Reka, un des portails clients Reka.

Reka, un des portails clients Reka.

Reka, un des portails clients Reka.

28 Responsabilité pour des dommages résultant de l'utilisation du portail clients Reka

28.1. Reka répond des dommages directs découlant de l'utilisation du portail clients Reka qui ont été causés au titulaire de compte par une utilisation abusive par des tiers, pour autant que celui-ci ait respecté les clauses des présentes conditions générales dans leur intégralité et qu'aucune faute ne lui soit imputable par ailleurs. Ne sont pas considérés comme des tiers les titulaires de compte ainsi que les conjoints, les concubins, les enfants et toute autre personne vivant sous le même toit qu'eux. Reka ne répond pas des dommages couverts par une assurance ni des dommages subséquents quels qu'ils soient. À réception du dédommagement, le titulaire de compte cède ses créances découlant du préjudice subi à Reka.

28.2 Reka décline toute responsabilité pour les transactions du client avec des points d'acceptation, que celui-ci a payées avec de l'argent Reka. Il s'agit de contrats conclus directement entre le client et le point d'acceptation et auxquels Reka n'est pas partie. En particulier, le client doit régler d'éventuelles réclamations relatives à des marchandises ou à des services ou d'autres litiges découlant de ces transactions directement avec le point d'acceptation concerné.

28.3 Reka répond d'un dommage subi par le titulaire de compte suite à une inexécution, ou à une exécution tardive ou incomplète d'un ordre de paiement, uniquement si elle a commis une faute grave.

Reka, un des portails clients Reka.

V Dispositions générales

29 Résiliation par le client

Le client peut résilier en tout temps des Reka-Cards ou des cartes partenaire et junior émises, des comptes individuels (Reka-Pay, Reka-Lunch ou Reka-Rail+) ou l'ensemble de la relation de compte. En cas de résiliation de la relation de compte, tous les comptes et Reka-Cards sont également réputés résiliés. En cas de résiliation de la Reka-Card, les éventuelles Reka-Cards partenaire et junior sont également réputées résiliées. Outre le client, les différents titulaires de Reka-Cards (partenaire ou junior) peuvent également résilier celles-ci. La résiliation doit s'effectuer sous forme écrite. Les formulaires de résiliation peuvent être téléchargés depuis le Help Center à l'adresse reka.ch. En cas de résiliation de cartes auxiliaires et de comptes d'argent Reka, le client n'a aucun droit à restitution de frais de gestion de compte et/ou de carte. Le client est tenu d'utiliser l'intégralité de ses éventuels avoirs Reka-Pay, Reka-Lunch et Reka-Rail+ avant la résiliation. Aucun versement en espèces n'est effectué. Le client a le droit d'obtenir des cartes-cadeaux moyennant des frais dont le montant est indiqué sur reka.ch/taxe, conformément aux conditions déterminantes pour les cartes-cadeaux selon le chiffre 6 ainsi qu'aux conditions particulières pour les cartes-cadeaux (notamment en ce qui concerne les formes d'argent Reka, ainsi que le montant et la durée de validité des cartes-cadeaux). Dans les trois formes, une éventuelle différence est affectée à une utilisation sociale déterminée par Reka. Si la validation de la relation de compte selon chiffre 9 n'a pas pu être achevée, le client ne peut pas procéder à la résiliation, et Reka définira la suite de la procédure, en tenant compte des dispositions de la loi sur le blanchiment d'argent.

30 Résiliation par Reka

30.1 Pour des raisons qu'elle juge importantes, et en particulier dans les cas énumérés ci-après, Reka est en droit de mettre fin à la relation contractuelle avec le client ou à des parties de celle-ci, autrement dit de clôturer un compte d'argent Reka individuel ou l'ensemble de la relation de compte, de bloquer des Reka-Cards et de ne pas les renouveler ni les remplacer, ou encore de bloquer le portail clients Reka. Dans ce cas, l'éventuel avoir du client est affecté à une utilisation sociale déterminée par Reka.

- Les comptes affichent un solde trop faible pour couvrir les frais annuels de gestion de compte et/ou de carte et aucune transaction n'a eu lieu pendant au moins 12 mois.
- Le titulaire de compte enregistre des crédits sur son compte de Reka-Pay uniquement dans le cadre des programmes de bonus, et aucune transaction n'a eu lieu sur ce compte pendant au moins 24 mois.
- Le titulaire du compte ne remplit pas ses obligations résultant de la loi sur le blanchiment d'argent.

30.2 Reka est en droit de mettre fin à tout moment, et sans en indiquer les raisons, à sa relation contractuelle avec le client ou à des parties de celle-ci, autrement dit de clôturer un compte d'argent Reka individuel ou l'ensemble de

Reka, un des portails clients Reka.

Reka, un des portails clients Reka.

Reka, un des portails clients Reka.

la relation de compte, de bloquer des Reka-Cards et de ne pas les renouveler ni les remplacer, ou encore de bloquer le portail clients Reka. Sauf si des raisons importantes s'y opposent (par exemple dans le cadre de la législation sur le blanchiment d'argent ou sur la base du droit pénal), Reka accorde au client un délai de 30 jours pour épuiser ses avoirs. Le solde éventuel est ensuite affecté à une utilisation sociale conformément aux dispositions du chiffre 29.

31 Frais

Reka facture au titulaire de compte les frais suivants lorsqu'ils ne sont pas pris en charge par le point de délivrance de celui-ci: frais de tenue de compte pour les différents comptes Reka d'une même relation de compte, frais d'émission pour les Reka-Cards émises, frais de prestations supplémentaires (par exemple : achat de chèques Reka et de cartes-cadeaux Reka depuis le compte, cartes de remplacement en cas de perte, relevés de compte sous forme écrite) ainsi que pour la liquidation de comptes et de la relation de compte. Ces frais sont payables d'avance chaque année et sont débités en premier lieu du compte de Reka-Pay à l'exception des frais de liquidation. S'il n'existe pas de compte de Reka-Pay ou si celui-ci ne présente pas une couverture suffisante, le débit s'effectue sur le compte du titulaire de compte présentant la couverture la plus élevée (Reka-Rail+ ou Reka-Lunch). Le cas échéant, les frais cumulés sont débités dès que le compte présente une couverture suffisante. La résiliation de la relation contractuelle ne donne pas droit à un remboursement de frais.

Reka, un des portails clients Reka.

Reka est en droit d'adapter ces frais à tout moment. Elle en informe le client sous une forme appropriée. La liste des frais en vigueur est disponible sur reka.ch/taxe ou peut être obtenue auprès du service clients de Reka.

32 Protection des données

Reka est soumise à la législation suisse sur la protection des données. Le client déclare accepter que Reka traite les données historiques et futures relatives à sa personne (par exemple nom, adresse, date de naissance, sexe, adresse e-mail, numéro de téléphone) ainsi que les données relatives à ses activités (par exemple informations concernant l'historique de paiements et de commandes, ou se rapportant aux visites du site Internet de Reka). Ces données servent aux fins suivantes : fourniture des services et offres demandés et développement d'améliorations pour ceux-ci, mise à disposition et vente de marchandises, vérification d'identité et de solvabilité, gestion du risque, marketing, statistiques internes et analyses. Si la Reka-Card est utilisée pour payer dans une boutique en ligne, les données nécessaires à l'opération de paiement sont traitées par le prestataire de services de paiement (Payment Service Provider) et enregistrées par lui, mais ne sont pas transmises à la boutique en ligne. Des informations complémentaires sur l'utilisation et le traitement des données personnelles figurent dans la déclaration de confidentialité de Reka : reka.ch/protection-des-donnees.

33 Mandat à des tiers

Reka est en droit de charger intégralement ou partiellement des tiers de traiter tous les services découlant de la relation contractuelle avec le client. Le client autorise Reka à mettre à la disposition de ces prestataires les données nécessaires à l'accomplissement des tâches confiées. Les prestataires sont tenus contractuellement au respect de la législation suisse sur la protection des données.

34 Communication

Le client et Reka peuvent se servir de moyens de communication électroniques (par exemple e-mail, SMS, Internet). Si le client contacte Reka par e-mail ou lui fait connaître son adresse e-mail, il déclare ainsi accepter que Reka puisse le contacter par e-mail. Le client prend acte que, en raison de la configuration ouverte d'Internet ou d'éventuels autres modes de communication, il est possible que des tiers puissent se procurer un accès non autorisé à la communication entre le client et Reka.

35 Droit applicable et for

Les présentes conditions générales et la relation contractuelle entre Reka et le client sont soumises au droit matériel suisse.

36 Modification des conditions générales

Reka peut modifier les CG à tout moment. Les modifications sont communiquées au client d'une manière appropriée et peuvent être consultées à tout moment sur reka.ch/cga. Les modifications sont réputées acceptées si le client ne résilie pas le contrat par écrit avant l'entrée en vigueur de la modification.

Reka, un des portails clients Reka.

Les présentes CG sont rédigées en allemand, en français, en italien et en anglais. En cas de divergences ou de contradictions, la version allemande fait foi.

Reka, un des portails clients Reka.

Reka, un des portails clients Reka.

Reka, un des portails clients Reka.

Schweizer Reisekasse (Reka) Genossenschaft
Caisse suisse de voyage (Reka) Coopérative
Cassa svizzera di viaggio (Reka) Cooperativa

Reka, un des portails clients Reka.

Compte Reka

Portail clients Reka

Reka-Card

Conditions générales (CG)

Reka, un des portails clients Reka.

Conditions générales (CG) pour le compte Reka, le portail clients Reka et la Reka-Card

Toutes les mentions de personnes dans les présentes CG se réfèrent indifféremment aux personnes de sexe masculin ou féminin.

I Champ d’application et objet du contrat

1 Champ d’application

Les présentes conditions générales règlent les principes de la relation entre le client (ci-après également le titulaire de compte ou le titulaire de carte) et la Caisse suisse de voyage (Reka) Coopérative (ci-après Reka), concernant Le compte Reka (section II), la Reka-Card (section III) et Le portail clients Reka (section IV). Le client confirme avoir pris connaissance des présentes conditions générales et les avoir comprises et acceptées au plus tard en effectuant un versement sur un compte Reka ou en utilisant le portail clients Reka ou la Reka-Card pour la première fois. Pour certains services et produits (par exemple la carte cadeau Reka), il existe des conditions particulières de Reka. Celles-ci prévalent sur les présentes conditions générales qui, dans de tels cas, s’appliquent en complément.

2 Formes et but de l’argent Reka

Le client peut acheter de l’argent Reka sous les trois formes Reka-Pay, Reka-Lunch et Reka-Rail+ à prix réduit auprès de nombreux points de délivrance ou via les canaux de vente consultables sur reka.ch. Conformément aux dispositions de la réglementation suisse des marchés financiers, l’achat d’argent Reka sert exclusivement au paiement de services et de marchandises en Suisse et dans la principauté du Liechtenstein. Par conséquent, les avoirs d’argent Reka ne constituent pas des avoirs d’épargne. Ils ne font pas l’objet d’une rémunération et ne sont pas convertibles en francs suisses. Pour le remboursement d’argent Reka, consulter les chiffres 29 et 30.

3 Acceptation de l’argent Reka

De nombreuses entreprises en Suisse et dans la principauté du Liechtenstein acceptent l’argent Reka pour le paiement de marchandises et de services. Les diverses formes d’argent Reka comme Reka-Pay, Reka-Lunch et Reka-Rail+ ont des domaines d’utilisation différents:

- Reka-Pay: transports publics, carburants, remontées mécaniques, hôtellerie et restauration, location d’articles de sport, manifestations et divertissements;
- Reka-Lunch: restauration;
- Reka-Rail+ : transports publics, remontées mécaniques.

Les points d’acceptation d’argent Reka figurent sur reka.ch. Le paiement avec de l’argent Reka ne peut pas être exigé dans les points d’acceptation publiés des partenaires contractuels.

II Compte Reka

4 Relation de compte et comptes

Un compte d’argent Reka forme la base de Reka-Card. Pour les cartes personnalisées, Reka ouvre pour le client (ci-après le titulaire de compte) une relation de compte dans laquelle Reka tient pour celui-ci les comptes d’argent Reka sous les diverses formes d’argent Reka. La relation de compte est ouverte au nom d’une personne physique et n’est pas transmissible. À l’ouverture d’une relation de compte, le titulaire de compte se voit attribuer une Reka-Card libellée à son nom (confer section III Reka-Card). En revanche, si le client achète une Reka-Card non personnalisée, par exemple dans un commerce de détail (points de vente Coop), et qu’il la charge, le compte correspondant n’est pas personnalisé. Les Reka-Cards non personnalisées sont des moyens de paiement du titulaire avec le risque de perte correspondant. Ces Reka-Cards ont un NIP imprimé et peuvent être utilisées immédiatement après le chargement. Reka recommande d’enregistrer immédiatement les Reka-Cards non personnalisées après l’achat ou l’obtention sur reka.ch et de modifier le NIP sur le portail clients. Dès que la Reka-Card non personnalisée est enregistrée, elle fonctionne comme la Reka-Card personnalisée dans la mesure où les présentes conditions générales ne contiennent aucune disposition différente.

5 Chargement d’avoirs d’argent Reka

Outre les contingents d’achat de son point de délivrance (employeur, association, et cetera), le titulaire de compte dispose d’autres possibilités de charger des avoirs sur ses comptes d’argent Reka actifs. Les possibilités d’achat et de chargement sont publiées sur reka.ch. Le titulaire d’une Reka-Card non personnalisée a seulement la possibilité de la charger auprès des partenaires de coopération Reka dans les commerces de détail, par exemple dans les points de vente de Coop. Les points de chargement peuvent être consultés sur le site reka.ch.

Les montants versés sont traités comme un chargement avec la réduction habituelle. La réduction en vigueur peut être consultée sur reka.ch

6 Utilisation des avoirs d’argent Reka

Les avoirs d’argent Reka peuvent être utilisés avec les moyens de paiements suivants:

- avec la Reka-Card à des appareils EFT/POS (seule possibilité d’utilisation pour Les Reka-Cards non personnalisées);
- dans les boutiques en ligne configurées à cet effet;
- sous forme de cartes-cadeaux Reka (commande par l’intermédiaire du portail clients Reka);
- par virement dans le portail clients Reka à un point d’acceptation (paiement partenaires Reka).

L’argent Reka peut être utilisé au maximum jusqu’à concurrence de l’avoir disponible par compte d’argent Reka. Un découvert en compte (crédit) n’est pas possible. De même, un transfert entre les différents comptes ou un passage d’une forme d’argent Reka à une autre n’est pas possible (par exemple du compte de Reka-Pay sur le compte Reka-Lunch). En revanche, le titulaire de compte d’une carte Reka personnalisée peut, sur le portail clients Reka, transférer de l’argent Reka à un tiers, sur le compte d’argent Reka existant de celui-ci, si ce compte revêt la même forme d’argent Reka. Ce n’est pas possible avec une Reka-Card non personnalisée. Le titulaire du compte peut commander un maximum de 3 cartes-cadeaux Reka d’un montant de CHF 50.– à CHF 500.– par processus de commande sur le portail clients Reka. Il n’est pas possible d’acquérir des cartes-cadeaux de valeur différente lors d’un même processus de commande, ni d’obtenir Reka-Rail+ via le portail clients Reka.

7 Consultation de l’avoir d’argent Reka

Le titulaire de compte peut consulter sans frais l’état de ses avoirs et ses dernières transactions par forme d’argent Reka sur le portail clients Reka sur reka.ch et à ses frais par SMS ou en demandant un extrait de compte écrit (ces deux options ne sont pas disponibles pour les Reka-Cards non personnalisées). Après un paiement réussi, selon leur configuration, les terminaux EFT/POS affichent le soldé disponible de la forme d’argent Reka utilisée.

8 Garantie

Afin de garantir le respect des prescriptions du droit bancaire suisse, les avoirs d’argent Reka qui dépassent CHF 3’000.– par relation de compte sont couverts au moyen d’une garantie. À cet effet, la garante s’est engagée à rembourser à tous les titulaires d’une relation de compte comportant des comptes d’argent Reka (bénéficiaires) tout montant perdu excédant CH 3’000.– par relation de compte, et ce jusqu’au montant maximal défini dans la garantie du risque de défaillance. Les conditions de la garantie figurent en détail sur reka.ch. Le titulaire d’une relation de compte comportant des comptes d’argent Reka déclare approuver cette garantie du risque de défaillance.

9 Limites d’avoir et conséquences d’un dépassement

Si la somme de tous les avoirs dans les diverses formes d’argent Reka excède CHF 3’000.– au total par relation de compte (titulaire de compte), Reka est en droit de facturer au titulaire de compte des frais sur le dépassement (carte personnalisée) ou d’imputer des frais sur les cartes non personnalisées. Les frais en vigueur peuvent être consultés sur reka.ch. Si la somme des avoirs Reka dépensés sous les différentes formes d’argent Reka excède CHF 5’000.– en l’espace d’un mois civil ou CHF 25’000.– en l’espace d’une année civile, Reka est tenue de procéder à une validation de la relation de compte conformément aux prescriptions de la loi sur le blanchiment d’argent (vérification d’identité, identification de l’ayant droit économique et réalisation d’autres devoirs de diligence selon la LBA). Si le client ne peut pas être identifié conformément aux devoirs de diligence selon la LBA, par exemple parce qu’il viole son devoir de collaboration, Reka clôturera le compte ou procédera conformément aux dispositions de la loi sur le blanchiment d’argent. Le titulaire de compte supporte les frais qui en découlent ou ces frais sont imputés à la carte (conséquences de l’invalidation: confer chiffre 30). La carte non enregistrée est assortie d’une limite de chargement. La somme de tous les chargements ne doit pas dépasser cette limite de CHF 5’000.– en argent Reka. Une utilisation de la Reka-Card permettant de dépenser jusqu’à CHF 5’000.– par mois civil et CHF 25’000.– par année civile n’est possible qu’après enregistrement sur reka.ch/card. La carte cadeau Reka est soumise aux conditions générales spécifiques.

10 Procédure relative aux relations de compte en déshérence

Si Reka ne peut délivrer au titulaire de compte sa Reka-Card personnalisée ou une quelconque autre correspondance écrite, elle procède à une seconde tenta-

tive. S’il n’est pas possible d’établir un contact avec le client et si aucune transaction n’a lieu via le portail clients Reka, l’avoir est transféré sur un compte bloqué au terme d’un délai d’attente de 6 mois. Si le titulaire du compte n’effectue aucune transaction pendant 10 ans et ne fait valoir aucun droit sur l’avoir, le compte est clôturé et l’avoir affecté à une utilisation sociale déterminée par Reka.

11 Obligation de diligence et responsabilité concernant la relation de compte Reka

Reka prend des mesures appropriées, notamment en ce qui concerne le contrôle de légitimation, afin de détecter et d’empêcher toute fraude, utilisation abusive, et cetera. Si Reka viole le devoir de diligence d’usage alors que le titulaire du compte a respecté l’intégralité de ses obligations contractuelles, elle répond des dommages survenus. Le titulaire de compte est tenu de conserver soigneusement les documents relatifs à sa relation d’affaires avec Reka afin que des personnes non autorisées ne puissent accéder aux informations qui y figurent. Si le titulaire de compte émet des ordres de paiement, il se doit de respecter toutes les mesures de précaution réduisant le risque de fraude, d’utilisation abusive, et cetera. Les codes doivent être tenus secrets. Le titulaire de compte répond lui-même des dommages découlant d’une violation de ces obligations de diligence. Si un dommage survient sans violation par Reka ou par le titulaire de compte de leurs devoirs de diligence, il est supporté par la partie responsable du domaine d’influence dont il relève.

III Reka-Card

12 Objet de la Reka-Card

La Reka-Card peut être utilisée comme moyen de paiement aux appareils EFT/POS en Suisse et dans la principauté du Liechtenstein et, dans le cas de la Reka-Card personnalisée, également dans des boutiques en ligne en Suisse et dans la principauté du Liechtenstein. Selon les formes actives d’argent Reka du titulaire de compte, la Reka-Card peut être utilisée pour le paiement ou le débit sous la forme de Reka-Pay, Reka-Lunch et/ou Reka-Rail+. Reka peut élargir, restreindre ou supprimer à tout moment les possibilités d’utilisation de la Reka-Card. L’utilisation de la carte à des fins illégales est interdite.

13 Carte principale et cartes auxiliaires

La Reka-Card (carte principale) est libellée au nom du client (titulaire de compte /de carte). Le titulaire de carte peut demander des Reka-Cards supplémentaires (cartes auxiliaires: une carte partenaire et au maximum deux cartes junior). Sans instructions spécifiques de la part du titulaire du compte, celles-ci sont libellées à son nom et portent la mention «Partner Card» ou «Junior Card». Le titulaire de la carte principale répond également sans restriction devant Reka de toutes les obligations découlant de l’usage des cartes auxiliaires. Il est tenu de veiller au respect des présentes CG par les titulaires de cartes auxiliaires. Les dépenses effectuées avec toutes les cartes au nom du titulaire sont prises en compte pour le calcul du respect de la limite de dépenses. La carte de partenaire permet de débiter sans limitation les comptes d’argent Reka du client pour l’achat de prestations. La carte junior permet de disposer des avoirs du client uniquement dans une limite par mois, la limite actuelle peut être consultée sur reka.ch. Les éventuels titulaires de cartes auxiliaires autorisent le titulaire de la carte principale à remettre et à réceptionner toutes les déclarations relatives aux cartes auxiliaires, qui s’appliquent également aux titulaires des cartes auxiliaires.

Contrairement à cela, la Reka-Card non personnalisée n’est pas ouverte au nom d’un client spécifique.

14 Remplacement de la carte

Pour des raisons de fonctionnalité et de sécurité, la Reka-Card arrive à expiration à la fin du mois d’échéance figurant sur la carte et elle doit être immédiatement rendue inutilisable à l’issue de la durée de validité ou après réception d’une carte de remplacement ou de renouvellement. Si le client achète une Reka-Card personnalisée, ce dernier se voit délivrer automatiquement une nouvelle carte avant l’expiration de la durée de validité de la carte sauf avis contraire. Le remplacement de la carte à une date autre que la date d’échéance est payant (confer reka.ch/frais). Une Reka-Card non personnalisée n’est pas remplacée.

15 Numéro d’identification personnel (NIP) pour la Reka-Card

Après ou avant la remise de la Reka-Card personnalisée, le client reçoit pour celle-ci, par courrier séparé, un numéro d’identification personnel (NIP). Il est tenu de modifier son code NIP sur le portail clients Reka. Si le client achète une Reka-Card non personnalisée, celle-ci comporte le NIP imprimé directement sur la face avant

de la carte. Reka recommande d’enregistrer sur reka.ch les Reka-Cards non personnalisées immédiatement après leur achat ou leur obtention, donc de modifier le NIP.

Le choix d’un code NIP individuel doit s’effectuer de façon qu’il soit impossible d’en déduire des informations sur le titulaire de carte ou sur des personnes de son entourage (par exemple numéros de téléphone ou dates de naissance). Si le titulaire de carte a oublié son NIP, il peut demander à Reka de lui en faire parvenir un nouveau (à ses frais: reka.ch/taxe).

Le code NIP doit être soigneusement tenu secret. En particulier, il est interdit de le noter ou de l’indiquer sur la Reka-Card ou autre part, de le conserver avec celle-ci d’une autre façon, y compris sous une forme modifiée, ou de le transmettre à des tiers. Lors de la saisie du code NIP sur les terminaux EFT/POS, il convient de veiller à ce que d’autres personnes ne puissent le voir (saisie masquée). Trois entrées erronées sur des terminaux entraînent le blocage de la carte. Si le titulaire de carte / de compte a des raisons de supposer que des tiers non autorisés ont pris connaissance du code NIP, il fait immédiatement bloquer la carte sur le portail clients (confer chiffre 21) ou modifier le NIP.

Reka décline toute responsabilité en cas de non-respect de ces obligations de diligence et d’éventuelles conséquences défavorables en résultant.

16 Fonctionnalité sans contact

L’utilisation de la fonctionnalité sans contact par le titulaire de carte requiert un terminal EFT/POS compatible. Le montant maximal du paiement sans contact, c’est-à-dire sans devoir justifier de son identité (nul besoin d’entrer son code NIP) est fixé par Reka en fonction du montant habituel dans la branche. Il est possible de le consulter sur reka.ch/fr/faq ou de le demander au service clients Reka (T +41 31 329 66 67).

17 Menu de sélection sur les terminaux EFT/POS et fonctionnalité sans contact

Si le titulaire de carte dispose sur son compte du solde d’argent Reka nécessaire au paiement sous plusieurs formes (notamment Reka-Pay, Reka-Rail+, Reka-Lunch) et que celles-ci sont activées sur le terminal EFT/POS du partenaire contractuel, le titulaire de carte peut sélectionner la forme d’argent Reka sur l’écran du terminal (Application-Selection). Cette fonction n’est pas disponible si l’utilisateur a recours à la Reka-Card sans contact. Dans ce cas, le débit d’argent Reka s’effectue automatiquement selon les règles suivantes:

- priorité 1: Reka-Lunch (si admis);
- priorité 2: Reka-Rail+ (si admis);
- priorité 3: Reka-Pay.

18 Débit de comptes d’argent Reka par l’utilisation de la Reka-Card

Dès l’utilisation de la Reka-Card (à un terminal ou sur Internet) ou à l’échéance en cas d’enregistrement de la Reka-Card pour des coûts récurrents (utilisation récurrente, par exemple abonnements), le montant correspondant est débité des avoirs du titulaire de compte dans la forme d’argent Reka correspondante. L’avoir du client diminue en fonction de l’utilisation de la Reka-Card et augmente lors des versements d’argent Reka sur un compte d’argent Reka du client. Le titulaire de compte accepte tous les débits de ses comptes d’argent Reka qui sont intervenus suite à l’utilisation de Reka-Cards (cartes principale et auxiliaires), dans la mesure où ces débits ont été correctement enregistrés chez Reka. L’enregistrement est considéré comme correct si les vérifications techniques et administratives effectuées par Reka ne révèlent aucun élément permettant de conclure à une erreur d’enregistrement et qu’aucune défaillance technique du système ne peut être établie.

19 Obligations de diligence du titulaire de carte

En rapport avec une Reka-Card (cartes principale et auxiliaires), les obligations de diligence suivantes incombent notamment au titulaire de carte:

- la carte doit toujours être conservée avec le même soin que des espèces et ne doit pas être remise ou rendue accessible à des tiers;
- la perte, le vol ou l’usage abusif de la Reka-Card personnalisée doivent être signalés sans délai (confer chiffre 21);
- le code NIP doit être tenu secret. En particulier, il est interdit de l’indiquer ou de l’enregistrer sur la Reka-Card ou autre part, de le conserver avec celle-ci d’une autre façon, y compris sous une forme modifiée, ou de le transmettre à des tiers (confer chiffre 15);
- obtention et vérification de relevés de compte et réclamations concernant des transactions (via le portail clients Reka sur reka.ch ou demande payante de relevé de compte écrit). Les transactions qui n’ont pas fait l’objet d’une récla-

mation dans les quatre semaines suivant la date d’émission sont réputées acceptées par le client.

20 Responsabilité concernant la Reka-Card

20.1 Pour les Reka-Cards personnalisées, Reka répond des dommages directs causés au titulaire de carte par l’utilisation abusive de la Reka-Card par des tiers pour autant que les titulaires des cartes (principale et auxiliaires) aient respecté les présentes conditions générales dans leur intégralité et qu’aucune faute ne leur soit imputable par ailleurs. Ne sont pas considérés comme des tiers les titulaires de la carte ainsi que les conjoints, les concubins, les enfants et toute autre personne vivant sous le même toit qu’eux. Reka ne répond pas des dommages couverts par une assurance, ni des dommages subséquents, quels qu’ils soient. À réception du dédommagement, le titulaire de carte cède ses créances découlant du préjudice subi à Reka. Pour les Reka-Cards non personnalisées, Reka n’assume aucune responsabilité pour quelque dommage subi par le titulaire que ce soit.

20.2 Si le titulaire de carte n’a pas satisfait à ses obligations aux termes des présentes conditions générales, il répond de manière illimitée, jusqu’à la prise d’effet du blocage de la carte, de tous les dommages résultant de l’usage abusif de la Reka-Card.

20.3 Reka décline toute responsabilité pour les transactions du client avec des points d’acceptation payées avec de l’argent Reka. Il s’agit de contrats conclus directement entre le client et le point d’acceptation et auxuels Reka n’est pas partie. En particulier, le client doit régler d’éventuelles réclamations relatives à des marchandises ou à des services ou autres litiges découlant de ces transactions directement avec le point d’acceptation concerné.

20.4 Toute utilisation de la Reka-Card avec le code NIP correct ou, dans le cas des transactions en ligne, comportant les caractéristiques de sécurité correctes est réputée autorisée par le titulaire de carte. Le titulaire de carte accepte et reconnaît le débit de ses comptes d’argent Reka qui en résulte.

21 Blocage et cartes de remplacement

Chaque titulaire de carte peut faire bloquer la Reka-Card libellée à son nom (Reka-Card personnalisé); le titulaire de la carte principale peut en outre faire bloquer les cartes auxiliaires (cartes de partenaire ou junior) qu’il a distribuées. Les ordres de blocage sont possibles à tout moment sur le portail clients Reka au moyen de l’identifiant personnel du titulaire de compte ou par téléphone au numéro +41 31 329 66 00, pendant les heures d’ouverture habituelles de Reka, consultables sur reka.ch. En dehors de ces horaires, il n’est possible de soumettre un ordre de blocage que par voie électronique sur le portail clients Reka.

Lors d’un ordre de blocage par le titulaire de la carte, Reka peut, pour des raisons de sécurité, bloquer plusieurs des cartes émises à son nom. Reka est à tout moment en droit de bloquer une Reka-Card ou l’accès à des prestations déterminées, sans avis préalable au client ni indication de motif. Si le client réclame une carte de remplacement suite à une perte, un vol ou une détérioration, cette carte est payante (reka.ch/taxe; confer chiffre 14).

Le déblocage peut être effectué dans le portail clients par le client lui-même ou par le service clients argent Reka sur appel téléphonique ou via e-mail. Pour débloquer la carte, le client doit répondre à diverses questions de sécurité.

IV Portail clients Reka

22 Objet du portail clients Reka

Le portail clients Reka est la plateforme pour l’argent Reka, dont chaque titulaire de compte dispose automatiquement (pour la Reka-Card non personnalisée, uniquement après enregistrement sur reka.ch). Le portail clients offre les possibilités suivantes au titulaire de compte:

- consultation du profil;
- modification du mot de passe pour le portail clients;
- consultation du solde du compte et des transactions;
- modification du code NIP de la Reka-Card (confer également chiffre 15);
- commande de cartes auxiliaires (cartes de partenaire et junior) de la Reka-Card;
- commande de cartes-cadeaux Reka à partir de la position du compte sous la forme correspondante d’argent Reka (Reka-Pay et/ou Reka-Rail+ conformément au chiffre 6);

- chargement de comptes d’argent Reka à partir d’un compte bancaire en ligne au moyen de bulletins de versement pour les formes d’argent Reka-Pay, Reka-Rail+, Reka-Lunch;
- paiement de vacances Reka;
- aperçu des réservations actuelles de vacances Reka;
- paiement de services fournis par des partenaires Reka sélectionnés;
- virement sur un compte revêtant la même forme d’argent Reka d’un autre titulaire de compte.

23 Premier accès au portail clients Reka

L’accès technique au portail clients Reka s’effectue via reka.ch. Le titulaire du compte obtient de Reka des données d’accès personnelles. Lors de la première connexion, le système lui demande de choisir un nouveau mot de passe. Les clients d’une Reka-Card non personnalisée doivent enregistrer immédiatement celle-ci après le premier chargement via reka.ch. Lors de la procédure d’enregistrement, le NIP imprimé sur la carte non personnalisée est remplacé par un NIP personnalisé. L’enregistrement permet au client d’accéder à toutes les fonctionnalités et accorde un niveau de sécurité accru à la Reka-Card non personnalisée.

24 Procédure de légitimation en deux étapes

La légitimation pour la connexion au portail clients Reka s’effectue en deux étapes au moyen d’une authentification à double facteur, qui augmente la sécurité de l’accès au compte. Outre la saisie de son identifiant d’utilisateur ou de son adresse électronique et de son mot de passe, le client doit mettre en place un deuxième facteur d’authentification. Les possibilités d’authentification sont l’application Authenticator ou le mTAN. Pour la procédure SMS-TAN, l’utilisateur enregistre le numéro de son téléphone portable personnel. À chaque demande de connexion au portail clients Reka, il reçoit par SMS à ce numéro un code à usage unique généré de façon aléatoire, qu’il doit saisir pour se connecter. En cas d’utilisation d’Authenticator, le code à usage unique généré de façon aléatoire s’affiche dans l’application.

25 Demande d’un nouveau mot de passe

Le titulaire de compte peut à tout moment demander la réinitialisation du mot de passe sur reka.ch en indiquant son adresse e-mail ou son nom d’utilisateur ou son numéro de compte de Reka-Card. La réinitialisation du mot de passe peut aussi s’effectuer par l’intermédiaire du service clientèle Reka (T +41 31 329 66 67).

26 Débit de comptes d’argent Reka via le portail clients Reka

Toutes les transactions exécutées dans le cadre du compte Reka sont juridiquement valables et sont débitées de l’avoir du titulaire de compte Reka dans la forme d’argent Reka concernée.

Reka peut à tout moment interrompre ou suspendre des transactions ou refuser des ordres s’il existe un risque pour la sécurité des données.

27 Devoirs de diligence pour l’utilisation du portail clients Reka

Concernant l’utilisation du portail clients Reka, le titulaire de compte a notamment les devoirs de diligence suivants:

- le choix du mot de passe individuel doit s’effectuer de façon à ce qu’il soit impossible d’en déduire des informations sur le titulaire de compte ou sur ses proches (par exemple numéro de téléphone ou date de naissance). Le mot de passe doit être soigneusement tenu secret. En particulier, il ne doit ni être enregistré, ni conservé d’une autre façon, même sous une forme modifiée, ni transmis à des tiers. Lors de la saisie du mot de passe, il convient de veiller à ce que d’autres personnes ne puissent le distinguer (saisie masquée). Si le titulaire de compte n’a plus accès à son compte Reka avec son mot de passe, ou a des raisons de supposer que des tiers non autorisés ont eu connaissance de ses instruments de légitimation, il contacte immédiatement le service clientèle Reka (T +41 31 329 66 67) et demande la réinitialisation de son mot de passe;
- le titulaire de compte veille à ce que des personnes non autorisées ne puissent pas effectuer de manipulations sur son ordinateur et avec les programmes qu’il contient. En particulier, il prend toutes les dispositions nécessaires pour éviter des dommages sur l’équipement technique et sur les programmes informatiques nécessaires. Le titulaire de compte se renseigne sur les mesures de sécurité nécessaires et réduit le plus possible les risques pour la sécurité résultant de l’usage d’Internet, en prenant des mesures de protection appropriées (en particulier programmes antivirus et firewalls);
- le titulaire de compte est tenu de vérifier sans délai ses relevés de compte sur le portail clients Reka et de signaler immédiatement à Reka d’éventuelles irrégularités (service clientèle Reka, T +41 31 329 66 67).