



---

Racine:

N.I.U.:

Responsable relation:

Nom:

---

## **Contrat MultiLine**

### **Entre :**

d'une part : La BANQUE ET CAISSE D'ÉPARGNE DE L'ÉTAT, Luxembourg, ayant son siège social au 1, Place de Metz, L-2954 Luxembourg, ci-après dénommée la « Banque » ;

et d'autre part,  
ci-après dénommé le « Client ».

Ensemble dénommés « les Parties »

### **Il a été préalablement exposé ce qui suit :**

Attendu que l'application MultiLine permet au Client d'échanger des informations et des instructions de transfert avec la Banque via une plateforme centrale actuellement hébergée au CETREL ;

Attendu que la sécurité de l'application MultiLine est actuellement basée sur les services de sécurité proposés par LuxTrust ;

### **Il a été convenu ce qui suit :**

#### **Article 1 - DEFINITIONS**

Aux termes des présentes, on entend par :

« Application MultiLine », l'ensemble des infrastructures immobilières et techniques nécessaires ou utiles au bon fonctionnement de MultiLine ;

« Utilisateur(s) », la (les) personne(s) physique(s) définie(s) et mandatée(s) par le Client dans l'Annexe 1 au présent contrat ;

« CETREL », l'agent technique (disposant du statut de PSF luxembourgeois) chargé de l'hébergement de la plateforme MultiLine ;

« LuxTrust », LuxTrust S.A., autorité de confiance qui garantit, en tant que tiers de confiance, des services de certification électronique hautement sécurisés permettant une authentification des Utilisateurs et des signatures électroniques à valeur légale par Internet ou Intranet ;

« certificat », fichier électronique signé par LuxTrust qui peut être utilisé pour d'autres applications que MultiLine et qui contient des informations sur l'Utilisateur, notamment sa clé publique ;

« certificat privé », certificat émis au nom de l'Utilisateur et qui peut être révoqué par l'Utilisateur ainsi que selon les procédures mises en place par LuxTrust ;

« certificat professionnel », certificat émis au nom de l'Utilisateur avec l'autorisation du Client et auquel le nom du Client est associé. Ce certificat peut être révoqué tant par l'Utilisateur que par le Client, ainsi que selon les procédures mises en place par LuxTrust ;



---

Racine:

N.I.U.:

Responsable relation:

Nom:

---

« moyens d'authentification », moyens électroniques (i.e. certificat LuxTrust) par lesquels le Client ou l'Utilisateur peut accéder à MultiLine ;

« signature électronique », signature permettant à l'Utilisateur (disposant du pouvoir de signature) d'approuver des opérations, après son authentification dans MultiLine ;

« MultiLine », service multibancaire d'échange d'informations et d'instructions de transfert entre le Client et la Banque via une plateforme centrale mise à disposition du Client par Internet ;

« Jpeg », image reprenant le résumé du fichier de paiement transmis pour exécution à la Banque au nom du Client.

## **ARTICLE 2 - OBJET ET CADRE CONTRACTUEL**

Le présent contrat a pour objet de déterminer les conditions et les modalités régissant la mise à disposition de MultiLine par la Banque, l'utilisation de MultiLine par le Client et la connexion du Client par MultiLine à la Banque.

Les Conditions Générales des Opérations de la Banque sont d'application pour tout ordre transmis via MultiLine, sauf dérogation explicite dans le présent contrat ou ses annexes (ci-après dénommés ensemble le « Contrat »).

## **ARTICLE 3 - UTILISATEURS**

L'accès aux services proposés par la Banque via MultiLine est soumis à la signature du Contrat.

L'Annexe 1 du Contrat intitulée "Gestion des comptes et des Utilisateurs" (ci-après « Annexe 1 »), dûment remplie et signée par le Client tient lieu de procuration donnée par le Client à l'Utilisateur pour la gestion du (des) compte(s) désigné(s) en Annexe 1 via MultiLine.

Le Client détermine dans cette Annexe 1 les Utilisateurs, leurs pouvoirs, ainsi que le(s) compte(s) sur lequel (lesquels) ils pourront exercer leurs pouvoirs.

Seuls les pouvoirs donnés par le Client dans cette Annexe 1 feront foi et seront opposables à la Banque dans le cadre de MultiLine. L'Utilisateur, ayant un pouvoir de signature, doit, en dehors du cadre du MultiLine et des pouvoirs et droits de disposition définis dans cette Annexe 1, également disposer d'un mandat sur le(s) compte(s) y indiqué(s).

Le Client peut accorder tout ou partie des pouvoirs/profils suivants à l'Utilisateur (aux Utilisateurs) de son choix :

1. Le pouvoir de consulter les soldes et/ou opérations du (des) compte(s) désigné(s) en Annexe 1 du Contrat et choisi(s) par le Client (**pouvoir de consultation**) ;
2. Le pouvoir d'encoder des ordres sur MultiLine, de télécharger des fichiers de et vers MultiLine et d'en visualiser leur contenu sur le(s) compte(s) choisi(s) par le Client (**pouvoir avancé**) ;



---

Racine:

N.I.U:

Responsable relation:

Nom:

---

3. Le pouvoir de signer des ordres au nom et pour compte du Client sur le(s) compte(s) choisi(s) par le Client (**pouvoir de signature**) ;
4. Le pouvoir d'attribuer un pouvoir de consultation et/ou un pouvoir avancé au nom et pour compte du Client à un ou plusieurs autre(s) Utilisateur(s) (**profil customer administration user (CAU)**).

L'attention du Client est spécialement attirée sur le profil CAU, lequel permet à l'Utilisateur bénéficiant de ce profil de modifier les Utilisateurs choisis par le Client et de désigner d'autres Utilisateurs ayant le pouvoir de consulter et/ou d'encoder des ordres sur le ou les comptes du Client de son choix.

Le Client reconnaît qu'il sera seul responsable des accès et pouvoirs que lui-même ou son Utilisateur CAU donne ou donnera sur son (ses) compte(s).

Le Client reconnaît également que l'Utilisateur sera identifié dans le cadre de MultiLine par son seul numéro de certificat. Il veillera en conséquence à contrôler l'exactitude du numéro de certificat de l'Utilisateur à qui il souhaite donner accès et pouvoir sur l'un de ses comptes, avant d'en communiquer le numéro à la Banque.

En cas de divergence entre le numéro de certificat communiqué à la Banque et l'identité réelle du titulaire du certificat, le Client sera seul responsable de toutes les conséquences généralement quelconques en découlant.

## **ARTICLE 4 - OBLIGATIONS DES PARTIES**

### **4.1 Obligations de la Banque**

#### **4.1.1. Exécution des ordres**

Sauf convention contraire entre les Parties, la Banque est autorisée par le Client à exécuter tout ordre transmis à la Banque et accepté par celle-ci pour le compte du Client s'il a été valablement signé par le Client et/ou ses Utilisateurs conformément aux règles de pouvoir définies dans l'Annexe 1 du Contrat.

Sous réserve de l'article 4.1.3 du Contrat, seuls les pouvoirs en vigueur au moment de la transmission de l'ordre sur la plateforme MultiLine seront pris en considération.

En toutes hypothèses, les ordres reçus par la Banque sont censés être ceux transmis par ou au nom et pour le compte du Client. Le moment de réception d'un ordre de paiement correspond au moment où le système indique au Client que l'ordre a été reçu par la Banque. Tout ordre que la Banque reçoit un jour non-ouvré ou après 17h00 un jour ouvrable est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant.

Lorsqu'une opération de paiement doit être exécutée à une date future, le jour convenu pour l'exécution de cette opération est à considérer comme le jour auquel l'ordre a été reçu par la BCEE. Le client peut annuler cette opération jusqu'au jour précédent le jour convenu pour l'exécution de cette opération.

#### **4.1.2. Signature électronique**

Dans le cadre du Contrat, les opérations générées via MultiLine sont signées à l'aide d'une signature électronique émise par certificat LuxTrust, à laquelle les Parties reconnaissent la même valeur probante que la signature manuscrite.

L'intégrité des ordres est garantie du fait de l'authentification de la provenance des données et de l'encryptage du transfert entre le CETREL et la Banque.



---

Racine:

N.I.U:

Responsable relation:

Nom:

---

L'authenticité, l'intégralité et la confidentialité des ordres sont assurées par l'utilisation de la sécurité LuxTrust.

Le Client reconnaît expressément que la signature du Jpeg reprenant l'ordre de paiement à transmettre à la plateforme MultiLine vaudra signature par le Client du (des) fichier(s) de paiement y associé(s).

#### **4.1.3. Révocation et modification des règles de pouvoir et/ou des certificats professionnels**

De manière générale, le Client peut procéder à la révocation/modification des Utilisateurs et/ou de leurs pouvoirs par changement des règles définies dans l'Annexe 1 du Contrat.

Ces changements ne seront opposables à la Banque qu'après réception par celle-ci de l'avis écrit de révocation ou de modification dûment signé par le Client.

Le Client peut en outre bloquer l'accès MultiLine à un Utilisateur en révoquant son certificat professionnel auprès de LuxTrust suivant les procédures et dans les délais prévus par cette dernière.

Jusqu'à la révocation effective du certificat, le Client est seul responsable de l'utilisation faite du certificat.

La révocation du certificat n'a d'autre effet que de bloquer l'accès de l'Utilisateur à MultiLine et laisse intacte tout droit ou pouvoir que l'Utilisateur pourrait avoir par ailleurs au sein de la Banque.

#### **4.1.4. Helpdesk**

En cas de problème, le Client est invité à consulter le FAQ de MultiLine, accessible à tout moment, sur le site [www.multiline.lu](http://www.multiline.lu).

Au cas où la difficulté subsisterait, un service d'aide et de support (helpdesk) est assuré par courriel à travers l'adresse [helpdesk@multiline.lu](mailto:helpdesk@multiline.lu) et également par téléphone du lundi au vendredi de 8h à 18h et le samedi de 9h à 13h par le CETREL au n° tél. : 26 588 – 588. Ce service est accessible en cas de problèmes techniques strictement liés à l'application MultiLine. CETREL accompagne le Client dans l'application et traite les questions relatives à la configuration nécessaire à l'installation de cette nouvelle solution. Les problèmes rencontrés par le Client relatifs à sa plate-forme matérielle (ordinateur, modem/routeur ADSL) et/ou logicielle (système d'exploitation, navigateur, pare-feu, antivirus) ne sont pas couverts par ce service.

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

Les questions liées au Contrat devront être adressées directement à la Banque.

#### **4.1.5. Responsabilité de la Banque**

La Banque ne peut en aucun cas être tenue responsable en cas de dysfonctionnement de MultiLine dû à des défauts résultant du réseau Internet, ou imputable au CETREL, à LuxTrust (notamment en cas de révocation ou de suspension des certificats par LuxTrust causant une interruption de MultiLine), aux réseaux de communication, ou, d'une manière générale, à tout tiers.

Dans la mesure du possible, la Banque avertira préalablement le Client des interruptions éventuelles, notamment par des informations affichées sur la page d'accueil des utilisateurs et le site MultiLine.

La Banque n'est pas responsable des erreurs qui apparaissent dans les informations que la Banque reçoit de la part de tiers et qui sont fournies telles quelles au Client via MultiLine.



---

Racine:

N.I.U:

Responsable relation:

Nom:

---

La Banque se réserve le droit d'apporter aux services qu'elle fournit via MultiLine tous les changements qui s'avèrent nécessaires ou utiles au bon fonctionnement ou à la sécurité de MultiLine, sans possibilité de recours du Client pour les dommages subis par suite de l'interruption de MultiLine.

Dans tous les cas où la responsabilité de la Banque serait engagée, cette responsabilité se limite aux dommages réels et directs subis par le Client. Elle ne s'applique en aucun cas aux dommages indirects et/ou dérivés comme les pertes éventuelles qui auraient pu être évitées ou la perte de bénéfice.

## **4.2 Obligations du Client et de ses Utilisateurs**

### **4.2.1. Utilisation de MultiLine**

Le Client s'engage à utiliser le service MultiLine en bon père de famille et selon les consignes d'utilisation publiées sur le site [www.multiline.lu](http://www.multiline.lu).

La Banque informe le Client que le service MultiLine n'est pas destiné à une utilisation privée.

Le Client s'engage à tenir informés ses Utilisateurs de tous les engagements qu'il a ou qu'il contractera dans le cadre du Contrat et à faire respecter ces engagements par ces derniers. Le Client est responsable vis-à-vis de la Banque du respect de ceux-ci par les Utilisateurs.

Toutes opérations/instructions ordonnées conformément au Contrat sont opposables au Client.

En particulier, la Banque n'est pas tenue de vérifier la concordance entre l'identité du bénéficiaire d'un ordre de paiement et le numéro de compte indiqué. Seul le numéro de compte est pris en considération par la Banque.

### **4.2.2. Sécurité et gestion des moyens d'authentification**

Les moyens d'authentification ont un caractère personnel et intransmissible.

Le Client s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter que des personnes non autorisées aient connaissance des moyens d'authentification ainsi que des paramètres et procédures d'authentification et de signature. A cet égard, il lui est recommandé de conserver les moyens d'authentification dans un (des) endroit(s) sûr(s) et non accessible(s) au public et à ne pas noter les codes PIN.

Sauf faute grave dans le chef de la Banque, le Client est seul responsable de toutes les conséquences, directes ou indirectes, résultant d'un usage fautif, abusif ou frauduleux des moyens d'authentification.

En cas de perte, vol ou d'usage frauduleux des moyens d'authentification constaté ou simplement présumé, le Client ou l'Utilisateur est tenu de le signaler immédiatement à la Banque et de révoquer le certificat auprès de LuxTrust. Jusqu'à ce que la révocation du certificat soit effective, le Client est entièrement et inconditionnellement responsable de tout usage des moyens d'authentification.

En cas de révocation du certificat, le Client est informé d'une part, que l'Utilisateur devra se faire attribuer un nouveau numéro de certificat auprès de LuxTrust afin de pouvoir réutiliser MultiLine et d'autre part, qu'une nouvelle Annexe 1 au Contrat pour l'Utilisateur concerné devra être conclue afin de tenir compte du nouveau numéro de certificat.

Il en est de même au cas où l'Utilisateur aurait omis de renouveler son certificat avant sa date d'expiration, l'absence de renouvellement par l'Utilisateur ayant pour effet de révoquer son certificat.



---

Racine:

N.I.U:

Responsable relation:

Nom:

---

#### **4.2.3. Equipement informatique**

Le Client supporte seul les frais d'acquisition, d'installation et de fonctionnement du système informatique et de télécommunication, ainsi que les frais de raccordement à un service de télétransmission et les moyens d'authentification.

A cet égard, il est conseillé au Client de disposer d'une connexion Internet à haut débit, du type ADSL. En sus, il est recommandé au Client de consulter la fiche technique publiée sur le site [www.multiline.lu](http://www.multiline.lu) où le Client peut prendre connaissance de la configuration permettant une utilisation optimale de MultiLine. L'installation des composants LuxTrust est un pré-requis.

Le Client prendra soin de veiller à ce que l'ordinateur qu'il utilise pour se connecter au MultiLine n'héberge pas de programme hostile (virus, cheval de Troie, ...). En tout état de cause, le Client est seul responsable de l'intégrité et du bon fonctionnement de son matériel informatique ainsi que du choix de son fournisseur d'accès à Internet.

### **ARTICLE 5 - TARIFS, PRIX ET FRAIS**

La Banque appliquera les commissions et frais relatifs aux opérations de paiement selon le tarif en vigueur auprès de la Banque et est autorisée par le Client à prélever les redevances d'un compte du client. La Banque se réserve le droit de modifier les tarifs unilatéralement sous respect des dispositions de l'article 8 du présent Contrat.

### **ARTICLE 6 - PREUVE**

Tout ordre, émis conformément aux règles de pouvoirs définies en Annexe 1 du Contrat, parvenant à la Banque via MultiLine et utilisant correctement les moyens d'authentification est censé émaner du Client. L'utilisation correcte des moyens d'authentification constitue ainsi la preuve irréfutable, complète et valable de l'identité de l'Utilisateur et en cas de signature électronique apposée par l'Utilisateur, la preuve irréfutable, complète et valable de son approbation de l'ordre reçu par la Banque.

La Banque et le Client acceptent que l'enregistrement informatique que fait la Banque quel que soit son support constitue une preuve probante et suffisante de l'identité de l'Utilisateur, du contenu et des modalités d'exécution des ordres donnés par l'Utilisateur.

### **ARTICLE 7 - EXTRAITS DE COMPTE**

Le Client reçoit périodiquement de la Banque des extraits de compte reprenant les transactions effectuées.

Le Client doit communiquer à la Banque toute contestation relative aux transactions effectuées. A défaut de réclamation écrite adressée par le Client à la Banque conformément aux Conditions Générales des Opérations de la Banque, les indications qui y sont inscrites sont réputées exactes et approuvées par le Client.

La Banque et le Client conviennent qu'en raison des contraintes liées au fonctionnement du processus comptable et informatique, le Client ne devra prendre en considération les informations financières intra-journalières (messages du type 941 – 942) que sous réserve des opérations en cours, le cas échéant non encore comptabilisées en temps réel.



---

Racine:

N.I.U:

Responsable relation:

Nom:

---

## **ARTICLE 8 - MODIFICATION DU CONTRAT**

La Banque peut proposer unilatéralement à tout moment, par simple information écrite, une modification des conditions du présent Contrat.

En cas de désaccord du Client, celui-ci peut exercer son droit de résiliation dans la quinzaine de l'envoi de la proposition de modification. S'il ne manifeste pas d'objection dans ce délai, il est censé avoir accepté la modification qui prend effet quinze jours après l'envoi de l'information.

## **ARTICLE 9 - PROTECTION DES DONNEES**

Le Client reconnaît et accepte que la mise en œuvre du service MultiLine implique le traitement par la Banque de ses données à caractère personnel, ainsi que de celles de ses Utilisateurs aux fins de la gestion des accès au Service MultiLine, de la gestion des comptes et des opérations, ainsi que du contrôle de leur régularité.

Sous réserve des prescriptions légales ou réglementaires, les données à caractère personnel ainsi recueillies ne sont pas destinées à être communiquées à des tiers autres que l'agent technique chargé de l'hébergement de la plateforme MultiLine et de l'Helpdesk, le prestataire des services de certification, ainsi que les personnes désignées par le Client et/ou ses Utilisateurs.

Le Client et les Utilisateurs sont libres chacun pour ce qui les concerne de refuser le traitement de leurs données à caractère personnel, mais alors la Banque sera dans l'impossibilité d'assurer le Service MultiLine et pourra leur en refuser l'accès.

Le Client et les Utilisateurs ont chacun pour les données à caractère personnel qui les concernent un droit d'accès, d'opposition et de rectification de leurs données conformément à la législation relative au traitement des données à caractère personnel en vigueur au Grand-duché de Luxembourg.

## **ARTICLE 10 - DUREE, INTERRUPTION ET FIN DU CONTRAT**

Le Contrat est à durée indéterminée et la Banque peut y mettre fin à tout moment moyennant un préavis de deux mois adressé au Client.

Le Client peut y mettre fin à tout moment par lettre recommandée moyennant un préavis d'un mois adressé à la Banque.

La Banque se réserve également le droit de mettre fin ou d'interrompre le Contrat partiellement ou totalement, immédiatement et sans notification préalable pour des raisons fondées et notamment :

- lorsque les comptes du Client sont clôturés ou bloqués ou s'il s'avère que le Client ne respecte pas ses obligations légales, réglementaires ou contractuelles en rapport avec les services proposés ;
- lorsque le Client est mis en état de liquidation (faillite, déconfiture ou procédures similaires) ou en passe de l'être ;
- si la Banque l'estime utile ou nécessaire à la sécurité du système ou pour préserver les intérêts du Client ou de la Banque ;
- si le Client avertit la Banque d'un (risque d') abus ou d'utilisation illicite des services proposés via MultiLine ou des moyens d'authentification ;
- si une fraude ou un abus est constaté dans le chef du Client ou d'un de ses Utilisateurs, ou s'il y a de fortes présomptions de fraude ou d'abus ;



Racine:

N.I.U:

Responsable relation:

Nom:

- sur demande d'une autorité judiciaire ;
- si des travaux d'entretien, d'amélioration ou de réparation le requièrent ;
- après une non-utilisation continue de MultiLine pendant 12 mois.

**ARTICLE 11 - DISPOSITIONS FINALES**

Le Contrat est régi par le droit luxembourgeois.

Seuls les tribunaux du Grand-Duché de Luxembourg seront compétents pour toute contestation entre le Client et la Banque. Nonobstant ceci, la Banque est autorisée à porter le litige devant toute autre juridiction qui, à défaut de l'élection de juridiction qui précède, aurait normalement compétence à l'égard du Client.

**SIGNATURE**

Les signatures ci-après ont valeur d'acceptation du présent contrat.

Fait en autant d'exemplaires que de parties au service , le 30 octobre 2009.

SIGNATURE(S)	<b><u>Réservée à la BCEE</u></b>
	<p>.....</p> <p>Cachet de l'agence/du service Nom et signature de l'agent</p>
	<p>.....</p> <p>Nom et ratification du chef d'agence/de service</p>

Les données à caractère personnel collectées sur le présent document sont traitées par la BCEE conformément à la législation relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel. Elles sont enregistrées à des fins d'identification de la clientèle et de documentation. Le client reconnaît avoir notamment un droit d'accès et de rectification suivant les modalités reprises dans la « Data Protection Policy » de la BCEE, disponible en agence ou sur le site [www.bcee.lu](http://www.bcee.lu).