

# CONDITIONS GENERALES - BELGIQUE

## Introduction

Consentement Requis par la Directive européenne sur les Services de Paiement.

CUSTOM HOUSE FINANCIAL (UK) LTD. ("CUSTOM HOUSE") DOIT COLLECTER ET TRAITER DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL POUR POUVOIR FOURNIR LES SERVICES. LE CLIENT RECONNAIT QUE NOUS DEVONS TRAITER DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL POUR POUVOIR FOURNIR LES SERVICES. LE CLIENT CONSENT EXPRESSEMENT PAR LA PRESENTE A LA COLLECTION, AU TRAITEMENT ET A LA CONSERVATION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL QUI SONT RELATIVES A LA FOURNITURE DES SERVICES. EN OUTRE, LE CLIENT ACCEPTE QU'EN DEMANDANT A CUSTOM HOUSE D'EFFECTUER UNE TRANSACTION, LE CLIENT ACCEPTE ET NOUS AUTORISE A COLLECTER, A TRAITER ET A CONSERVER LES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL NECESSAIRES POUR EXECUTER LA TRANSACTION. LES DETAILS RELATIFS AU TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL PAR CUSTOM HOUSE FIGURENT DANS NOTRE DECLARATION RELATIVE A LA VIE PRIVEE.

LE CLIENT MARQUE EGALEMENT SON ACCORD POUR QUE LES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL QUI SONT NECESSAIRES POUR LA FOURNITURE DES SERVICES SOUS CES CONDITIONS GENERALES PUISSENT AUSSI ETRE TRAITES PAR WESTERN UNION BUSINESS SOLUTIONS (USA) LLC, WESTERN UNION BUSINESS SOLUTIONS (AUSTRALIA) PTY LIMITED, WESTERN UNION PAYMENT SERVICES IRELAND LTD, WESTERN UNION INTERNATIONAL LIMITED ET WESTERN UNION FINANCIAL SERVICES, INC.

PAR SOUCI DE CLARTE, CUSTOM HOUSE REQUIERT LES CONSENTEMENTS MENTIONNES CI-DESSUS DANS L'UNIQUE OBJECTIF DE SE CONFORMER A L'ARTICLE 94 (2) DE LA DIRECTIVE EUROPEENNE 2015/2366 CONCERNANT LES SERVICES DE PAIEMENT SUR LE MARCHE INTERIEUR, AINSI QU'A LA LEGISLATION NATIONALE D'EXECUTION EN BELGIQUE. CE CONSENTEMENT NE VISE PAS A S'APPLIQUER AU TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL DES CLIENTS AU-DELA DE CE QUI EST NECESSAIRE POUR FOURNIR LES SERVICES.

LA MANIERE DONT CUSTOM HOUSE TRAITTE LES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL OBTENUES DANS LE CADRE DES SERVICES EST PRESENTEE DANS LA DECLARATION RELATIVE A LA VIE PRIVEE DE CUSTOM HOUSE. CUSTOM HOUSE S'ASSURERA DE MANIERE RAISONNABLE QUE LA DECLARATION RELATIVE A LA VIE PRIVEE REFLETE CORRECTEMENT LA MANIERE DONT LES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL RELATIVES AUX SERVICES SONT TRAITES ET FOURNIRA UN AVIS RAISONNABLE DE TOUTE MODIFICATION.

CETTE DECLARATION DE CONSENTEMENT PEUT ETRE REVOQUEE A TOUT MOMENT AVEC EFFET POUR LE FUTUR. LE CLIENT EST AUTORISE A RETIRER SON CONSENTEMENT DE CLIENT POUR UNE TRANSACTION PARTICULIERE, MAIS LE CLIENT ACCEPTE QUE LES DISPOSITIONS RELATIVES A L'ANNULATION

CONTENUES A L'ARTICLE 6.1 CONSTITUENT LA METHODE EXCLUSIVE POUR LE RETRAIT DU CONSENTEMENT DU CLIENT, SUJETTE AUX RESTRICTIONS ET AUX LIMITES CONTENUES DANS CET ARTICLE. LE CLIENT RECONNAIT ET ACCEPTE QUE LE RETRAIT DU CONSENTEMENT DU CLIENT, MEME S'IL EST EFFECTIF, N'AFFECTERA PAS LA LEGALITE DES TRAITEMENTS QUI AURONT ETE EFFECTUES PREALABLEMENT AU RETRAIT. EN OUTRE, LE CLIENT ACCEPTE QUE LE RETRAIT DU CONSENTEMENT DU CLIENT NE PORTE PAS PREJUDICE AUX DROITS DE CUSTOM HOUSE DE TRAITER, DE CONTINUER A TRAITER ET/OU A CONSERVER DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL DANS LES LIMITES PRESCRITES PAR LA LOI APPLICABLE ET/OU PAR CES CONDITIONS GENERALES.

## Conditions Générales

Custom House Financial (UK) Ltd. ("Custom House") est autorisée par la Financial Services Authority (FSA) du Royaume-Uni en tant qu'Institution de Paiement au Royaume-Uni et offre des services de paiement sous la marque Western Union Business Solutions. Custom House est une filiale à 100% de The Western Union Company. Custom House fournit des services de paiement en Belgique conformément aux dispositions de la Directive Service de Paiement prévoyant un passeport européen unique. Les présentes Conditions Générales régissent l'utilisation des Services de Custom House par le Client. Custom House offre aux Clients la possibilité d'ouvrir un compte via Internet pour la gestion et la réservation de paiements dans une devise étrangère en faveur du compte bancaire d'un bénéficiaire situé dans un autre pays. Lors de la réservation d'une opération, le Client est informé du montant qui sera reçu par le bénéficiaire, du taux de change et de la valeur des fonds qu'il devra payer à Custom House en règlement de l'opération. Les fonds sont remis aux bénéficiaires par Custom House ou un affilié de Custom House via son réseau bancaire international. L'établissement d'un compte en ligne et la possibilité de réserver des paiements en devise étrangère en vue de leur délivrance à un bénéficiaire, décrits plus avant sur le Site Internet de Custom House, sont repris ci-après sous la dénomination les « Services de Custom House ».

## Article 1— DEFINITIONS ET INTERPRETATION

### 1.1 Définitions

Chaque fois qu'ils sont utilisés dans le cadre de cette Convention, à moins que cela soit incompatible avec l'objet ou le contexte, les mots suivants ont les significations suivantes:

- (a) Par « Convention », on entend les présentes Conditions Générales, ensemble avec les Ordres qui y sont relatifs, les annexes, avenants ou autres addenda;
- (b) Par « Demande », on entend le formulaire de demande que le Client a complété et soumis à Custom House en vue de l'utilisation des Services de Custom House;
- (c) Par « Utilisateur Autorisé », on entend la signification qui en est donnée à l'article 2.1.b (iii);
- (d) Par « Consommateur », on entend tout client qui est une personne physique et acquiert les Services de Custom House dans un but exempt de tout caractère commercial ou professionnel;

(e) Par « Client », on entend le client qui utilise les Services de Custom House en vertu de la présente Convention, ainsi que (s'il s'agit d'une entité commerciale) ses filiales, entreprises liées, ayants-droit et/ou ayants-cause, de même que ses cadres supérieurs, administrateurs, employés et mandataires;

(f) Par « Custom House », on entend Custom House Financial (UK) Ltd (n° entreprise 04380026) au 2ème étage, Appold Street, Londres EC2A 2AW, autorisée par la Financial Conduct Authority, 25 The North Colonnade, Londres E14 5HS, en tant qu'institution de paiement autorisée (référence du registre 517165) ensemble avec ses filiales, entreprises affiliées, ayants-droit et/ou ayants-cause, ainsi que ses cadres supérieurs, administrateurs, employés et mandataires. Custom House Financial (UK) Ltd exerce ses activités sous la dénomination commerciale de Western Union Business Solutions;

(g) Par « Services de Custom House », on entend ce qui est repris dans l'introduction de cette Convention;

(h) Par « Site Internet de Custom House », on entend le site Internet de Custom House dont l'adresse est [www.business.westernunion.co.uk](http://www.business.westernunion.co.uk);

(i) Par « Jour », on entend un jour où les banques commerciales sont ouvertes à des fins commerciales (en ce inclus les opérations en devise étrangère) au lieu précisé par Custom House a cet effet;

(j) Par « Traite », on entend un instrument émis par Custom House payable au bénéficiaire désigné par le Client dans une seule devise spécifiée;

(k) Par « Evènement d'Insolvabilité », on entend:

(i) toute démarche faite en vue de

(A) la liquidation, la dissolution ou la mise sous administration du Client;

(B) la conclusion par le Client de tout arrangement, compromis ou réorganisation judiciaire avec ses créanciers ou une catégorie d'entre eux ou toute cession à leur bénéfice, à l'exception de réorganisation solvable ou de fusion;

(ii) la nomination d'un curateur, d'un curateur et gérant ou de tout autre contrôleur, administrateur ou

(iii) responsable de même nature en ce qui concerne le Client ou tout ou partie de ses biens et entreprises ou la prise de contrôle du Client ou de tout ou partie de ses biens et entreprises par l'un d'eux;

(l) Par « Instruction », on entend toute instruction donnée, ou demande faite, par téléphone, lettre, fax, courriel ou Internet;

(m) Par « Internet », on entend le système interconnecté de réseaux reliant les ordinateurs de par le monde;

(n) Par « Loi », on entend toute loi, réglementation, règle, législation subordonnée ou tout autre document exécutoire en vertu de toute loi, de tout règlement, de toute règle, de toute législation subordonnée en ce inclus mais sans limitation, que ces instruments soient édictés

au niveau national ou régional (i) les lois en matière de licence ; (ii) les lois anti-blanchiment, lois relatives au financement du terrorisme et exigences en matière de reporting de trésorerie; (iii) tous règlements applicables en matière de transfert de fonds, en ce inclus mais sans limitation, les exigences en matière d'obtention de preuve satisfaisante de l'identité de tout mandant que le Client peut représenter dans le cadre d'une opération conclue avec Custom House et (iv) toutes lois et réglementations en matière de protection de la vie privée;

(o) Par « Ordre », on entend une opération/un instrument de paiement aux termes de laquelle/duquel le Client accepte d'acheter des devises auprès de Custom House ou de lui vendre des devises ou d'acheter à Custom House des Traités, des Virements ou des chèques ou de conclure toute autre opération avec Custom House pour les Services de Custom House;

(p) Par « PSRs », on entend les Payment Services Regulations 2017 du Royaume-Uni (telles que modifiées au fur et à mesure);

(q) Par « Identifiant Unique », on entend une combinaison de lettres, de chiffres ou de symboles indiquée au Client par Custom House, que le Client doit fournir pour permettre l'identification certaine du destinataire et/ou de son compte de paiement pour une opération de paiement;

(r) Par « Date Valeur », on entend le Jour choisi par le Client et accepté par Custom House pour le règlement d'un Ordre ou à défaut d'un tel Jour, le Jour suivant l'exécution d'un Ordre par le Client;

(s) Par « Virement », on entend une instruction donnée par le Client transmise électroniquement visant à créditer un compte bancaire d'un bénéficiaire désigné situé au Royaume-Uni ou dans un pays d'outre-mer dans une devise déterminée.

## 1.2 Interprétation

(a) Cette Convention doit toujours être lue sans préjudice de la PSRs.

(b) L'article 9 complète les Articles 1 à 8 inclus, lesquels s'appliquent à lui.

## **ARTICLE 2 — LE CLIENT**

### 2.1 Déclarations et Garanties

Lors de la conclusion de la présente Convention et immédiatement avant de conclure toute opération visée par cette Convention, le Client déclare et garantit à Custom House ce qui suit :

(a) Si le Client est une personne physique, le Client est sain d'esprit, a au moins 18 ans et possède une totale capacité légale ;

(b) Si le Client n'est pas une personne physique,

(i) le Client est dûment organisé et valablement existant aux termes des lois applicables du ressort dont son organisation dépend ;

(ii) la signature et la délivrance de cette Convention et de toutes autres opérations envisagées aux termes de cette Convention et l'exécution de toutes les obligations

envisagées dans le cadre de cette Convention et toutes autres opérations y envisagées ont été dûment autorisées par le Client ;

(iii) il a le pouvoir de conclure et d'exécuter les obligations lui incombant aux termes de cette Convention, d'exécuter les opérations qui y sont envisagées et de poursuivre ses activités telles qu'elles sont poursuivies ou envisagées actuellement ; et

(iv) toute personne (chacune étant un "Utilisateur Autorisé") qui signe et délivre cette Convention et toutes autres opérations y envisagées au nom et pour le compte du Client ou qui exécute les obligations envisagées par cette Convention et toute autre opération y envisagée au nom et pour le compte du Client, a été dûment autorisée par le Client pour ce faire ;

(c) Si le Client conclut cette Convention en sa qualité de trustee d'un trust, le Client consent les déclarations et souscrit les engagements suivants :

(i) L'acte constitutif du trust en question est valable et conforme à la Loi ;

(ii) Le Client est correctement nommé en tant que seul trustee du trust ;

(iii) Le Client a un droit à indemnisation sur les biens du trust en ce qui concerne cette Convention et les opérations qui y sont envisagées ;

(iv) Le Client se conformera à tous ses devoirs en tant que trustee du trust ;

(v) Le Client ne fera rien qui peut avoir pour conséquence la perte de son droit à indemnisation sur les biens du trust ;

(vi) Le Client demeurera le seul trustee du trust ;

(vii) si, en dépit de ce qui précède, le Client est remplacé en tant que trustee ou est rejoint par un autre trustee, le Client s'assurera que le nouveau trustee soit lié, à la satisfaction du Client, par la présente Convention et toute autre convention relative à une opération envisagée par cette Convention dans laquelle le Client figure en tant que partie ou par tout autre document dont l'effet est identique ;

(viii) le Client ne disposera, n'écartera ni ne distribuera aucun bien du trust sans l'accord de Custom House à moins d'y être contraint par l'acte constitutif du trust ;

(ix) le Client ne modifiera ni n'amendera l'acte constitutif du trust.

(d) La signature et la délivrance par le Client de cette Convention et l'exécution de toutes les obligations du Client y envisagées ne constituent pas une violation de quelque Loi que ce soit applicable au Client ;

(e) Toutes les informations fournies par le Client à Custom House, en ce compris mais sans limitation les informations reprises dans le Formulaire de Demande est vraie, correcte et complète et le Client notifiera promptement à Custom House tous changements de ces informations. Ni ces informations ni le comportement du Client ou le comportement de quiconque agissant en son nom et pour son compte en rapport avec les opérations envisagées par cette Convention ne sont ni n'étaient trompeuses, que ce soit par omission ou de toute autre manière; et

(f) Aucun des évènements repris à l'Article 5.3.(c) ne se vérifie ni ne se vérifierait à l'égard du Client en raison de l'envoi d'une notification, du passage du temps, de la détermination de la pertinence ou de la satisfaction de toute autre condition applicable (ou toute combinaison de ce qui précède).

## 2.2 Reconnaissance par le Client

Le Client reconnaît que Custom House a conclu cette Convention et conclura les opérations y envisagées sur base des déclarations et garanties de l'Article 2.1. Si le Client viole quelque législation ou réglementation que ce soit en matière de blanchiment ou de financement du terrorisme, le Client accepte irrévocablement que Custom House est en droit de retenir toutes sommes ou tous fonds qui lui ont été transmis aux termes des présentes conditions et/ou de ne pas donner suite à quelque demande que ce soit si Custom House s'en voit requise par toute autorité légale ou réglementaire et ces sommes ou fonds ne porteront pas intérêts à charge de Custom House.

## 2.3. Responsabilité solidaire et conjointe

Si le Client est constitué de deux ou plusieurs personnes morales, une référence à un droit ou à une obligation du Client aux termes de cette Convention ou d'une opération envisagée par cette Convention confère ce droit ou impose cette obligation, suivant le cas, solidairement et conjointement à ces personnes.

## **ARTICLE 3 — INDEMNITE**

### 3.1 Indemnité et Continuité

Le Client indemniserà et garantira Custom House de toutes responsabilités, demandes d'indemnisation, frais, dépenses et dommages de toute nature, en ce compris mais sans limitation les frais d'assistance juridique raisonnables et tous honoraires et dépenses exposés en relation avec un litige résultant de la négligence ou de la faute intentionnelle du Client ou y relatif, la violation de toute Loi par le Client, la violation de toute disposition de cette Convention. Le Client accepte également de payer promptement à Custom House tous dommages, frais et dépenses, en ce inclus les honoraires et les frais raisonnables encourus par Custom House en vue d'exécuter toute disposition de cette Convention. Les obligations du Client aux termes de cette disposition survivront à la fin de la Convention.

## **ARTICLE 4 — PROTECTION DE LA VIE PRIVEE ET CONFIDENTIALITE**

### 4.1 Les Données à caractère personnel nécessaires aux Services ; Contrôle.

Custom House doit collecter et Traiter des Données à caractère personnel pour pouvoir fournir les Services. Ces Données à caractère personnel peuvent être fournies par le Client, comme par exemple lorsque le Client fournit les détails des bénéficiaires, et peuvent aussi être collectées par Nous, par exemple dans les cas où Custom House collecte des informations supplémentaires afin de vérifier les informations que le Client a fournies. Le Client comprend que Custom House est un fournisseur de services indépendant qui contrôle séparément les Données à caractère personnel que le Client fournit ou que Custom House collecte, obtient et/ou Traite dans le cadre de la fourniture des Services. Custom House Traitera les données relatives aux Services obtenues d'une manière conforme à ces Conditions Générales standards, en ce compris cet article 3 tel qu'il figure dans la déclaration relative à la vie privée de Custom House, ou

autrement expressément convenu entre le Client et Nous par écrit, ou encore tel qu'il est nécessaire à la lumière de toute Demande que le Client fait que Custom House accepte.

#### 4.2 Déclarations et Garanties

Le Client Nous garantit que lorsque le Client Nous communique des Données à caractère personnel ou lorsque le Client Nous demande de fournir des Services, le Client n'a aucune raison de mettre en doute la légalité du Traitement demandé par le Client ou de la fourniture par le Client des Données à caractère personnel à Notre attention. Le Client accepte de Nous indemniser de toute action qui pourrait être intentée contre Nous par un tiers (en ce compris une agence gouvernementale ou une agence de contrôle) en cas de toute violation par le Client de lois ou réglementations applicables au Client, ou en cas d'une action intentée contre Nous par un tiers (en ce compris une agence gouvernementale ou une agence de contrôle) qui découle de ou est liée à une violation des déclarations et garanties telles que décrites dans la présente.

#### 4.3 Sécurité de l'information

Custom House va implémenter des mesures techniques et organisationnelles conçues afin de protéger d'une manière adéquate les Données à caractère personnel contre tout Traitement non autorisé ou illicite et contre la perte, la destruction, les dégâts, l'altération ou la divulgation d'origine accidentelle. Ces mesures devront être appropriées au préjudice qui pourrait résulter d'un Traitement non autorisé ou illicite ou d'une perte, de la destruction ou des dégâts d'origine accidentelle à des Données à caractère personnel, et à la nature des Données à caractère personnel à protéger.

#### 4.3. Blanchiment d'argent

En raison des risques inhérents au transfert de devises entre parties situées dans des pays différents, Custom House prend des mesures extraordinaires afin d'assurer qu'elle ne participe pas ni ne prête assistance à aucun blanchiment d'argent ou financement de terrorisme. Les autorités répressives et les autorités de tutelle peuvent inspecter périodiquement les Informations du Client et les archives détenues par Custom House et en requérir des copies. Le Client doit être pleinement conscient qu'afin d'assurer la conformité avec toutes les Lois applicables en matière de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme, toutes communications et informations détenues par Custom House le concernant, en ce inclus mais sans limitation, les détails des Ordres, comptes et opérations y relatives peuvent être divulgués, lorsqu'approprié, aux autorités répressives et aux autorités de tutelle (qui peuvent se trouver en dehors de l'Espace Economique Européen et ne pas être enregistrées aux termes des lois et réglementations belges sur la protection de la vie privée) et examinées par elles.

### **ARTICLE 5 — GENERAL**

#### 5.1 Finalités informatives

L'information fournie par Custom House et d'autres entités sur le Site Internet de Custom House est considérée correcte et fiable lorsqu'elle est placée sur ce site, toutefois Custom House ne peut garantir qu'elle soit correcte, complète ou actuelle à tous moments. Les informations figurant sur le Site Internet de Custom House sont purement informatives et ne visent pas à fournir un avis financier, juridique, comptable ou fiscal et il ne peut être fiable sur ces informations à de telles fins.

## 5.2 Droit applicable et compétence judiciaire

Cette Convention est régie et interprétée exclusivement par le droit d'Angleterre et du Pays de Galles et elle est soumise à la compétence non-exclusive des tribunaux d'Angleterre et du Pays de Galles. L'information précontractuelle est fournie aux Consommateurs résidant en Belgique conformément au Livre VII ("les services de paiement et de crédit") du Code Belge de Droit Economique lu en combinaison avec le Livre VI ("pratiques du marché et protection du consommateur") du Code Belge de Droit Economique.

## 5.3 Rupture

(a) Sans préjudice du droit de rétractation du Consommateur tel que décrit à l'Article 9 ci-dessous, cette Convention entrera en vigueur après que Custom House aura fourni au Client par écrit ou sur un autre support durable l'Identifiant Unique que le Client devra fournir afin d'assurer l'exécution correcte de son Ordre et elle restera en vigueur jusqu'à ce qu'il y soit mis fin par le Client ou par Custom House. Chaque partie peut mettre fin à cette Convention à tout moment, sans frais, avec effet au terme des heures de bureau le Jour où la Notification de la rupture est donnée. Si le jour où la Notification de la rupture est donnée n'est pas un Jour dans le ressort de Custom House, la Notification de la rupture sera effective au terme des heures de bureau le Jour immédiatement suivant dans ce ressort. Toutefois lorsque le Client est un Consommateur, la rupture de cette Convention par Custom House requerra l'envoi d'une Notification deux (2) mois avant que la rupture ne devienne effective. Custom House ne sera pas tenue d'accepter ou de traiter un Ordre placé ultérieurement par le Client.

(b) La résiliation par l'une des parties n'affectera aucun Ordre antérieur ni aucune autre opération conclue précédemment et ne déchargera pas les parties de leurs obligations en cours aux termes d'un Ordre passé avant cette résiliation.

(c) Au cas où Custom House aurait conscience ou aurait une raison de penser qu'un des événements suivants s'est produit :

(i) que le Client a fourni une information fausse ou trompeuse à Custom House, soit

(ii) que le Client a pris part ou va prendre part à un blanchiment d'argent ou financement du terrorisme, y a prêté assistance ou va y prêter assistance, soit

(iii) que le Client est l'objet d'une enquête officielle de la part des autorités répressives et/ou de tutelle, soit

(iv) qu'un Evènement d'Insolvabilité s'est produit,

Custom House pourra, à sa seule discrétion, mettre fin à cette Convention avec effet immédiat par voie de Notification au Client et Custom House sera déchargée de toute obligation aux termes de cette Convention ou résultant d'opérations envisagées par cette Convention en ce inclus toutes obligations résultant de tout Ordre déjà passé et accepté par Custom House.

## 5.4 Après la Résiliation

Dans les deux (2) Jours de la résiliation, chaque partie paiera tous montants dus à l'autre partie et le Client restituera ou détruira tous documents reçus de Custom House conformément aux instructions écrites de Custom House. Les obligations de chacune des parties en matière de



paiement, de délivrance et de destruction des documents survivront à la résiliation de cette Convention. Toute obligation de Custom House résultant de la mise en œuvre de cet Article sera soumise à la décision de Custom House aux termes de l'Article 5.13.

#### 5.5 Bénéfice de la Convention

Cette Convention, en ce inclus toutes opérations, entrera en vigueur au bénéfice de Custom House, ses ayants-cause et ayants-droit et liera le Client ainsi que ses représentants personnels, exécuteurs testamentaires, trustees, administrateurs, ayants-droit, ayants-cause, mandants, cadres supérieurs et mandataires.

#### 5.6 Cession

Tous droits ou obligations dont le Client peut être titulaire aux termes de cette Convention ne peuvent être cédés, transmis, vendus ou transférés, sauf accord préalable écrit de Custom House. Custom House peut, toutefois, céder tous droits et obligations dont elle peut être titulaire aux termes de cette Convention à un tiers sans le consentement du Client. Le Client signera tout document (en ce compris un acte de novation) raisonnablement requis par Custom House afin de réaliser cette cession.

#### 5.7 Divisibilité

Si une disposition de cette Convention était interdite par la Loi, était ou devenait illégale, invalide ou non inapplicable dans quelque ressort que ce soit, celle n'affecterait :

(a) ni la légalité, la validité ou la mise en œuvre dans le ressort en question de toute autre disposition de cette Convention,

(b) ni la légalité, la validité ou la mise en œuvre dans tout autre ressort de la Convention ou de toute autre disposition de cette Convention.

#### 5.8 Conflit

Cette Convention comprend les termes et conditions régissant la relation entre Custom House et le Client. S'il y a un conflit entre les dispositions d'un document, d'une annexe ou d'un autre addendum joints à cette Convention, les termes de ce document, de cette annexe ou de cet addendum prévaudront sur les dispositions de cette Convention dans la mesure de ce conflit.

#### 5.9 Droits de Tiers

Une personne qui n'est pas une partie à cette Convention n'a aucun droit aux termes du Contracts (Rights of Third Parties) Act 1999 du Royaume-Uni de mettre en œuvre quelque disposition de cette Convention que ce soit ou d'en bénéficier.

#### 5.10 Modifications

Les dispositions de cette Convention et toute opération qu'elle régit peuvent être modifiées par Custom House à tout moment. Custom House notifiera au Client toute modification au plus tard deux mois avant la date à laquelle elle sera effective. Le Client sera tenu par les termes de cette modification à moins qu'il ne notifie à Custom House son désaccord avant la date à laquelle cet(ces) amendement(s) entrera(ont) en vigueur (la « Date de Modification

Proposée »). Toutefois, le Client est en droit de mettre fin à cette Convention avec effet immédiat et sans frais avant la Date de Modification Proposée s'il n'est pas d'accord avec le ou les amendements proposés.

#### 5.11 Accord Intégral

Cette convention et tous documents, annexes ou addenda qui y sont joints constituent l'accord intégral des parties quant à l'utilisation et à la fourniture des Services de Custom House et remplacent tous accords, communications ou conventions, écrits ou verbaux antérieurs ou contemporains, concernant le même objet.

#### 5.12 Noms et marques

A aucun moment aucune des parties ne prendra d'engagements pour ou nom de l'autre partie. Sauf disposition spécifique de la présente Convention, aucune des deux parties :

(a) n'utilisera le nom ou les marques propres de l'autre partie sans l'accord préalable écrit de l'autre partie,

(b) ni ne se présentera comme étant l'affilié de l'autre partie ou comme étant autorisé à agir en son nom.

#### 5.13 Conformité à la Loi

Chaque partie exercera ses activités aux termes de cette Convention en conformité avec toutes les Lois applicables. Le Client peut être requis de fournir à Custom House des informations personnelles ou des informations relatives à son entreprise et ces Informations seront conservées. Si Custom House le considère nécessaire afin de se conformer avec quelque Loi applicable que ce soit, Custom House peut rapporter des opérations impliquant le Client aux autorités de tutelle ou aux autorités répressives.

#### 5.14 Force majeure

Aucune des parties ne sera responsable en cas de manquement ou de retard d'exécution (à l'exception des obligations de paiement) dû à un événement ou une cause échappant au contrôle raisonnable de la partie se prévalant d'un cas de force majeure. Les événements ou causes qui peuvent répondre à cette qualification incluent le cas fortuit, péril maritime, accident de navigation inévitable, guerre (qu'elle soit ou non déclarée), sabotage, émeute, insurrection, troubles civils, urgence nationale (en droit ou en fait), loi martiale, incendie, inondation, cyclone, tremblement de terre, glissement de terrain, explosion, panne de courant ou d'eau, défaut de transmission ou de réseau de communication, épidémie, quarantaine, grève ou autre conflit social ou expropriation, restriction, interdiction, loi, règlement, décret ou autre arrêté légalement applicable d'une agence gouvernementale, bris ou accident ou autre dommage à l'équipement ou aux systèmes de Custom House, sauf si ces événements résultent d'un acte, d'une omission, d'un manquement ou d'une négligence du Client.

#### 5.15 Perturbation du marché

(a) Custom House peut informer (« Avis de Perturbation ») le Client à tout moment si elle estime que les conditions du marché sur le marché financier pertinent pour la devise concernée sont sérieusement perturbées.

(b) Ceci inclut les circonstances dans lesquelles, d'après Custom House, les dépôts dans la devise concernée ne sont pas disponibles pendant les heures normales de bureau de Custom House sur le marché financier pertinent ou parce que c'est impraticable en raison des circonstances financières, politiques ou économiques ou du contrôle des changes à l'échelon national ou international.

(c) Lorsqu'un Avis de Perturbation est donné, les obligations de Custom House sont suspendues pendant qu'elle et le Client négocient des accords alternatifs. Si les deux parties parviennent à un accord avant la Date Valeur, ces accords alternatifs s'appliqueront. Si elles ne parviennent pas à un accord pendant cette période, chacune d'elles sera déchargée de ses obligations dans le cadre de l'opération en question.

#### 5.16 Etendue de responsabilité

La responsabilité de Custom House à l'égard du Client et de toute personne introduisant une demande d'indemnisation à l'intermédiaire du Client pour une violation de cette Convention par Custom House sera limitée à la valeur en devise étrangère de l'Ordre relatif à la demande d'indemnisation en question, déterminé à la Date Valeur. Custom House ne sera responsable pour aucune demande d'indemnisation du Client visant à l'indemnisation d'une perte économique ou de dommages indirects. **NONOBTANT TOUTE DISPOSITION CONTRAIRE DE CETTE CONVENTION, LA RESPONSABILITE CUMULEE TOTALE DE CUSTOM HOUSE AUX TERMES DE CETTE CONVENTION SERA LIMITEE A UN MONTANT TOTAL GLOBAL MAXIMUM DE DOMMAGES DIRECTS SUBIS CALCULE COMME INDIQUE CI-DESSUS, EXCEPTE DANS LE CAS DE FAUTE INTENTIONNELLE OU DE FRAUDE PAR CUSTOM HOUSE. EN AUCUN CAS, CUSTOM HOUSE, OU SES ENTREPRISES LIEES, ADMINISTRATEURS, RESPONSABLES, CADRES SUPERIEURS, EMPLOYES OU MANDATAIRES NE SERONT EN AUCUN CAS RESPONSABLES, AU TITRE DE QUELQUE THEORIE DE RESPONSABILITE QUASI-DELICTUELLE, CONTRACTUELLE, RESPONSABILITE STRICTE OU AUTRE THEORIE EN DROIT OU EN EQUITE QUE CE SOIT, D'UNE PERTE DE PROFITS, DE DOMMAGES-INTERETS PUNITIFS, EXEMPLAIRES, SPECIAUX, INCIDENTS, INDIRECTS, CONSECUTIFS OU DE DOMMAGES-INTERETS SIMILAIRES, CHACUN D'EUX ETANT EXCLU PAR LES PRESENTES PAR ACCORD DES PARTIES QUE CETTE PARTIE AIT OU NON ETE AVISEE DE LA POSSIBILITE DE CES DOMMAGES-INTERETS, EXCEPTE DANS LE CAS DE FAUTE INTENTIONNELLE OU DE FRAUDE PAR CUSTOM HOUSE, SES ENTREPRISES LIEES, ADMINISTRATEURS, RESPONSABLES, CADRES SUPERIEURS, EMPLOYES OU MANDATAIRES.**

#### 5.17 Intérêts de retard

Si le Client est en défaut de payer tout montant payable aux termes de cette Convention, il paiera immédiatement sur simple demande de Custom House un intérêt au taux de 5% au-dessus du London Interbank Offered Rate (LIBOR) en vigueur sur le montant en souffrance, de la date d'échéance à la date de paiement effectif, tant avant, qu'après ou à la date jugement.

## 5.18 Compensation

(a) Sans préjudice des autres recours ouverts à Custom House, si le Client reste en défaut de payer quelque montant que ce soit à stricte échéance, Custom House pourra compenser toute somme payable par Custom House au Client avec ce montant.

(b) Custom House est en droit de compenser tous montants reçus par Custom House de ou au nom du Client avec toute somme qui lui est due par le Client. Custom House déterminera à sa seule discrétion les montants pouvant faire l'objet de compensation.

(c) Le Client ne peut compenser aucune somme qui lui est due par Custom House avec aucun montant dont il est redevable à Custom House. Cette disposition ne s'applique pas aux Clients qui sont des Consommateurs.

## 5.19 Demande d'indemnisations

(a) Le Client peut introduire une plainte auprès de Custom House:

- i. par courriel à: [client.support@westernunion.com](mailto:client.support@westernunion.com);
- ii. par téléphone au 0800 096 0172 (ou +44 207 539 6960 si l'appel est composé en dehors du Royaume-Uni);
- iii. en personne à 12 Appold Street, Londres EC2A 2AW; et/ou
- iv. par écrit à 12 Appold Street, Londres EC2A 2AW, à l'attention de "Customer Care Manager, Compliance Department".

(b) Le Client devra préciser la nature complète de son insatisfaction ou de sa demande d'indemnisation lorsqu'il contacte Custom House. Custom House agira alors comme suit:

- i. elle enverra par écrit la confirmation que la demande a bien été reçue;
- ii. elle contactera le Client pour demander les informations complémentaires qui seraient nécessaires;
- iii. elle examinera pleinement la demande et enverra une réponse détaillée, en incluant une explication de la décision en ce compris les recours et actions en réparation possibles, et les raisons qui ont mené à la décision.

(c) Si le Client est toujours insatisfait, le Client a le droit de contacter l'Ombudsman Financier du Royaume-Uni (l'"Ombudsman du RU"). L'Ombudsman du RU offre des recours en réparation extrajudiciaires. L'Ombudsman du RU peut être contacté:

- i. par téléphone au 0800 023 4567 (les appels sont gratuits depuis les téléphones portables et fixes) ou au 0300 123 9 123 (les appels sur ce numéro ne coûtent pas plus chers que les appels aux numéros 01 ou 02); ou au +44 20 7964 0500 (si l'appel est composé à l'extérieur du Royaume-Uni);
- ii. par courriel à: [complaint.info@financial-ombudman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudman.org.uk); ou

- iii. par écrit à "The Financial Ombudsman Service", Exchange Tower, Londres E14 9SR, Royaume-Uni;

(d) De manière alternative, en Belgique, le Client peut:

- i. contacter l'ombudsman belge par téléphone au +32 2 545 77 70 ou par courriel à l'adresse ombudsman@ombfin.be; ou
- ii. adresser une demande d'indemnisation écrite au FPS Economie, PME, Classes Moyennes et Energie par courrier au Directeur-General de Contrôle et Médiation — Front Office NG III, Boulevard du Roi Albert II 16, 3ème stage, 1000 Bruxelles, par fax au +32 2 277 54 52 ou par courriel à eco.inspec.fo@economie.fgov.be.

(e) Une copie de la procédure de traitement des plaintes de Custom House est disponible sur demande et peut aussi être téléchargée sur <http://business.westernunion.co.uk/About/File-a-Complaint>.

## 5.20 Aucune spéculation autorisée

Le Client peut passer un Ordre afin de se couvrir à terme du risque de mouvement de la valeur d'une Devise mais non à des fins spéculatives ou d'investissement. Si Custom House soupçonne que le Client exécute des Ordres à des fins spéculatives ou d'investissement, Custom House peut immédiatement mettre fin à la présente Convention et Custom House sera déchargée de toutes obligations prévues par cette Convention, en ce inclus toutes obligations résultant d'un Ordre déjà en place et accepté par Custom House.

## 5.21 Pas de Conseil Financier

Le Client sera seul responsable de l'évaluation et du choix du moment et de la nature de tous Ordres conclus et ne considèrera pas l'information fournie par Custom House comme un conseil financier. Le Client se fierà à son seul jugement lors de la détermination du caractère approprié des services fournis par Custom House compte tenu des objectifs du Client.

## **ARTICLE 6 - OPERATIONS**

### 6.1 Annulation ou Modification

Au cas où le Client souhaiterait ultérieurement révoquer un Ordre passé via Internet, le modifier ou l'annuler, le Client sera tenu de rembourser Custom House intégralement, à première demande, de toute perte ou de tous frais encourus par Custom House en conséquence de cette révocation, de cette annulation ou modification.

### 6.2 Ordres

(a) Conformément à l'Article 6.7 et sous réserve de cette disposition, un Utilisateur Autorisé pourra placer des Ordres via Internet ou d'autres moyens convenus. Sous réserve de l'Article 6.8, le Client sera considéré avoir donné son consentement à l'exécution d'une opération ou d'une série d'opérations dès que l'Ordre aura été passé et, aux fins de la présente Convention, un Ordre sera considéré être un ordre de paiement délivré par le Client pour l'exécution d'une transaction de paiement. Sauf accord de Custom House, les Ordres ne peuvent être révoqués une fois qu'ils ont été reçus par Custom House. Le

moment de réception de l'Ordre est le moment où l'Ordre transmis par le Client est reçu par Custom House. Si le Jour of l'Ordre est reçu n'est pas un Jour dans le ressort où Custom House est établie, l'Ordre sera considéré place le premier Jour qui suit. Une fois qu'il a été agi sur base de l'Ordre ou qu'il a été accepté par Custom House («Acceptation»), le Client est lié par l'Ordre. Custom House informera le Client du moment estimé de la réception de l'Ordre. Afin d'éviter la survenance de tout doute, Custom House n'exécutera pas une transaction de paiement pour le Client avant d'avoir reçu un Ordre (et sous réserve de l'Article 6.4).

(b) Sous réserve de l'Article 6.8 et de l'Article 6.9 et pour autant que les fonds générés par un Ordre ne doivent pas, en tant que partie de l'Ordre, être transférés à un bénéficiaire en dehors de l'Espace Economique Européen, Custom House sera responsable vis-à-vis du Client de l'exécution des opérations à moins qu'elle ne puisse prouver au Client que le bénéficiaire a reçu les fonds auprès de sa banque/building society à la fin du jour ouvrable suivant le moment de réception de l'Ordre.

(c) Custom House doit, à la demande du Client, s'efforcer immédiatement de tracer l'Ordre et de notifier le Client de l'issue. Lorsque Custom House subit un dommage aux termes de l'Article 6.3 ou si Custom House est responsable de la non-exécution ou de l'exécution incorrecte de l'Ordre, elle doit sans retard indu rembourser au Client le montant de l'Ordre non-exécuté, incorrectement exécuté ou erroné et, le cas échéant, rétablir le compte du Client dans l'état dans lequel il se serait trouvé si l'Ordre erroné n'avait pas exécuté.

(d) Toutefois, lorsque Custom House peut prouver que la banque/building society du bénéficiaire a reçu le montant de l'Ordre, la banque/building society du bénéficiaire est responsable vis-à-vis du bénéficiaire de l'exécution correcte de l'Ordre et doit mettre immédiatement le montant de l'Ordre à la disposition du bénéficiaire et, le cas échéant, créditer le compte du bénéficiaire du montant correspondant.

(e) Lorsque Custom House reçoit un Ordre, il communique au Client les informations relatives au temps maximum qui sera nécessaire pour que le bénéficiaire reçoive l'argent, aux charges à payer par le Client, et au détail de ces charges.

### 6.3 Refus

Custom House se réserve le droit de refuser tout Ordre incorrect, incomplet ou insatisfaisant aux yeux de Custom House pour quelque raison que ce soit. Custom House notifiera (sauf dans le cas où cela serait illégal) le Client d'un tel refus le plus tôt possible et, en tout cas, au plus tard au moment où le paiement concerné aurait été fait conformément à l'Article 6.5. Dans la mesure du possible, Custom House fournira une explication écrite au Client exposant les raisons du refus et la procédure permettant de rectifier toutes erreurs factuelles qui ont conduit à ce refus. Custom House peut facturer le Client pour cette notification lorsque le refus est raisonnablement justifié.

### 6.4 Paiement de l'Ordre

(a) A la suite de l'Acception d'un Ordre, sauf accord contraire écrit, le Client doit irrévocablement payer ou délivrer à Custom House des fonds disponibles transférables avant que Custom House ne soit tenue de procéder au paiement au nom du Client. Si le Client reste en défaut de régler l'Ordre à la Date Valeur, Custom House peut, sans préjudice de tout autre recours qu'elle peut avoir, à sa totale discrétion, (a) étendre la

Date Valeur à une date ultérieure, à laquelle le Client doit pouvoir payer, (b) annuler l'Ordre, auquel cas le Client doit rembourser à Custom House tous frais d'annulation et autres dépenses subies par Custom House dans le cadre de l'annulation de l'Ordre en ce inclus £75 de frais administratifs. Le Client est responsable vis-à-vis de Custom House de tous frais, taxes, intérêts, dépenses et pertes supportées par Custom House en conséquence du défaut du Client de régler un Ordre et de l'exercice par Custom House de ses droits aux termes de cet Article.

(b) Le Client doit s'assurer que le compte bancaire à partir duquel le Client remplit ses obligations de paiement en exécution d'un Ordre est à son nom et présente un solde disponible suffisant pour régler l'Ordre à la Date Valeur de cet Ordre.

## 6.5 Date Valeur

- (a) Lorsque le fournisseur de services de paiement du bénéficiaire se trouve dans l'Espace Economique Européen et lorsque l'Ordre est:
- i. en euros;
  - ii. en livres sterling; ou
  - iii. ne comporte qu'une seule conversion de devises entre l'euro et la livre sterling (pour autant que la conversion ait lieu au Royaume-Uni et que tout transfert transfrontalier ait lieu en euros),
- paragraphes (b) et (c) s'appliquent.
- (b) Lorsque le bénéficiaire recevra les fonds concernés sur un compte bancaire ou sur un autre compte de paiement tenu par un fournisseur de service de paiement, Custom House s'assurera que les fonds sont crédités au fournisseur de service de paiement à la fin du Jour qui suit celui de la réception de l'Ordre.
- (c) Lorsque le bénéficiaire ne reçoit pas les fonds sur un compte bancaire ou sur un autre compte de paiement, le fournisseur de service de paiement acceptant ces fonds pour le bénéficiaire doit rendre ces fonds disponibles au bénéficiaire immédiatement après la réception de ces fonds de Custom House. Néanmoins, Custom House n'est pas responsable pour le temps que peut prendre le fournisseur de service de paiement du bénéficiaire pour mettre les fonds à la disposition du bénéficiaire.
- (d) Lorsque le paragraphe (a) ne s'applique pas, mais que le fournisseur de service de paiement se trouve dans l'EEE et que la transaction de paiement n'est pas dans une devise de l'EEE qui n'est pas l'euro ou la livre sterling, Custom House doit s'assurer que les fonds sont crédités au bénéficiaire endéans les quatre jours ouvrables qui suivent la réception de l'Ordre.
- (e) Si la Date Valeur pour le règlement d'un Ordre n'est pas un Jour dans le ressort dans lequel se situe quelque compte que ce soit à partir duquel le Client effectue le paiement d'un Ordre ou sur lequel le Client reçoit le paiement d'un Ordre, la Date Valeur pour l'Ordre sera le premier jour suivant la Date Valeur choisie qui est un Jour dans chacun des ressorts dans lesquels les comptes sont localisés.

- (f) Le Client peut demander à Custom House de fournir les informations suivantes au moins une fois par mois et sans frais:
  - (i) une référence permettant au Client d'identifier chaque transaction de paiement et, le cas échéant, l'information relative au bénéficiaire;
  - (ii) le montant de la transaction de paiement, exprimé dans la devise mentionnée dans l'Ordre
  - (iii) le taux de change réel utilisé et le montant de la transaction de paiement après la conversion monétaire appliquée;
  - (iv) le montant de toute charge et, le cas échéant, un détail des charges ou intérêts payables par le Client; et
  - (v) La confirmation de la Date Valeur lors de la réception du paiement par le bénéficiaire.

## 6.6 Retard

Bien que Custom House consentira tous les efforts raisonnables pour traiter l'Ordre du Client le Jour même où il est soumis à Custom House (sous réserve de l'Article 7 et pour autant que l'Ordre soit reçu avant la fin des heures de bureau ce Jour-là), Custom House ne sera pas responsable ni tenue du délai que peuvent prendre d'autres institutions financières pour régler les comptes. Custom House ne sera pas responsable, en l'absence de négligence grave ou de faute intentionnelle, de délais, dommages, défauts ou erreurs lors de l'accomplissement de l'Ordre.

## 6.7 Charges et Taux de Change

Les indications données par Custom House concernant les charges et Taux de Change sont disponibles sur Internet (les « Indications »). Les Indications ne sont pas contraignantes et les charges et taux de change seront tels que convenus lors de la passation de l'Ordre. Les taux de change figurant sur Internet sont purement indicatifs et peuvent changer. Le taux de change effectif sera celui convenu lors de la réservation de l'Ordre du Client. Le taux de change réserve peut différer du taux figurant sur Internet pour un nombre de raisons, comme par exemple le fait que l'Ordre soit réservé quelque temps après que le taux indiqué ait été donné. En tant que courtier en devises, Custom House a un spread entre les prix d'achat et de vente et elle fonde ses taux individualisés sur de nombreux facteurs dont son évaluation des conditions du marché, ses frais généraux et frais de traitement.

## 6.8 Opérations non Autorisées

- (a) Pour autant que le Client notifie Custom House de toute opération non autorisée sans retard indu et en tout cas dans les 13 mois suivant la date de débit, Custom House devra, sauf tel que prévu par les PSRs, endéans un Jour après la réception d'une telle notification, rembourser le montant de l'opération non autorisée au Client et, le cas échéant, rétablir le compte de paiement débité dans l'état dans lequel il aurait été si opération non autorisée n'avait pas eu lieu. Toutefois :
  - (i) Sauf tel que prévu par les PSRs, le Client est responsable à concurrence d'un maximum de 50 euros pour toutes pertes qui seraient subies concernant tout Ordre résultant (A) de l'utilisation d'un instrument de paiement perdu ou volé, ou (B) du détournement de l'instrument de paiement ; et



- (ii) le Client perdra son droit de recours s'il ne notifie pas à Custom House l'opération non autorisée dans les 13 mois suivant la date de débit.
- (b) Custom House a le droit de stopper un Ordre si elle considère raisonnablement que la sécurité de l'Ordre est compromise ou si elle soupçonne une utilisation non autorisée ou frauduleuse de l'Ordre. Si Custom House estime qu'une des circonstances reprises dans cet Article 6.8(b) a eu lieu, elle informera le Client, avant de stopper l'Ordre (ou, si ce n'est pas possible, immédiatement après l'avoir stoppée), qu'elle entend stopper l'utilisation de l'Ordre et en donnera les raisons. Custom House doit autoriser l'utilisation d'un Ordre ou le remplacer par un nouvel Ordre dès que possible après que les raisons d'en stopper l'usage aient cessé d'exister.
- (c) Si Custom House peut démontrer, en tout cas, que le Client a agi frauduleusement ou ne s'est pas conformé intentionnellement ou par négligence lourde à ses obligations en matière de sécurité de l'Ordre, le Client sera responsable de toutes les pertes, sauf dans les cas tels que prévus dans les PSRs.

#### 6.9 Erreur de tarification

Si une erreur de tarification a lieu en raison d'une erreur typographique ou d'une faute évidente dans un devis ou une Indication (l' « Erreur de Tarification »), Custom House ne sera responsable d'aucuns dommages, demandes d'indemnisation, pertes, passifs ou frais liés à l'Erreur de Tarification. Custom House s'efforcera de corriger l'Erreur de Tarification et de recouvrer les fonds impliqués dans l'opération de paiement. Custom House peut facturer ce recouvrement au Client. Tout litige résultant d'une Erreur de Tarification sera résolue sur base de la juste valeur de marche de la devise en question au moment où l'Erreur de Tarification a eu lieu, comme déterminé par Custom House agissant de manière raisonnable.

#### 6.10 Commandes par Internet

Si le Client fait usage du système de commandes de conversion de devises via Internet de Custom House (le «Système Internet »), le Client confirme et accepte ce qui suit :

- (a) toutes les opérations doivent être exécutées en utilisant les codes d'accès et mots de passe attribués au Client par Custom House et l'encodage valable de ces codes d'accès et mot de passe constituera une autorisation par le Client d'exécuter l'Ordre spécifique que le code d'accès et le mot de passe aient été encodés ou non par un Utilisateur autorisé.
- (b) Le Client doit garantir que les codes d'accès et mots de passe sont conservés de manière sûre et confidentielle. Le Client doit également garantir que chaque Utilisateur Autorisé auquel un code d'accès et mot de passe sont fournis les conservera de manière sûre et confidentielle. Le Client avisera immédiatement Custom House si le Client a quelque raison que ce soit de penser que les codes d'accès et mots de passe fournis au Client n'ont pas été conservés de manière sûre et confidentielle.
- (c) Le Client doit garantir qu'aucune personne non autorisée n'est en mesure d'utiliser les codes d'accès et mots de passe. En tant que partie de cette obligation, le Client doit garantir que chaque Utilisateur Autorisé quitte le navigateur Internet dès qu'il quitte son ordinateur après usage du Système Internet.

(d) Au cas où Custom House attribuerait un mot de passe au Client, le Client doit changer le mot de passe par un nouveau mot de passe du choix du Client. Custom House ne connaîtra pas ce nouveau mot de passe ni aucun autre mot de passe choisi ultérieurement par le Client.

(e) Le Client doit vérifier promptement tous les Ordres afin de garantir que les détails de ces Ordres correspondent aux dossiers de Custom House et le Client doit rapporter toute différence à Custom House le jour même.

(f) Custom House peut suspendre, retirer ou denier l'accès au Système Internet, à tout moment sans Notification au Client, pour n'importe quelle raison en ce inclus mais sans limitation la sécurité, la qualité du service, le défaut du Client de payer tout montant à stricte échéance ou tout manquement du Client à quelque disposition de cette Convention que ce soit.

## **ARTICLE 7 — COMMUNICATIONS ET NOTIFICATIONS**

### **7.1 Langue**

Toutes communications entre le Client et Custom House (en ce compris l'information et les notifications que Custom House doit fournir au Client conformément aux PSRs) seront en anglais et peuvent se faire par voie électronique.

### **7.2 Notifications**

#### **7.2.1 Méthode et réception supposée**

Lorsqu'une notification formelle, Instruction, un Ordre ou un autre écrit (lorsqu'approprié) est requis ou permis aux termes de cette Convention ou aux fins de cette Convention (« Notification »), cette Notification sera en écrite et :

(a) si destinée au Client, elle sera envoyée :

(i) par courrier affranchi, recommandé ou remis de la main à la main à l'adresse du Client figurant dans cette Convention ou à toute adresse que le Client indique par écrit et cette Notification sera présumée faite le Jour où la Notification est envoyée, à moins qu'elle ne soit délivrée de la main à la main auquel cas la Notification sera présumée avoir été faite lors de la délivrance, ou

(ii) par l'apposition d'une Notification par Custom House sur le Site Internet de Custom House; et cette Notification sera présumée avoir été faite 3 Jours après que la Notification ait été postée sur le Site Internet de Custom House, ou

(iii) par courriel conformément à l'Article 7.2.2 ; ou

(iv) par fax, conformément à l'Article 7.2.3 ;

(b) si destinée à Custom House, elle sera envoyée :

(i) par courrier affranchi, recommandé ou remis de la main à la main à l'adresse de Custom House figurant dans cette Convention ou à toute adresse que Custom House indique par écrit et cette Notification sera présumée faite le Jour où la Notification est envoyée, à

moins qu'elle ne soit délivrée de la main à la main auquel cas la Notification sera présumée avoir été faite lors de la délivrance, ou

(ii) par courriel conformément à l'Article 7.2.2 ; ou

(iii) par Fax, conformément à l'Article 7.2.3 ;

#### 7.2.2 Notifications par courriel

(a) Toute Notification donnée ou faite dans le cadre de cette Convention peut également être envoyée par courriel si cette Notification est envoyée à la dernière adresse courriel notifiée par le destinataire visé à l'émetteur et l'émetteur conserve une copie électronique ou imprimée de la Notification envoyée.

(b) Une Notification envoyée par courriel sera considérée faite, suivant celui de ces événements intervenant le premier, lors de

(i) la réception par l'émetteur d'un accusé de réception du courriel par le système d'information du destinataire montrant que la Notification a été délivrée à l'adresse courriel précitée ;

(ii) lors de l'introduction de la Notification dans le système d'information contrôlé par le destinataire ; ou

(iii) lors de la première ouverture ou lecture de la Notification par un employé ou un représentant du destinataire.

#### 7.2.3 Notifications par fax

Une Notification donnée ou faite dans le cadre de cette Convention peut également être envoyée par fax si la Notification est envoyée au dernier numéro de fax notifié par le destinataire visé à l'émetteur. Une Notification envoyée par fax sera présumée avoir été donnée lorsqu'elle aura été revue sous forme lisible à la date de transmission reprise sur un rapport de transmission produit par le fax de l'émetteur indiquant que l'intégralité de la notification a été transmise avec succès.

### 7.3 Autres communications

Cet article 7.3 s'applique à toute communication entre le Client et Custom House qui doit être envoyée sous forme d'une Notification formelle.

#### 7.3.1 Utilisation du Site Internet de Custom House et/ou du Service de Custom House

Lors de l'utilisation du Site Internet de Custom House et/ou du Service de Custom House, le Client et Custom House sont expressément autorisés à s'envoyer mutuellement des données financières et autres ainsi que des messages électroniques via Internet ou par transmission fax. Le Client reconnaît que lorsque l'Internet, la transmission fax ou d'autres moyens de communication électroniques sont utilisés pour transmettre ou recevoir des données et des messages, des tiers non autorisés peuvent avoir accès aux données et aux messages. Custom House ne sera pas responsable vis-à-vis du Client de pertes ou dommages relatifs aux données et messages auxquels des tiers non autorisés peuvent avoir accès. Le risque qu'un tel tiers non autorisé reçoive des informations confidentielles du Client est expressément reconnu et

accepte par le Client lorsqu'il fait usage du Service Custom House. Le Client décharge et indemnise Custom House de toute demande d'indemnisation résultant de l'accès par un tiers non autorisé aux données ou messages échangés par le Client et Custom House.

### 7.3.2 Hyperliens

Les hyperliens ou autres liens vers ou à l'origine de sites internet extérieurs au Site Internet de Custom House sont uniquement pour la convenance des Clients de Custom House. Custom House ne revoit, ne surveille, n'avalise, ne contrôle aucun site lié à Custom House ni ne supporte aucune responsabilité à cet égard. Custom House ne sera responsable d'aucun dommage relatif à la liaison, consécutif à un lien ou à la suite d'un lien.

### 7.3.3 Fourniture d'information de manière générale

Custom House mettra régulièrement à la disposition du Client l'information que le Client est en droit de recevoir aux termes des PSRs. L'information sera fournie au Client par toute méthode prévue par cet Article 7 et conformément aux PSRs. En outre, le Client peut à tout moment demander à Custom House une copie (i) de la version actualisée de la Convention applicable entre le Client et Custom House et/ou (ii) toute information à laquelle le Client a droit en vertu de cette Convention ou conformément aux PSRs.

## **Article 8 — DROIT DE RETRACTATION**

(a) Si cette Convention est conclue à distance au sens de la Directive 2007/64/CE et pour autant que le prix des Services de Custom House ne dépend pas de fluctuations du marché financier sur lesquelles Custom House n'a aucune influence, tels des services liés aux opérations de change, le Consommateur a un délai de 14 jours calendrier pour se rétracter de cette Convention. L'exercice de ce droit de rétractation n'affectera aucun Ordre reçu par Custom House comme prévu par l'Article 6.2(a) ci-dessus.

(b) Pour être valable, le Consommateur doit avoir notifié sa rétractation à Custom House ;

(i) Sur papier ou sur un autre support durable disponible et accessible à Custom House,

(ii) Au plus tard quatorze (14) jours calendrier à partir soit du jour où la Convention a été conclue soit du jour où le Consommateur reçoit les termes et conditions et l'information requise si cette information est donnée ultérieurement.

(c) En passant un Ordre au cours du délai de rétractation précité, le Client sera considéré avoir expressément demandé que la Convention soit exécutée avant l'expiration du délai de rétractation et avoir consenti à l'exécution de l'opération de paiement qui sera dès lors considérée autorisée par le Client. Ce consentement sera irrévocable dès que l'Ordre a été reçu par Custom House comme prévu par l'Article 6.2(a) ci-dessus. Tout Ordre ainsi passé par le Consommateur sera exécuté conformément aux termes et conditions de cette Convention. Si le Consommateur exerce ensuite son droit de rétractation, il sera requis de payer, sans délai indu, pour le service effectivement fourni par Custom House conformément à cette Convention.

(d) Custom House restituera au Client, au plus tard 30 jours calendrier suivant le jour auquel Custom House reçoit la Notification de la rétractation, toutes sommes que le Client a payées, à l'exception du paiement dont question à l'Article 8.c et du montant de tout Ordre reçu par

Custom House. Le Consommateur devra restituer à Custom House toute somme et tout bien qu'il a reçu de Custom House au plus tard 30 jours calendrier après avoir envoyé la Notification de la rétractation.

(e) Si le Client ne fait pas usage de son droit de rétractation, la Convention sera exécutée conformément à ses dispositions.

## **ARTICLE 9 — TRAITES ET/OU VIREMENTS**

### 9.1 Délivrance

A la demande du Client, l'Ordre peut être envoyé par Custom House via une traite (« Traite ») et/ou par virement (« Virement »).

### 9.2 Demandes

Le Client contactera immédiatement Custom House pour demander qu'une Traite ou un Virement soit stoppé.

### 9.3 Instructions visant à stopper une opération

Comme il peut être impossible de stopper un paiement par Traite ou Virement, l'obligation de Custom House lors de la réception d'une demande aux termes de l'Article 9.2 sera limitée à l'envoi des instructions visant à stopper une opération dans les deux (2) Jours de la réception de (a) une instruction satisfaisante visant à stopper l'opération, (b) une convention d'indemnisation et (c) le paiement des charges correspondantes. Custom House ne sera pas responsable si le paiement d'une Traite ou d'un Virement ne peut être stoppé.

### 9.4 Restitutions

Les restitutions seront effectuées dans la devise de l'opération originale convertie en livres sterling au taux alors déterminé par Custom House comme étant applicable, sous déduction des charges de traitement de Custom House. A moins que la Traite originale ne soit restituée, les remboursements de Traités peuvent requérir (a) vérification que le Traite n'a pas été honorée et que la banque a stoppé le paiement ; et (b) réception d'une convention d'indemnisation satisfaisante et/ou de l'instrument perdu. Les restitutions de Virements sont conditionnelles au rappel fructueux des fonds.

### 9.5. Responsabilité limitée

Custom House s'engage à veiller raisonnablement à ce que les Traités soient payées par la banque débitrice, conformément aux pratiques normales et que les Virements soient crédités sur le compte désigné ou disponible pour le prélèvement au moment spécifié par Custom House, conformément aux pratiques normales du payeur. Toutefois, Custom House ne peut être tenue pour responsable de toute perte, saisie, retard ou non paiement à moins que cela ne résulte de sa négligence lourde ou de sa faute intentionnelle dans la sélection des débiteurs, intermédiaires et payeurs et dans l'exécution de ses autres obligations aux termes de cette Convention Custom House ne supporte aucune responsabilité pour des infractions à des restrictions en matière d'importation, d'exportation ou de contrôle des changes.