de ce dernier. Le Client est donc vivement conseillé de consulter très régulièrement ses avis et extraits de compte. Le Client supportera seul les conséquences directes et indirectes de son défaut de consultation.**

**B.16. Preuve des opérations**

Le Client est identifié par l'introduction de ses Éléments d'Identification lors de la connexion à l'Accès. Toute consultation, opération, souscription de produit ou service réalisée lors d'une connexion, le cas échéant, confirmée par les Éléments d'Identification du Client est réputée émaner du Client et de lui seul.

Le consentement du Client à l'opération ou à la souscription du produit ou service est valablement rapporté par la Banque par la preuve que la procédure de validation prévue par la Banque a été respectée.

Le Client accepte que les enregistrements électroniques de la Banque, quels que soient leurs supports, constituent la preuve formelle et suffisante que les opérations, produits et/ou services ont été consentis par le Client lui-même.

**Le Client reconnaît à la procédure de validation la même valeur légale qu'une signature manuscrite.**

Pour autant que les procédures d'authentification et, le cas échéant, de signature ou validation électronique aient été respectées, le Client reconnaît qu'elles équivalent à sa signature ou à celle de ses mandataires par la(les) quelle(s) il(s) atteste(nt) être l'(les) auteur(s) des ordres enregistrés et de leur contenu. Dès lors, le Client renonce, pour autant que de besoin, à se prévaloir des dispositions de l'article 1341 du Code civil luxembourgeois et reconnaît admettre les enregistrements électroniques détenus par la Banque (ou par LuxTrust) et reprenant notamment l'ensemble des opérations effectuées via l'Accès comme mode de preuve.

La confirmation de l'utilisation des Éléments d'Identification et/ou de l'authenticité et de l'intégralité des ordres et instructions fournie par LuxTrust est également considéré comme un mode de preuve valable et suffisant entre parties.

Par conséquent et sous réserve du respect de la procédure de signature ou validation, le Client s'interdit de contester qu'il a consenti à l'opération, au produit ou au service.

S'il est possible au Client d'opposer à la Banque l'imprimé de son opération faite à partir de son matériel informatique, il n'en reste pas moins que cet imprimé ne pourra à lui seul constituer la preuve définitive de l'opération financière, il devra être confronté à l'enregistrement de l'opération par la Banque.

### B.17. Limites d'utilisation

La Banque se réserve le droit de fixer des limites hebdomadaires sur les opérations de paiement vers un compte autre qu'un compte lié au même numéro Client.

La Banque peut aussi autoriser dans certains cas, le Client à se fixer d'autres limites d'utilisation pour certaines opérations.

### B.18. Exclusion de responsabilité

Internet se présente comme un réseau international ouvert, dont le Client déclare connaître les structures, les spécificités et les risques liés à l'Accès.

**Le Client déclare connaître et comprendre les caractéristiques fonctionnelles des moyens de télécommunication (Internet, réseaux téléphoniques ou hertziens, etc.) et les limites techniques, les risques d'interruption, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations, les risques, quels qu'ils soient, inhérents à toute connexion et tout transfert de données notamment sur le réseau ouvert Internet.**

La Banque a pris les mesures nécessaires afin de garantir la confidentialité des données financières du Client et un traitement sécurisé des opérations par l'Accès, sans toutefois pouvoir donner de garantie de résultat. **La Banque n'assume en ce domaine qu'une obligation de moyen.**

**En conséquence et sauf faute lourde de la Banque, le Client use de l'Accès, en pleine connaissance de cause et sous sa propre et entière responsabilité.**

**En outre, la Banque ne répond pas des dommages directs et indirects qui peuvent être causés par et en relation avec :**

- a) toute erreur ou négligence du Client, du fournisseur de service Internet ou d'un tiers, notamment dans l'installation et l'utilisation de l'Accès;
- b) l'interruption, l'arrêt ou le dysfonctionnement de l'Accès notamment en cas de maintenance ou de remise en état du service informatique, de panne technique du système informatique ou surcharge du réseau Internet, de coupure de ligne téléphonique;
- c) un virus ou un logiciel espion en provenance d'Internet que ni le système de protection du Client ni les mesures raisonnables prises par la Banque n'auraient permis de déceler;
- d) un accès illicite d'un tiers sur le système informatique de la Banque ou du Client par suite d'une erreur ou négligence du Client;
- e) la protection et la confidentialité des communications via des dispositifs, réseaux, terminaux ou moyens d'équipements non agréés par la Banque.
- f) tout dysfonctionnement et/ou interruption causée par l'utilisation d'un ou de plusieurs services de LuxTrust (dont notamment en cas d'indisponibilité des serveurs de ce dernier, en cas de révocation ou de suspension d'un Certificat causant une interruption de l'Accès ou en cas de défaillance des règles de sécurité des produits ou services LuxTrust, etc.),
- g) un événement non directement imputable à la Banque, indépendant de sa volonté et sortant raisonnablement de son pouvoir de contrôle.

Toutes les informations adressées par la Banque au Client sur demande de ce dernier (telles que situations financières, soldes, historiques des comptes, relevés titres, informations générales, etc.) sont transmises sous sa responsabilité à ses risques et périls conformément à sa connaissance des risques liés au réseau Internet. En aucun cas, la Banque ne pourra être rendue responsable d'une mauvaise réception ou de la non réception des informations qui seront transmises par elle au Client ou inversement.

La Banque n'assume aucune responsabilité ni en ce qui concerne l'opportunité d'un ordre de bourse ordonné et toutes ses

conséquences directes ou indirectes pour le Client, ni en ce qui concerne la conformité de cet ordre avec le profil du Client ou du titulaire du compte considéré.

**Le Client est seul responsable de toutes les conséquences, directes ou indirectes, résultant du choix et de l'utilisation de tout produit LuxTrust en ce compris en cas d'usage fautif, abusif ou frauduleux des moyens d'authentification et de signature liés à un produit LuxTrust ou encore en cas de blocage des services assurés par LuxTrust pour quelque cause que ce soit.**

### B.19. Accès mobile au Service Internet

#### B.19.1. Généralités

B.19.1.1. L'Accès mobile au Service Internet est fourni par la Banque au moyen de la mise à disposition d'une Application ING Mobile et d'une base de données (ci-après dénommée la « Base de données Accès mobile au Service Internet »).

Le Client veille à la conformité de l'Application ING Mobile aux spécifications établies dans les procédures en vigueur sur le site Internet [www.ing.lu](http://www.ing.lu) et à leur mise à jour régulière.

Il appartient au Client de prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que les caractéristiques techniques de son Appareil mobile, ainsi que son abonnement au réseau de télécommunication lui permettent la consultation des informations et l'accès aux fonctionnalités offertes par l'Application ING Mobile. Afin de s'assurer de l'accessibilité complète des services, le Client doit disposer d'une connexion Wi-Fi ou d'un abonnement au réseau de télécommunication lui permettant l'accès à l'Application ING Mobile.

Notamment, le Client doit veiller à disposer de logiciels anti-virus et anti-espion de qualité à jour et à ne pas débrider (« jailbreaker » / rooter) son Appareil mobile et/ou applications informatiques y installées, et lors de chaque connexion à l'Accès via son Appareil mobile à composer selon le cas, son Mot de passe, son Numéro de contrat ou son Mobile PIN à l'abri des regards indiscrets.

B.19.1.2. L'Application ING Mobile comprend, entre autres, un Module de sécurité ainsi qu'un Fichier de sécurité qui contient certains éléments du Client sous forme chiffrée et qui assure la sécurité de l'Accès et de son utilisation.

B.19.1.3. Pour accéder à l'Accès mobile, le Client doit au préalable activer le service Internet conformément aux procédures en vigueur sur le Site Internet. A cet effet, il doit télécharger l'Application ING Mobile et l'installer sur l'Appareil mobile dont il dispose.

L'Accès mobile est conditionné à l'enregistrement préalable de l'Appareil mobile qui sera utilisé par le Client pour y accéder. Ce mécanisme permet donc d'élever le niveau d'authentification requis pour accéder à l'Accès mobile, sans pour autant être d'un niveau équivalent à celui utilisé pour l'Accès Internet (qui nécessite notamment à chaque connexion, l'introduction du « One Time Password » (« OTP ») du Client).

Le Client doit à la première connexion établir un «profil» sur base des moyens d'accès mis à sa disposition par la Banque (tels que le Numéro de contrat / User ID, le Mot de passe et le « One Time Password » (OTP) ; par la suite, il ne devra plus qu'introduire son Numéro de contrat et son Mot de passe lors de chaque connexion ou son Mobile PIN ou encore utiliser le Fingerprint ou le Face ID si disponibles sur leur Appareil Mobile.

B.19.1.4. Le Client peut révoquer l'enregistrement de son (ses) Appareil(s) mobile(s) à tout moment en suivant la procédure en vigueur et notamment celle reprise à l'article B.7. ci-dessus.

#### B.19.2. Nature des services électroniques

B.19.2.1. Sous réserve des possibilités offertes par la Banque, le Client accepte qu'à défaut de demande expresse auprès de son



agence bancaire, tous les comptes dont il est titulaire ou cotitulaire auprès de la Banque soient accessibles via l'Accès mobile pour effectuer toutes les opérations autorisées via ledit Accès mobile.

En l'état actuel, l'Accès mobile permet notamment au Client, via son Appareil mobile :

- d'obtenir des informations bancaires ou financières générales, des informations d'assurances vie ou personnelles (notamment les informations de comptes), et
- de transmettre à la Banque des ordres relatifs à des opérations de paiement entre tous les comptes auxquels il a accès via l'Accès mobile et vers une liste de comptes bénéficiaires créée et gérée via l'Accès Internet .

La Banque se réserve le droit de modifier les services, notamment en supprimant, en modifiant ou en ajoutant des fonctionnalités. Elle en informera le Client conformément aux termes des conditions générales de la Banque en vigueur.

B.19.2.2. En ce qui concerne l'Accès mobile, par dérogation aux dispositions du présent article B.19.2 et de l'article B.18 des présentes Conditions Générales - Internet et de vente à distance, le Client accepte que la confirmation par le Client d'une opération initiée par un Appareil mobile est réputé émaner du Client et de lui seul, pour autant que ces moyens d'accès soient validés par l'Application ING Mobile concernée.

**B.19.3. Protection de la vie privée**

B.19.3.1. Sans préjudice des dispositions des conditions générales de la Banque en vigueur, les données personnelles suivantes, appelées « variables d'environnement », sont transmises à la Banque et enregistrées par elle via l'Application ING mobile utilisée du Client lors de l'utilisation par le Client de l'Accès mobile:

- son adresse TCP/IP (numéro d'identification du système informatique dont dispose le Client sur le réseau Internet)
- les marques et versions de l'Appareil mobile utilisé ainsi que de son système d'exploitation.

Ces dernières données sont traitées par la Banque en vue de pouvoir tenir compte des éléments propres à la configuration du système informatique dont dispose le Client. Elles sont en outre traitées pour établir des statistiques de l'Accès mobile et pour veiller à l'amélioration du contenu de ce service.

Par le simple fait d'autoriser la Banque à commander un matériel d'authentification auprès de Luxtrust pour compte du Client, ce dernier autorise la Banque à communiquer ses données personnelles à LuxTrust qui les traitera conformément aux termes des Conditions Générales LuxTrust.

B.19.3.2 Le Client doit veiller à ce que le terminal de connexion qu'il utilise pour la connexion à l'Accès mobile au Service Internet ne présente pas de problème ni d'infection par virus ou programme malveillant et prenne toutes les mesures de précaution raisonnables pour garantir la sécurité et la confidentialité de l'Accès via les points de connexion utilisés par le Client pour se connecter à l'Accès mobile.

**B.19.4. Licence d'utilisation de l'Application ING Mobile et de la Base de données Accès mobile**

Sans préjudice de la mise à disposition de l'Accès mobile au profit du Client telle que prévue dans les présentes Conditions Générales, la Banque ou la personne qui a conféré les droits d'utilisation à la Banque se réserve, l'une ou l'autre selon le cas, la titularité de tous les droits de propriété ainsi que de tous les droits de propriété intellectuelle (en ce compris les droits d'utilisation) aussi bien sur l'Application ING Mobile que sur la Base de données Accès mobile, ainsi que sur tous les éléments les composant, notamment et sans limitation sur les textes, illustrations et autres éléments figurant dans l'Application ING Mobile et/ou dans la Base de données Accès mobile.

**B.20. Propriété intellectuelle**

Le Client n'acquiert aucun droit de propriété sur les logiciels, programmes, applications et modes d'emploi mis à sa disposition par la Banque. Cette mise à disposition lui confère uniquement un droit d'utilisation. Le Client s'engage à respecter les règles d'utilisation édictées par la Banque et s'interdit d'en effectuer toute copie, altération, adaptation ou mise à disposition à des tiers.

De manière générale, le Client s'engage à respecter les droits de propriété de la Banque et de ses fournisseurs.

**B.21. Tarifs**

Tous les coûts et frais d'équipements, de communications, télécommunications et autres frais nécessaires à la connexion à l'Accès, ainsi que toute autorisation y afférente sont à la charge du Client.

La Banque se réserve le droit de demander, pour certains services particuliers, une contribution dont elle fixera, suivant ses conditions générales en vigueur, le montant et la périodicité de perception.

La Banque se réserve le droit de facturer le Client suivant le tarif de la Banque en vigueur en cas de remplacement d'un Token perdu ou volé.

Le Client doit se référer aux tarifs de LuxTrust pour l'utilisation des produits LuxTrust qu'il utilise.

En outre, toutes les opérations effectuées via l'Accès seront facturées suivant le tarif en vigueur de la Banque.

**B.22. Fin ou suspension**

Le contrat d'Accès au Service Internet est conclu pour une durée indéterminée.

Le Client peut y mettre fin à tout moment moyennant un délai de préavis de un mois adressé à la Banque par lettre recommandée ou remise à la Banque contre décharge.

La Banque peut également y mettre fin à tout moment, sauf si le Client est un consommateur auquel cas elle ne peut le faire que moyennant un délai de préavis de deux mois adressé au Client par courrier (postal ou électronique).

En outre, le contrat d'Accès au Service Internet prend fin de plein droit dans un des cas suivants :

- clôture de tous les numéros client désignés dans la Demande et/ou des produits d'assurance vie du Client;
- cessation de la relation entre la Banque et le Client entraînant clôture de tous les numéros client du Client;
- décès du Client.
- révocation d'un Certificat par LuxTrust servant d'Elément d'Identification du Client.

En cas de résiliation de l'Accès Internet pour tout ou partie des numéros client, les extraits seront, après résiliation et sauf avis contraire du Client, communiqués sur une base mensuelle à son adresse courrier, sous réserve que le(s) numéro(s) client concerné(s) ne soit(en)t pas compris dans l'Accès Internet d'un autre titulaire de ce(s) numéro(s) client.

**C. VENTE A DISTANCE**

**C.1. Demande d'ouverture de compte en ligne**

La demande d'ouverture de compte en ligne se réalise grâce à la saisie sur une page d'écran des données et choix du Client concernant les produits et/ou services offerts en ligne. Après correction éventuelle de la saisie du Client et validation de celle-ci par l'icône «Confirmer votre demande», un accusé de réception de la demande du Client lui sera adressé par la Banque. Le Client devra ensuite imprimer sa demande en ligne d'ouverture de compte, la dater, la signer et la retourner à la Banque

accompagnée des pièces justificatives requises lors du processus d'ouverture de compte en ligne.

En cliquant sur l'icône «Confirmer votre demande», le Client confirme sa demande d'ouverture d'un compte en ligne auprès de la Banque. Toute demande d'ouverture de compte en ligne suppose l'entière acceptation des présentes Conditions Générales – Internet et de vente à distance, ainsi que des conditions générales et tarifs applicables aux produits et services compris dans sa demande d'ouverture de compte en ligne.

Ces conditions générales et tarifs lui sont communiqués sous format pdf, imprimables et téléchargeables, durant le processus d'ouverture de compte en ligne et avant tout engagement de sa part. Ils sont en outre consultables, à tout moment et sous le même format, sur le Site Internet de la Banque à l'adresse [www.ing.lu](http://www.ing.lu).

La Banque informera le Client par le biais de son adresse e-mail de sa décision d'accorder ou de refuser sa demande d'ouverture de compte en ligne.

L'entrée en relation (ou ouverture de compte) ne sera effective qu'après communication par la Banque au Client de son numéro client.

La Banque se réserve le droit de refuser la demande d'ouverture du compte en ligne sans être tenue de motiver sa décision.

Une fois conclue, les documents d'entrée en relation (ouverture de compte) seront conservés par la Banque et une copie sera accessible au Client sur demande écrite.

## C.2. Objet de la vente

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée, dans le cadre d'un système de vente à distance, entre le Client et la Banque.

Le contrat a pour objet l'ouverture d'un compte et la souscription éventuelle d'un produit et/ou service financier en ligne.

## C.3. Caractéristiques essentielles des produits et services offerts en ligne

Les caractéristiques essentielles des produits et services offerts en ligne sont détaillés sur le site [www.ing.lu](http://www.ing.lu) ainsi que dans les conditions générales applicables aux produits ou services, disponibles et téléchargeables à tout moment sur le site [www.ing.lu](http://www.ing.lu).

## C.4. Prix

Les produits et services offerts en ligne seront ouverts/émis moyennant, le cas échéant et sauf disposition contraire, cotisation(s) prélevée(s) automatiquement sur le compte courant ING Luxembourg, suivant le tarif de la Banque en vigueur, disponible sur le site en format PDF, téléchargeable et imprimable à tout moment.

## C.5. Délai de rétractation

Le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendriers à compter de la communication par la Banque au Client de son numéro client (date de conclusion du contrat à distance) soit du mail de confirmation de l'envoi de la carte par la Banque au Client pour se rétracter, sans pénalité et sans indication de motifs, aux conditions prévues ci-après.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client le notifie à la Banque, par lettre recommandée à la poste ou, le cas échéant, par tout autre support accepté par la Banque. Le délai est réputé respecté si la notification a été envoyée avant l'expiration de celui-ci, au moyen du présent formulaire de rétractation, à l'adresse suivante :

ING Luxembourg S.A.  
Attn : Clientadmin Individual account  
L-2965 Luxembourg.

La rétractation de la demande d'entrée en relation en ligne (ou demande d'ouverture de compte courant en ligne) entraîne la résolution de plein droit des autres produits souscrits en ligne par le Client.

La procédure de rétractation peut conduire au blocage de tout ou partie des fonctionnalités de la carte bancaire souscrite par le Client. La responsabilité de la Banque ne pourra en aucun cas être recherchée en pareilles circonstances.

En cas d'exercice du droit de rétractation, la Banque remboursera au rétractant le montant versé par le Client dans le cadre du processus d'entrée en relation en ligne et/ou tout autre montant éventuellement perçu par la Banque dans un délai maximum de trente (30) jours. Tout remboursement se fera par virement bancaire sur le compte préalablement débité.

Passé le délai de rétractation, le Client pourra toujours résilier le ou les compte(s) et/ou produits souscrits en ligne conformément aux conditions générales en vigueur applicables aux produits et/ou services.

A envoyer par lettre recommandée à

ING Luxembourg S.A.  
Attn : Clientadmin Individual account  
26, Place de la Gare  
L-2965 Luxembourg.

Le(s) soussigné(s),

**Nom:**

**Prénom:**

**Domicile :**

**Nom:**

**Prénom:**

**Domicile :**

Déclare(nt) se rétracter :

- et demander la clôture de la relation (du ING Orange Account) auprès de la Banque ING Luxembourg, réalisée en ligne en date du \_\_\_\_\_ (compléter avec la date de communication par la Banque au(x) soussigné(s) de son (leur) numéro client)
- et demander la clôture du compte ING Orange Savings/Compte Vert ouvert auprès de la Banque ING Luxembourg, en date du \_\_\_\_\_ (compléter avec la date de communication par la Banque au(x) soussigné(s) de son (leur) numéro de compte Vert)
- et demander la clôture du Compte Courant numéro .....auprès de la banque ING Luxembourg, en date du \_\_\_\_\_ (compléter avec la date de communication par la Banque au(x) soussigné(s) de son (leur) numéro Compte Courant.
- et demander la clôture du Compte Titres numéro .....auprès de la banque ING Luxembourg, en date du \_\_\_\_\_ (compléter avec la date de communication par la Banque au(x) soussigné(s) de son (leur) numéro Compte Titres.
- du (des) produit(s) suivant(s) souscrit(s) en ligne auprès de la Banque ING Luxembourg, en date du \_\_\_\_\_ (compléter avec la date du mail de confirmation de l'envoi de la carte par la Banque au(x) soussigné(s) et s'engagent (i) à prévenir la Banque par lettre recommandée à la poste ou, le cas échéant, par tout autre support accepté par la Banque pour faire bloquer la carte et (ii) à la renvoyer à la Banque.
  - carte Visa Classic
  - carte Visa Classic & Assistance
  - carte Visa CyberCard
  - carte Visa Gold
  - carte V PAY

Date et signature(s)

Les présentes Conditions Générales ING Payconiq sont disponibles et applicables à compter du 01/02/2021.

## **1. Définitions**

Dans les présentes Conditions Générales ING Payconiq, les termes ci-après ont la signification suivante:

- **Banque**: ING Luxembourg, société anonyme immatriculée au Registre de Commerce des Sociétés sous le numéro B 6041 et ayant son siège social au 26, Place de la Gare, L-1616 Luxembourg (B.P. L-2965 Luxembourg);
- **Payconiq**: PAYCONIQ INTERNATIONAL S.A. (anciennement DIGICASH PAYMENTS S.A.) société anonyme immatriculée au Registre de Commerce et des Sociétés sous le numéro B 169 621 et ayant son siège social au 9-11, rue Joseph Junck , L-1839 Luxembourg ; ;
- **Service Payconiq**: services de paiement décrits à l'article 2.2 permettant aux Clients d'instruire, de manière sécurisée, des opérations de paiement et de transfert d'argent, au moyen d'un Appareil éligible doté de l'Application ;
- **Opération de paiement**: toute opération de paiement ou de transfert d'argent instruite via le Service Payconiq ;
- **Conditions Générales – Internet et de Vente à distance**: les conditions générales applicables régissant l'usage de l'accès Internet que la Banque met à disposition de ses Clients sont disponibles sur demande dans les agences de la Banque et sur le site Internet [www.ing.lu](http://www.ing.lu) ou sur demande à l'adresse indiquée ci-dessous;
- **Conditions Générales de la Banque**: les conditions générales et ses annexes applicables aux services de la Banque et qui sont disponibles sur demande dans les agences de la Banque et consultables sur le site Internet [www.ing.lu](http://www.ing.lu) ou sur demande à l'adresse indiquée ci-dessous.
- **Conditions Générales ING Payconiq**: les présentes conditions particulières déterminent les conditions et modalités d'utilisation du Service Payconiq. Ces Conditions Générales sont consultables sur le site Internet de la Banque [www.ing.lu](http://www.ing.lu) ou sur demande dans les agences ;
- **Client**: tout titulaire, co-titulaire ou mandataire d'un Compte ayant préalablement souscrit aux Conditions Générales de la Banque, aux Conditions Générales – Internet et de Vente à distance et aux présentes Conditions Générales ING Payconiq ;
- **Accès Internet**: service de Banque en ligne via la partie transactionnelle du site Internet de la Banque permettant au Client d'effectuer différentes opérations décrites notamment à l'article B8 des Conditions Générales – Internet et de vente à distance ;
- **Appareil Mobile**: tablettes et appareils portables compatibles avec l'Application ING Payconiq tels que décrits sur le site [www.ing.lu](http://www.ing.lu) et sur les stores (ou magasins d'applications) dans lesquels l'Application ING Payconiq est disponible ;
- **Application**: l'application ING Payconiq à télécharger par le Client qui souhaite utiliser le Service Payconiq ;
- **Code PIN**: le code secret personnel librement choisi par le Client contenant au moins 5 chiffres lors du processus de souscription au Service Payconiq et librement modifiable ;
- **Compte**: compte courant ou compte ING Orange Account ouvert en devise euro auprès de la Banque sur lequel les opérations effectuées au moyen du Service Payconiq sont comptabilisées et référencé par le Client lors de la souscription au Service Payconiq en vue de l'exécution des opérations de paiement ;
- **Compte ING Orange Account**: compte courant dont l'ouverture s'opère exclusivement via le site Internet de la Banque et dont la gestion s'exerce exclusivement par le biais de l'Accès Internet;
- **Données**: les données à caractère personnel ou non traitées par la Banque, Payconiq et leurs fournisseurs et sous traitants afin de fournir au Client l'accès au Service Payconiq. Il s'agit notamment des noms, prénoms, date de naissance, adresse électronique, numéro de Compte, numéro de téléphone mobile, Identifiants Uniques ainsi que les informations notamment techniques collectées par la Banque lors de l'enregistrement du Client et de son utilisation du Service Payconiq ;
- **Contact Center**: le service clients auquel le Client peut s'adresser pour tous renseignements nécessaires à la connexion et l'utilisation du Service Payconiq et dont les coordonnées sont [contact.center@ing.lu](mailto:contact.center@ing.lu); tél. +352 44 99-1 ;
- **Identifiants**: l'ensemble des informations et des données informatiques permettant l'identification de l'Appareil Mobile et du Client telles qu'enregistrées lors du processus de souscription au Service Payconiq, en ce compris son numéro de téléphone mobile tel que mentionné à l'article 2.5. les présentes Conditions Générales ING Payconiq ;
- **consommateur**: une personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;
- **activité professionnelle**: commande et/ou utilisation du Service Payconiq par toute personne agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;
- **LuxTrust**: LuxTrust S.A., une société de droit luxembourgeois-opérateur IT, fournissant notamment des services de certification, d'authentification et de signature électronique avancée au public et régulée en tant que professionnel du secteur financier ;
- **vente à distance**: toute souscription au Service Payconiq et/ou souscription aux présentes Conditions Générales ING Payconiq qui utilise exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat y relatif, et y compris, la conclusion du contrat, notamment via le site Internet de la Banque ;
- **ing.lu** (<http://www.ing.lu>): adresse électronique permettant l'accès au site de la Banque sur le réseau international Internet ;
- **Code de la consommation**: code introduit par la loi du 8 avril 2011 telle que modifiée par la suite ;

## **2. Fonctionnement du Service Payconiq**

### **2.1. Conditions d'admission au Service**

2.1.1. Toute personne physique titulaire ou co-titulaire d'un Compte et ayant souscrit aux Conditions Générales - Internet et de Vente à distance est en droit de solliciter l'accès au Service Payconiq qui lui permet d'effectuer, de manière sécurisée, des opérations de paiements via un Appareil Mobile muni de l'Application.

La Banque reste cependant libre de refuser l'octroi au Service Payconiq sans avoir à justifier sa décision.

Toute information incomplète ou erronée fournie par le Client autorise la Banque à rejeter la demande de Service Payconiq.

2.1.2. L'accès au Service Payconiq est conditionné par l'acceptation par le Client des Conditions Générales ING Payconiq en suivant la procédure d'enregistrement dans l'Application.

2.1.3. L'accès au Service Payconiq n'est accordé que pour le(s) Compte(s) sur le(s)quel(s) le Client dispose du pouvoir de disposer seul des avoirs sur le(s) dit(s) Compte(s) et pour le(s)quel(s) il dispose d'un Accès Internet.

2.1.4. Chaque co-titulaire peut souscrire seul au Service Payconiq. Le co-titulaire en informera (son) (ses) co-titulaire(s) et tiendra la Banque quitte et indemne de tout dommage éventuel résultant de la non-information (du) (des) co-titulaire(s).

Vis-à-vis de la Banque, chaque titulaire ou co-titulaire du Compte restera entièrement responsable des opérations qu'il a pu réaliser par le biais du Service Payconiq. Ces opérations seront opposables aux autres cotitulaires, ceci en application de la théorie générale du mandat.

## **2.2. Description des services**

2.2.1. Le Service Payconiq a pour objet la mise à disposition aux Clients d'une solution sécurisée permettant d'instruire des opérations de paiement par le biais d'une Application installée sur leur Appareil Mobile. Avec le Service Payconiq, le Client peut :

- Emettre des ordres de paiement en scannant un QR code Payconiq pour payer un commerçant ou une facture (« Pay a Merchant ») ;

- Envoyer des demandes de paiement à d'autres utilisateurs ayant également souscrits au Service Payconiq (« Request a Payment ») ;

De manière optionnelle, si l'utilisateur accepte de partager son numéro de téléphone et de donner accès au répertoire téléphonique de son Appareil Mobile à Payconiq, il peut également (« Pay to phone contact ») :

- Envoyer des paiements à d'autres utilisateurs ayant également souscrits au Service Payconiq ;
- Recevoir des paiements de la part d'autres utilisateurs ayant également souscrits au Service Payconiq.

D'autres fonctionnalités pourront être mises à disposition aux Clients par la Banque par le biais de l'Application.

Le Service Payconiq est fourni uniquement en relation avec le(s) Compte(s) que le Client aura mentionné(s) lors de la souscription au Service Payconiq via l'Application.

2.2.2. Des limites d'utilisation hebdomadaires sont définies lors de l'activation du Service Payconiq et décrites ci-dessous à l'article 2.7.

2.2.3. La Banque se réserve cependant le droit de réduire les limites d'utilisation, notamment en cas de suspicion d'utilisation frauduleuse.

2.2.4. Le Client ne peut utiliser le Service Payconiq pour effectuer des paiements pour des opérations ou services illicites. Nonobstant ce qui précède, le Client restera tenu de payer à la Banque l'intégralité des montants portés au débit du Compte.

## **2.3. Accès à Internet et usage approprié du Service Payconiq**

2.3.1. Pour pouvoir s'enregistrer et souscrire au Service Payconiq, le Client doit disposer d'un Appareil Mobile lui permettant de se connecter via un réseau de télécommunication à l'Application.

Pour pouvoir se connecter, le Client doit également avoir souscrit à un produit d'authentification de type « Token » ou « LuxTrust mobile » commercialisé par LuxTrust ou tout autre moyen d'authentification accepté par la Banque.

2.3.2. Il appartient au Client de prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que les caractéristiques techniques de son Appareil Mobile et de son accès au réseau de télécommunication lui permettent l'accès au Service Payconiq.

## **2.4. Exécution des opérations de paiement**

2.4.1. Le Client ne peut utiliser le Service Payconiq que dans les limites d'utilisation (du)(des) Compte(s).

2.4.2. Toute exécution d'une opération de paiement liée au Compte doit être validée par une procédure de confirmation que l'Application indique au Client en fonction de l'opération engagée. Le moment de réception de l'ordre correspond au moment où cet ordre a été validé au moyen d'un numéro personnel d'identification (code PIN) ou biométrique (selon le modèle de l'Appareil Mobile : empreinte digitale / fingerprint – ou identification faciale / face ID) si le Client a activé une de ces fonctionnalités sur son Appareil Mobile.

Dans le cadre du Service Payconiq, le Client ne pourra activer, conformément à l'article 2.8. des présentes Conditions Générales ING Payconiq, que les fonctions de reconnaissance d'empreintes digitales (fingerprint) ou d'identification faciale (facelD) d'un Appareil Mobile spécifique dont il est le seul utilisateur. De plus, il ne pourra enregistrer que ses propres empreintes digitales ou faciales pour la fonction de reconnaissance d'empreintes digitales ou faciales sur ce même Appareil Mobile.

2.4.3. Les opérations de paiement sont validées par la composition sur le clavier d'un numéro personnel d'identification (code PIN) ou, selon le modèle de l'Appareil Mobile, de l'empreinte digitale (fingerprint), ou de l'identification faciale (facelD) du Client si le Client a activé cette fonctionnalité sur son Appareil Mobile.

2.4.4. Toute opération de paiement effectuée de l'une des manières ci-avant déterminées est présumée autorisée par le Client.

2.4.5. Toute opération de paiement non validée par le Client ne sera pas exécutée. A l'inverse, toute opération de paiement validée est exécutée par la Banque.

2.4.6. La Banque est ainsi expressément autorisée à débiter du Compte le montant de ces opérations.

2.4.7. Le Client doit vérifier immédiatement l'authenticité et l'exactitude des données mentionnées dans le reçu relatif à chaque transaction effectuée avec un commerçant et/ou sur ses extraits de compte.

## **2.5. Les opérations « Pay to Phone Contact »**

2.5.1. Le Service Payconiq « Pay to Phone Contact » permet au Client de transférer de l'argent de compte à compte si l'autre personne a également souscrit au Service Payconiq.



De manière optionnelle, si l'utilisateur accepte de partager son numéro de téléphone et de donner accès à son répertoire téléphonique à Payconiq, il peut également visualiser ses contacts ayant souscrits au Service Payconiq et avec lesquels il peut faire des transferts. Ce service peut être désactivé à tout moment par le Client via l'Application.

2.5.2. Pour utiliser cette fonctionnalité de transfert, le Client doit préalablement associer un Compte à un identifiant tel qu'un numéro de téléphone mobile fourni par le Client et accepté par la Banque par l'intermédiaire de l'Application. Par ce fait, le Client est informé et accepte expressément que cet identifiant, son nom, et prénom soient transférés vers Payconiq. Payconiq pourra communiquer aux autres utilisateurs du Service Payconiq ayant connaissance de cet identifiant que le Client est également un utilisateur du Service Payconiq. Par exemple, les autres utilisateurs ayant le numéro de téléphone mobile du Client dans leur répertoire téléphonique pourront voir que le Client est utilisateur du Service Payconiq.

2.5.3. Aux fins de vérification de l'exactitude du numéro de téléphone mobile du Client, un message (SMS, push, email ou autre) sera envoyé au numéro de téléphone mobile renseigné par le Client. Ce message contiendra un code, un lien ou une autre activation au moyen duquel le service « Pay to phone contact » pourra être activé.

2.5.4. Pour d'autres types d'identifiants tels que ceux fournis par les réseaux sociaux, une procédure de vérification adéquate sera utilisée, étant entendu que le Client devra autoriser l'accès à son profil ou à son compte d'utilisateur auprès du tiers si un tel accès est requis pour le fonctionnement.

2.5.5. Le numéro de téléphone mobile du Client pourra également être utilisé à des fins de validation de son identité, pour l'activation ou la réactivation du Service Payconiq ou pour d'autres fonctions accessoires.

2.5.6. Le Client s'engage à informer la Banque de tout changement relatif à son numéro de téléphone mobile.

2.5.7. Dans le cas où le Client changerait ou perdrait son numéro de téléphone mobile, il s'oblige à contacter le Contact Center pour désactiver les fonctionnalités Payconiq liées à ce numéro de téléphone. Le service Contact Center est accessible pendant les heures d'ouverture de la Banque au numéro de téléphone suivant (+352) 44 99-1 ou par email : Contactcenter@ing.lu

## **2.6. Réalisation d'un paiement**

2.6.1. Tout ordre donné, quel qu'il soit, est irrévocable dès qu'il a été consenti et validé par le Client.

Les ordres de paiement validés en faveur d'un autre Client ou utilisateur ayant activé le service « Pay to Phone Contact » auprès d'une autre banque proposant le Service Payconiq, utilisant le service « Pay to Phone Contact » et ayant fourni un numéro de téléphone mobile sont également irrévocables.

2.6.2. Un renseignement erroné du numéro de téléphone mobile du bénéficiaire par le Client entraînant une inexécution ou une mauvaise exécution d'une opération de paiement ne pourra engager la responsabilité de la Banque.

## **2.7. Limites d'utilisation**

2.7.1. Un montant maximal de paiement autorisé de manière journalière et hebdomadaire (du lundi 0h au lundi 0h) par le Service

Payconiq indépendamment des limites de disponible sur tous comptes confondus est fixé par la Banque. Il est actuellement de EUR 1.250 par jour et de 5.000 EUR par semaine. La Banque se réserve également le droit de bloquer à tout moment la fonctionnalité de paiement et de transfert.

2.7.2. La Banque se réserve notamment le droit de modifier à tout moment les limites d'utilisation :

- en cas de faille identifiée de l'Application;
- en cas de suspicion d'utilisation frauduleuse.

## **2.8. Forme du consentement - Preuve des opérations de paiement**

2.8.1. Toute opération effectuée via le Service Payconiq confirmée par l'introduction du code PIN ou par empreinte digitale (fingerprint) ou par empreinte faciale (face ID) du Client est réputée émaner du Client lui-même et de lui seul.

2.8.2. La preuve de l'opération et de son déroulement correct est valablement rapportée par la Banque par les enregistrements effectués par la Banque et/ou Payconiq.

Le Client accepte que les enregistrements électroniques de la Banque et/ou Payconiq, quel que soit leur support matériel (papier, microfiche ou autre), constituent la preuve formelle et suffisante que les opérations de paiement ont été effectuées par le Client lui-même. A cet égard, les enregistrements électroniques détenus par la Banque et reprenant l'ensemble des opérations de paiement constitueront un mode de preuve suffisant. Il appartiendra dès lors à tout Client, par dérogation à l'article 1341 du Code civil, d'apporter la preuve contraire.

2.8.3. Les opérations de paiement ou transfert réalisées via l'Application et impliquant un mouvement sur un Compte sont indiquées sur les extraits de Compte.

2.8.4. Le Client accepte que ces enregistrements constituent la preuve formelle et suffisante que les opérations ont été consenties par lui-même.

## **2.9. Règles de sécurité**

2.9.1. Le code PIN a un caractère strictement personnel et intransmissible.

Le Client s'engage à prendre toutes les mesures de prudence et de sécurité nécessaires à la bonne utilisation du Service Payconiq.

Ces mesures de sécurité doivent être prises tant au niveau de la préservation de ses codes personnels qu'au niveau de la fiabilité de l'Appareil Mobile qu'il utilise.

Le Client s'engage notamment à respecter strictement toutes les instructions relatives aux procédures d'accès et d'utilisation du Service Payconiq ainsi qu'aux normes de sécurité.

A ce titre, le Client s'engage, notamment, à ne pas céder ou communiquer ses Identifiants et autres éléments de sécurité à des tiers, à ne pas les conserver sur ou à proximité de son Appareil Mobile ni dans un répertoire de ce dernier, à ne pas les saisir en présence de tiers et à les modifier régulièrement.

Le Client assume l'entière responsabilité de l'usage du Service Payconiq ainsi que de ses Identifiants qui sont strictement personnels et intransmissibles.

Le Client est seul responsable du dommage direct et indirect résultant d'un accès/d'une utilisation illicit(e), incorrect(e) ou abusif(ve) du Service Payconiq ainsi que de telles tentatives, à la suite notamment du non-respect des consignes de sécurité définies dans les présentes Conditions Générales ING Payconiq et dans le système, et de faits de tiers.

2.9.2. Dès définition et activation du code PIN, le Client est responsable de la préservation du caractère secret de ses codes, de la surveillance de son Appareil Mobile lors d'une connexion, des opérations de déconnexion et des contrôles anti-virus de son Appareil Mobile. Le Client est tenu de prendre toutes mesures nécessaires en vue d'en préserver la sécurité et notamment, il s'engage à ne pas communiquer son code PIN à un tiers, à ne pas le noter et à ne pas utiliser une mémorisation automatique des mots de passe et codes secrets personnels sur son Appareil Mobile.

Le Client s'engage également à équiper de manière efficace son Appareil Mobile contre toute atteinte malveillante, notamment mais pas seulement contre des programmes malveillants tels que des virus, cheval de Troie, etc.

Le non-respect de ces consignes de sécurité est à considérer comme négligence grave et mettra le Client dans l'obligation de supporter l'entière perte résultant de l'utilisation frauduleuse du Service Payconiq jusqu'à la notification prévue à l'article 2.10.4. ci-dessous.

2.9.3. La Banque met tout en œuvre pour assurer la continuité du Service Payconiq et sauvegarder la sécurité de ses systèmes. Toutefois, elle peut procéder, sans indemnité et sans préavis à des interruptions ponctuelles et raisonnables afin d'entretenir, de mettre à jour ou d'améliorer le Service Payconiq.

2.9.4. Dans le cas où le Client ne serait plus titulaire du numéro de téléphone mobile associé au Service « Pay to Phone Contact », il s'oblige à changer le numéro de téléphone selon la procédure prévue à cet effet qui pourra être communiquée au Client sur demande.

## **2.10. Vol ou perte**

2.10.1. En cas de vol, perte, d'utilisation frauduleuse du Service Payconiq, si le Client présume qu'un tiers a eu accès à ses Identifiants ou à son Appareil Mobile, il doit en aviser immédiatement le service Contact Center, accessible pendant les heures d'ouverture de la Banque au numéro de téléphone (+352) 44 99-1. La notification par téléphone doit immédiatement être confirmée par écrit à la Banque ou via sa messagerie sécurisée dans son Accès Internet.

2.10.2. Le Client notifie par téléphone au Contact Center pendant les heures d'ouverture de la Banque, dès qu'il en a connaissance, toute anomalie, perte ou vol de ses Identifiants et tout risque de détournement de ceux-ci ainsi que toute opération de portée en compte à son insu ou par erreur. La notification par téléphone doit immédiatement être confirmée par écrit à l'adresse 26, place de la Gare, L-2965 Luxembourg ou via messagerie sécurisée dans son Accès Internet.

Le Client donnera à la Banque tous les renseignements dont il a connaissance concernant les circonstances du vol ou de la perte et devra prendre toutes les mesures nécessaires. Le cas échéant, il fournira à la Banque une déclaration de perte/vol effectuée auprès de la police ou de la gendarmerie. Le Client peut désactiver le

Service Payconiq en contactant le service Contact Center accessible pendant les heures d'ouverture de la Banque au numéro de téléphone suivant (+352) 44 99-1 ou par email : [Contactcenter@ing.lu](mailto:Contactcenter@ing.lu)

2.10.3. Le Client supporte, dans les limites prévues par la loi, toutes les pertes liées à toute opération de paiement non autorisée et consécutive à l'utilisation du Service Payconiq jusqu'à la notification par téléphone au service Contact Center ou jusqu'à la désactivation du Service Payconiq mentionnés à l'article 2.10.1.

Le Client ne supporte en principe pas les conséquences financières résultant de l'utilisation frauduleuse du Service Payconiq survenue après la notification susvisée ou la désactivation du Service Payconiq de son propre chef.

Le Client supporte cependant, sans aucune limite de montant, toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées, même après la notification susvisée, dans les cas suivants :

- si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou du fait qu'il n'a pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, aux conditions régissant l'utilisation du Service Payconiq. Tel sera également le cas si le Client tarde à informer la Banque, de la perte, du vol ou du détournement de son Appareil Mobile et/ou de ses Identifiants ou, de manière générale, de toute utilisation non autorisée du Service Payconiq.
- Si le Client n'est pas un Consommateur au sens du Code de la consommation ou utilise le Service Payconiq dans le cadre de son Activité professionnelle.

2.10.4. Le Client est seul responsable de la conservation de son code PIN. Le fait qu'un tiers utilise le Service Payconiq de manière correcte par l'introduction du code PIN constitue la preuve que le code PIN était accessible à une tierce partie. Le Client sera toutefois autorisé à rapporter la preuve contraire.

2.10.5. Sans préjudice des règles relatives au courrier domicilié prévues aux Conditions Générales de la Banque applicables, le défaut de réclamation dans un délai de 60 jours à compter de leur envoi, les extraits et arrêtés de compte seront présumés exacts et approuvés par le Client.

## **2.11. Comptabilisation des opérations et arrêté de compte**

Les opérations effectuées avec le Service Payconiq sont comptabilisées sur le Compte au fur et à mesure de la réception par la Banque des enregistrements des opérations transmis par le système de Payconiq.

## **2.12. Responsabilité de la Banque**

2.12.1. La Banque n'est pas responsable des dysfonctionnements du Service Payconiq imputables soit à des défauts résultant des réseaux de télécommunication utilisés dans le cadre du Service, soit de l'ISP (Internet Service Provider), soit, d'une manière générale, de toute origine non directement imputable à la Banque.

2.12.2. La Banque demeure étrangère à tout litige pouvant survenir entre le Client et un prestataire de services de télécommunications quel qu'il soit, et notamment en ce qui concerne la facturation du coût de transmission ou encore l'accès moyennant le réseau de télécommunication.

2.12.3 La Banque demeure étrangère à tout litige pouvant survenir entre le Client et Payconiq dans le cadre de son activité de responsable de traitement des données lui transférées pour permettre le fonctionnement du Service Payconiq. A cet égard, le client doit se référer à la Privacy Statement de Payconiq disponible sur le site [www.pauconiq.com](http://www.pauconiq.com)

2.12.4. La Banque ne peut en outre être rendue responsable de tout préjudice consécutif à toute panne du Service Payconiq et à tout évènement échappant au contrôle raisonnable de la Banque.

### **2.13. Dispositions additionnelles**

#### **2.13.1. Fin ou suspension du Service Payconiq**

2.13.1.1. Le Service Payconiq est accordé pour une durée indéterminée.

2.13.1.2. Le contrat pourra être révoqué par le Client à tout moment en suivant la procédure de désactivation sur l'Application ou sur l'Accès Internet ou en contactant le Contact Center par écrit à l'adresse suivante : [Contactcenter@ing.lu](mailto:Contactcenter@ing.lu). Il restera cependant tenu de rembourser à la Banque le débit du Compte, les opérations en cours ainsi que tous les autres engagements qu'il a pris à l'égard de la Banque en rapport avec l'utilisation du Service Payconiq.

2.13.1.3. Sans préjudice de tout autre droit de dénonciation réservé à la Banque dans les présentes Conditions Générales ING Payconiq, la Banque peut, moyennant un préavis de deux mois, dénoncer le contrat en prévenant le Client par courrier postal ou électronique, notamment dans tous les cas où elle constate que la solvabilité du Client est compromise, que sa responsabilité risque d'être engagée ou que sa réputation risque d'être affectée par la continuation de ses liens avec le Client et que les opérations de ceux-ci paraissent être contraires à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou avoir servi à des fins illicites.

Les ordres de paiement se trouvant en cours d'exécution après l'expiration du délai de deux mois, de même que les ordres de paiement demandés pour une exécution postérieure à la révocation de l'accord seront annulés et non exécutés.

2.13.1.4. La Banque peut également suspendre à tout moment et à la libre appréciation de la Banque, de manière définitive ou temporaire, tout ou partie du Service Payconiq, pour toutes raisons ayant trait à :

- la sécurité du Service Payconiq et notamment à la clôture du Compte, ainsi qu'en cas d'opérations paraissant pouvoir être contraires à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou paraissant avoir servi à des fins illicites;
- la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse du Service Payconiq et notamment à la demande du Client;
- dans tous les cas où la Banque constate que sur base des informations à sa disposition il existe un risque que le Client soit dans l'incapacité d'assurer ses obligations de paiements, ou
- tous les autres cas prévus aux Conditions Générales de la Banque applicables.

En cas de blocage, la Banque informe le Client du blocage et des motifs de blocage, si possible avant que le Service Payconiq ne soit bloqué et au plus tard immédiatement après, à moins que le fait de donner cette information ne soit pas acceptable pour des raisons de sécurité ou soit interdite en vertu de toute législation communautaire ou nationale.

La Banque débloque le Service Payconiq dès lors que les raisons justifiant le blocage n'existent plus.

Le Client ne pourra prétendre à aucune indemnisation du fait de la suspension du Service Payconiq dans les conditions du présent article.

Le Client peut demander le déblocage du Service Payconiq en s'adressant à son agence ou au Contact Center au numéro de téléphone suivant : +(352).44.99-1. La Banque sera autorisée à refuser le déblocage, si à son entière appréciation, elle estime que les raisons du blocage existent toujours.

#### **2.13.2. Tarifs**

2.13.2.1. L'utilisation du service d'envoi et de réception des fonds est gratuite, sauf changement tarifaire porté à la connaissance des Clients par tous moyens selon les dispositions applicables des Conditions Générales.

2.13.2.2. D'autres services accessoires et complémentaires pourront être proposés moyennant tarification.

### **2.14. Modifications des présentes Conditions Générales ING Payconiq**

Sans préjudice du droit pour la Banque d'ajouter à tout moment un nouveau service, de mettre en conformité le Service Payconiq ou les présentes Conditions Générales ING Payconiq à toute nouvelle législation ou réglementation, la Banque pourra modifier les présentes Conditions Générales ING Payconiq moyennant notification au Client des nouvelles conditions. Leur date d'entrée en vigueur interviendra deux mois après la notification susvisée.

Ces modifications sont portées à la connaissance du Client par le site Internet sécurisé de la Banque, par l'Application, par des avis joints aux extraits de compte ou par toute autre correspondance (postale et/ou électronique) adressée par la Banque au Client.

Si le Client refuse d'adhérer à ces modifications, il devra décliner la proposition d'adhésion à ces modifications proposée par l'Application ou manifester son opposition par écrit avant la date d'entrée en vigueur des modifications susvisées. Ces modifications sont considérées comme approuvées par le Client dans la mesure où ce dernier n'aura pas fait part de son opposition.

Le refus d'adhésion à ces modifications entraînera le blocage et la fin du Service Payconiq.

### **2.15. Confidentialité et Protection des Données**

**La Banque collecte et traite chaque donnée à caractère personnel de ses clients conformément aux lois applicables au Luxembourg sur la Protection des données à caractère personnel et à sa Déclaration de Confidentialité disponible sur le site [www.ing.lu](http://www.ing.lu) ou sur demande.**

**Tout Client s'enregistrant dans l'Application admet, par ce simple fait, que les renseignements à caractère personnel le concernant et nécessaires à la bonne exécution de l'Application, des Services Payconiq et des opérations de paiement initiées via l'Application fassent l'objet d'un traitement par cette dernière aux fins d'octroi et de gestion des comptes et des accès à l'Application, de l'exécution des opérations de paiements ou de crédits en compte, de gestion globale des services bancaires, de gestion du contentieux y relatifs, de vision globale du Client et du suivi de la clientèle, de détermination du profil-risque du Client ainsi que du**

contrôle de la régularité des opérations et de prévention des irrégularités.

Pour ces finalités, le Client autorise expressément que ses Données soient stockées et traitées tant par la Banque que par ses sous-traitants en vue de permettre l'utilisation du Service Payconiq via l'Application ainsi que l'exécution de toute opération de paiement initiée et donnée par le biais du Service Payconiq.

L'enregistrement dans l'Application et en suivant les écrans y prévus impliquent la transmission par la Banque à Payconiq des données (à caractère personnel) indispensables aux fins de connexion au Service Payconiq, à son utilisation et aux fins d'effectuer les instructions du Client via le Service Payconiq.

Le Client reconnaît que les données transmises dans ce contexte à Payconiq aux fins de traitement par ce dernier dans le cadre des Services Payconiq décrits à l'article 2.2. le sont par ce dernier en tant que responsable de traitement et sont dans ce cadre exclusivement régies par la Privacy Statement de Payconiq consultable à l'adresse [www.payconiq.com](http://www.payconiq.com)

Les données transmises sont notamment les suivantes : nom(s), prénom(s), numéro de téléphone, numéro IBAN, éventuellement une photo de profil et langue de préférence.

Le Client reconnaît et accepte que Payconiq conserve certaines données transférées par la Banque afin de pouvoir vérifier les opérations de paiement initiées par le Service Payconiq et à des fins de preuve. Payconiq est également susceptible de transmettre des informations sur les transactions du client au(x) marchand(s) concerné(s) par ces transactions.

#### 2.16 Réclamations

Si le Client a une réclamation relative au Service Payconiq, y compris une violation de ses Données, il peut consulter la procédure de réclamation sur le site Internet de la Banque [www.ing.lu](http://www.ing.lu) et contacter la Banque en s'adressant à :

Complaints Service, 26, place de la Gare, L-2965 Luxembourg, e-mail : [complaints@ing.lu](mailto:complaints@ing.lu).

#### 2.17. Protection des droits de propriété intellectuelle

2.17.1. Afin d'utiliser le Service Payconiq, le Client doit télécharger l'Application sur son Appareil Mobile. L'Application, et plus généralement tous les logiciels spécialisés mis à disposition du Client pour l'utilisation du Service Payconiq sont protégés par la loi modifiée du 18 avril 2001 sur les droits d'auteur, les droits voisins et les bases de données.

2.17.2. Le Client s'engage à utiliser l'Application dans le respect des dispositions de la loi modifiée du 18 avril 2001. Il s'engage notamment à ne pas vendre, importer, exporter, reproduire, communiquer, mettre en circulation l'Application et tous les logiciels spécialisés mis à sa disposition sous peine de commettre une infraction sanctionnée pénalement.

2.17.3. En cas de résiliation du Service Payconiq ou en cas de cession de son Appareil Mobile, le Client s'engage à supprimer l'Application et les logiciels mis à sa disposition qui seraient encore stockés sur son Appareil Mobile.

2.17.4. La Banque se réserve le droit de poursuivre le Client et de réclamer tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre du fait du non-respect par le Client des dispositions reprises au présent article.

#### 2.18. Langue

En cas de divergence entre la version française et les traductions des présentes Conditions Générales ING Payconiq, la version française prévaudra.

#### 2.19. Application des Conditions Générales de la Banque

Dans la mesure où les présentes Conditions Générales ING Payconiq n'y dérogent pas, les Conditions Générales s'appliquent au Service Payconiq;

L'article A9bis des Conditions Générales de la Banque relative à l'outsourcing ainsi que l'annexe reprenant le « Tableau récapitulatif – Infrastructures de tiers et communes au Groupe ING » s'appliquent sans réserve au service ING Payconiq.

#### 2.210. Application des Conditions Générales Internet et de vente à distance de la Banque et/ou aux Conditions Générales de LuxTrust

Pour le surplus, il est renvoyé aux Conditions Générales Internet et de vente à distance de la Banque en vigueur ainsi qu'à son tarif en vigueur, applicables au Client, lesquels trouvent application dans la mesure où il n'y est pas dérogé aux présentes Conditions Générales ING Payconiq.

Il en va de même concernant les produits et services de LuxTrust qui restent régis par les seules Conditions Générales LuxTrust en vigueur.