

# Conditions générales de VZ



Édition décembre 2024

Les présentes conditions générales (ci-après «CG») comprennent deux parties: premièrement, elles régissent la relation entre le groupe VZ (VZ Holding SA ainsi que toutes les sociétés du groupe, ci-après «VZ») et ses clients et clientes (ci-après «clientèle»). Deuxièmement, elles complètent les conditions régissant la relation entre VZ Banque de Dépôt SA (ci-après «VZ Banque de Dépôt») et la clientèle.

D'éventuelles conventions particulières relatives aux services (p. ex. mandats de gestion de fortune, contrats hypothécaires, polices d'assurance et dispositions spéciales correspondantes) prévalent sur les présentes CG.

## A Dispositions générales

### 1. Communication entre VZ et la clientèle

La clientèle autorise VZ à communiquer avec elle via les canaux qu'elle indiquera explicitement ou qu'elle utilisera vis-à-vis de VZ. Cela inclut tous les canaux de communication électroniques. Toutes les communications que VZ envoie par le biais de tels canaux sont réputées avoir été notifiées à la clientèle. VZ peut élargir ou restreindre les canaux à disposition ainsi que leur utilisation.

La clientèle est consciente du fait que les e-mails non cryptés ou d'autres canaux de communication électroniques non protégés comportent des risques et ne sont pas sûrs. Ceux-ci ne sont en particulier pas protégés contre les accès par des tiers non autorisés et comportent donc des risques (p. ex. manque de confidentialité, manipulation du contenu ou des données de l'expéditeur, fraude, acheminement incorrect, retard ou virus).

VZ fait preuve de la diligence usuelle dans l'utilisation des canaux de communication. Dans la mesure où VZ a fait preuve de la diligence usuelle, la clientèle supporte le dommage résultant notamment de pertes, retards, irrégularités, malentendus, doubles exécutions ou provoqué par des perturbations techniques et par tout type de panne d'exploitation ou de transmission.

Indépendamment du canal choisi, VZ peut enregistrer la communication avec la clientèle (en particulier les entretiens, e-mails, chats) sans information préalable et l'utiliser en particulier à des fins d'assurance qualité et d'amélioration de l'efficacité ainsi qu'à des fins de preuve. Afin de protéger la relation d'affaires contre des activités frauduleuses ou abusives, VZ peut collecter et utiliser des informations personnelles permettant d'identifier sans équivoque la clientèle (données biométriques, p. ex. empreinte vocale pour authentifier avec reconnaissance vocale).

### 2. Communication de changements importants

La clientèle communique immédiatement et par écrit à VZ tout changement substantiel (p. ex. nom, adresse postale, nationalité, mandataires, résidence fiscale, statut US, ayants droit économiques).

### 3. Perte de l'exercice des droits civils du mandataire

La clientèle peut désigner un mandataire pour ses relations d'affaires avec VZ. Au cas où son mandataire vient à perdre l'exercice des droits civils, la clientèle est tenue d'en informer VZ immédiatement par écrit. La clientèle répond d'un éventuel dommage dû à l'incapacité d'exercer les droits civils du mandataire dans la mesure où VZ a observé la diligence usuelle.

### 4. Légitimation et diligence

Lorsque la clientèle confie un mandat à VZ, elle prend toutes les mesures nécessaires pour éviter toute fraude ou abus. Elle conserve précieusement les documents et informations au moyen desquels elle se légitime auprès de VZ (p. ex. contrats, justificatifs, confirmations et mots de passe) afin d'éviter les accès indus par des tiers non autorisés. VZ prend les mesures appropriées visant à repérer et empêcher la fraude ou les abus.

VZ répare le dommage occasionné en cas de violation de son obligation de diligence. Si les deux parties ont rempli leur devoir de diligence ou si une violation ne peut être clairement attribuée à une partie, la responsabilité incombe au partenaire contractuel dans la sphère d'influence duquel la fraude ou l'abus a eu lieu. VZ peut informer la clientèle séparément quant à des devoirs de diligence particuliers.

### 5. Externalisation

VZ peut externaliser des tâches, y compris les données de la clientèle, en totalité ou partiellement, à des prestataires internes ou externes en Suisse ou à l'étranger. Cela vaut en particulier pour les services informatiques, les services en lien avec les titres, les actifs numériques et le trafic des paiements, les études de marché et le marketing ainsi que pour l'impression et l'envoi de documents. VZ est tenu de procéder de manière rigoureuse à une sélection, une instruction (notamment concernant la confidentialité) et un contrôle des prestataires.



## 6. Devoirs de confidentialité et déclaration de confidentialité

VZ est tenu à la confidentialité prévue dans la législation sur la protection des données ou dans d'autres réglementations (p. ex. secret bancaire). Ces devoirs valent également pour tous les membres du personnel et organes de VZ ainsi que pour ses mandataires. Les données de la clientèle ne sont en aucun cas vendues à des tiers à des fins de marketing ou à d'autres fins. La clientèle délève VZ et les personnes susmentionnées de leurs devoirs de confidentialité dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution du mandat ou à la sauvegarde d'intérêts légitimes de VZ ou de la clientèle en Suisse ou à l'étranger, notamment:

- lorsque des données de la clientèle sont transmises au sein de VZ afin d'en assurer un suivi complet et efficace ainsi que pour informer la clientèle de l'offre de services de VZ;
- lors de l'utilisation de canaux de communication électroniques non protégés que la clientèle nous indique conformément au chiffre 1 «Communication entre VZ et la clientèle» ou utilise dans la communication avec VZ;
- lorsque des données de la clientèle sont divulguées dans le cadre d'une externalisation au sens du chiffre 5 «Externalisation»;
- lorsque, en cas de transactions en papiers-valeurs ou en droits-valeurs, d'actifs numériques et d'opérations en devises étrangères, les dispositions applicables ou des accords contractuels requièrent une divulgation aux autorités et à d'autres parties impliquées dans ces transactions, en particulier vis-à-vis d'autorités fiscales et de surveillance, d'émetteurs, de banques centrales, de courtiers ou d'infrastructures du marché financier;
- lorsque des données de la clientèle dans le domaine des assurances sont transmises à des co-assureurs, réassureurs ou assureurs (potentiels) et à leurs associations pour l'évaluation des risques et des cas de prestations;
- lorsque la clientèle télécharge ou utilise des logiciels (p. ex. accès au portail financier, application portail financier, portail prévoyance) et que, ce faisant, la relation d'affaires ainsi que ses données sont portées à la connaissance de tiers (p. ex. exploitants de réseaux, fournisseurs d'appareils, développeurs et fournisseurs de logiciels);
- lors de la vérification des signatures électroniques;
- si la clientèle entame des démarches judiciaires à l'encontre de VZ;
- si VZ doit réaliser des sûretés appartenant à la clientèle ou à des tiers afin de garantir ses prétentions;
- si la clientèle reproche à VZ des comportements irréguliers (publiquement ou auprès d'autorités).

De plus amples informations sur la manière dont VZ traite les données de la clientèle se trouvent dans la déclaration de confidentialité de VZ, disponible à l'adresse [www.vzch.com/fr/declaration-de-confidentialite](http://www.vzch.com/fr/declaration-de-confidentialite) ou auprès de VZ.

La clientèle prend acte du fait qu'à l'étranger, ses données ne sont plus soumises à la protection du droit suisse, mais à celle du droit étranger concerné.

## 7. Respect des dispositions légales et limitation des services

La clientèle est responsable du respect des dispositions légales suisses et étrangères qui lui sont applicables (y compris les lois fiscales).

La clientèle prend acte du fait que VZ peut être tenu de limiter des services afin de respecter des dispositions légales suisses ou étrangères. Cela vaut également lorsque VZ prend en compte les risques en vue de sauvegarder ses intérêts légitimes.

## 8. Résiliation de la relation d'affaires

Tant VZ que la clientèle peuvent résilier leur relation d'affaires en tout temps avec effet immédiat. Les créances ouvertes deviennent alors immédiatement exigibles. Demeurent réservées les conventions écrites concernant des services particuliers et qui prévoient autre chose (p. ex. contrats hypothécaires, polices d'assurance ou placements à termes).

## 9. Droit applicable et for

Toutes les relations entre VZ et la clientèle sont exclusivement soumises au droit suisse. Le lieu d'exécution, le for de poursuite pour la clientèle domiciliée à l'étranger ainsi que le for exclusif pour tout litige sont exclusivement au siège de VZ. VZ peut également faire valoir ses droits au domicile de la clientèle ou auprès de tout autre tribunal compétent. Demeurent réservés les fors impératifs prévus par la loi.

## 10. Modifications des présentes CG

VZ se réserve le droit de modifier en tout temps les présentes CG (parties A et B). Ces modifications sont communiquées à la clientèle de manière appropriée et sont réputées acceptées en l'absence d'opposition écrite dans un délai de 30 jours. En cas d'opposition, la clientèle peut résilier la relation d'affaires avec effet immédiat. Demeurent réservées les conventions écrites concernant des services particuliers et qui prévoient autre chose.



## B Dispositions spéciales de VZ Banque de Dépôt

### 1. Trafic des paiements

Aucune transaction en espèces (versements et paiements en espèces) ne peut être effectuée via les comptes.

### 2. Mouvements de compte

Les intérêts, frais, commissions, dépenses et taxes convenus ou usuels sont portés immédiatement ou périodiquement au crédit ou au débit de la clientèle. Les taux d'intérêt actuels sont disponibles à l'adresse [www.vz.ch](http://www.vz.ch) et peuvent être obtenus auprès de VZ Banque de Dépôt. VZ Banque de Dépôt peut adapter ses conditions en tout temps (p. ex. en cas de modification des conditions du marché) et introduire des frais ou intérêts supplémentaires. Si, p. ex., elle prélève des intérêts négatifs, la clientèle doit payer des intérêts sur son avoir. VZ Banque de Dépôt communique de telles modifications de manière appropriée.

Si la clientèle émet un ordre excédant son avoir disponible auprès de VZ Banque de Dépôt, cette dernière décide dans quelle mesure elle exécute l'ordre, et ce indépendamment du moment auquel il lui est parvenu.

### 3. Comptes en devises étrangères

VZ Banque de Dépôt place normalement les avoirs en devises étrangères dans la même monnaie. Si des mesures des autorités touchent ses avoirs en une certaine devise, la clientèle supporte sa part des charges concernant l'ensemble des conséquences économiques et juridiques. VZ Banque de Dépôt remplit ses obligations par inscription au crédit auprès d'une banque correspondante ou auprès d'une banque du pays de la devise étrangère désignée par la clientèle.

### 4. Inscription au crédit et débit de paiements en devise étrangère

Les montants en devises pour lesquelles aucun compte n'est ouvert sont convertis en francs et portés au crédit ou au débit du compte en CHF. En l'absence de compte en CHF, VZ Banque de Dépôt choisit elle-même un compte existant à créditer ou débiter.

### 5. Réclamations

Si la clientèle repère une erreur, elle la signale par écrit à VZ Banque de Dépôt. Cela concerne les ordres de tout type qui s'avèrent erronés, tardifs, incomplets ou non exécutés ainsi que les erreurs dans les extraits de comptes ou de dépôt, les décomptes ou les autres communications de VZ Banque de Dépôt. La clientèle signale les avis erronés immédiatement, mais au plus tard dans les 30 jours suivant leur réception.

Passé ce délai, l'exécution ou la non-exécution, y compris les décomptes, extraits de comptes ou de dépôt et les communications y relatives, est considérée comme acceptée. Si la clientèle ne reçoit pas de communication de la part de VZ Banque de Dépôt, elle doit adresser sa réclamation dès le moment auquel l'avis aurait normalement dû lui parvenir.

Si VZ Banque de Dépôt n'exécute pas les ordres, les exécute de manière incorrecte ou en retard et, ce faisant, enfreint la diligence usuelle en affaires, elle ne répond que de la perte d'intérêts, sauf si elle a été expressément informée du danger d'un dommage plus important dans le cas précis. Les ordres de bourse ne sont pas soumis à cette règle. Ceux-ci sont notamment régis par le règlement de dépôt de VZ Banque de Dépôt.

### 6. Droit de gage et de compensation

VZ Banque de Dépôt dispose d'un droit de gage sur tous les actifs qu'elle conserve chez elle ou ailleurs pour le compte de la clientèle et, concernant toutes les créances de la clientèle, d'un droit de compensation pour l'ensemble de ses prétentions actuelles ou futures issues de la relation d'affaires, indépendamment de leur exigibilité ou de la devise dans laquelle elles sont libellées; le droit de gage ne naît toutefois qu'avec la créance. Ceci vaut également pour les crédits et prêts avec ou sans sûretés spécifiques. Le droit de gage et de compensation vaut également pour les éventuelles prétentions en indemnisation ou en libération de VZ Banque de Dépôt, en particulier lorsque cette dernière est poursuivie par des tiers (y compris des émetteurs, liquidateurs, commissaires, administrateurs de faillites, institutions et autorités) en lien avec des transactions effectuées pour la clientèle ou en lien avec des valeurs patrimoniales détenues pour la clientèle. VZ Banque de Dépôt a le droit, à sa discrétion, de réaliser les gages, de manière libre ou coercitive, dès que la clientèle est en demeure de fournir sa prestation.

### 7. Frais, impôts et taxes

Les conditions actuelles et les autres frais débités sont régis par les règlements sur les frais et les descriptifs de services publiés. Pour ses services qui ne figurent pas dans les règlements sur les frais et les descriptifs de services, mais qui sont fournis pour le compte de la clientèle ou dans son intérêt et qui ne sont habituellement exécutés que contre rémunération, VZ Banque de Dépôt peut percevoir, à sa discrétion, une rémunération raisonnable. Les éventuels impôts et taxes perçus par VZ Banque de Dépôt ou auprès de celle-ci en lien avec la relation d'affaires entre la clientèle et VZ Banque de Dépôt ou que VZ Banque de Dépôt doit retenir en vertu du droit suisse ou étranger, de traités internationaux ou d'accords contractuels avec des organismes étrangers, ainsi que les frais encourus par VZ Banque de Dépôt sont à la charge de la clientèle et peuvent être reportés sur celle-ci.

### 8. Assimilation du samedi aux jours fériés

Dans le cadre des relations d'affaires avec VZ Banque de Dépôt, le samedi est assimilé aux jours fériés officiels.

