Compte Reka
Portail clients Reka
Reka-Card

Conditions générales (CG)

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 CG 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 CG et les avoir comprises et acceptées au plus tard en effectuant un versement sur un compte Reka, en utilisant le portail clients Reka pour la première fois ou en se servant de la Reka-Card. Pour certains services et produits, il existe des conditions particulières de Reka. Celles-ci prévalent sur les présentes CG 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 diverses formes, comme Reka-Pay, Reka-Lunch ou Reka-Rail encore à tarif réduit, par l'intermédiaire de nombreux points de vente ou par les canaux de distribution figurant sur reka.ch. Reka-Pay et Reka-Rail existent également sous forme physique, tandis que Reka-Lunch et les autres formes d'argent Reka sont disponibles uniquement sous forme électronique via la Reka-Card. 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 en 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
La base de Reka-Card forme un compte d'argent Reka. 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. Sans enregistrement ni modification du NIP, Reka n'assume aucune responsabilité pour l'avoir en argent Reka en cas de perte de la carte non personnalisée. Dès que la Reka-Card non personnalisée est enregistrée, elle fonctionne comme la Reka-Card personnalisée dans la mesure où les présentes CG ne contiennent aucune disposition différente.

5 Chargement d'avoirs d'argent Reka
Outre les contingents d'achat de son point de vente (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 sont publiées sur reka.ch/achat. Le titulaire d'une Reka-Card non personnalisée a seulement la possibilité de charger celle-ci auprès des partenaires de coopération Reka dans les commerces de détail, par exemple dans les points de vente de Coop. Les points de vente peuvent être consultés sur le site reka.ch.

Les montants versés sont traités comme un chargement avec la réduction qui s'y rattache. 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 (pour les Reka-Cards non personnalisées seule possibilité d'utilisation) ;
- dans les boutiques en ligne configurées à cet effet ;
- sous forme de chèques Reka ou de chèques Reka-Rail (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 peut transférer sur le portail clients Reka 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. Cela est impossible pour une Reka-Card non personnalisée.

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 la configuration, les terminaux EFT/POS affichent le solde 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 3000.– par relation de compte sont couverts au moyen d'une garantie. À cet effet, Credit Suisse SA, Zurich, (garante) s'engage à rembourser à tous les titulaires d'une relation de compte comportant des comptes d'argent Reka (bénéficiaires) tout montant perdu excédant CHF 3000.– par relation de compte, et ce jusqu'à un montant maximal donné. 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.

9 Limites d'avoir et conséquences d'un dépassement
La somme de tous les avoirs dans les diverses formes d'argent Reka ne peut dépasser au total CHF 3000.– par relation de compte (titulaire de compte). En cas de dépassement de ce plafond, Reka est en droit de facturer au titulaire de compte des frais à un taux annuel sur le dépassement (carte personnalisée) ou de facturer des frais aux 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 5000.– 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, p.ex. 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 5000.– en argent Reka. Une utilisation de la Reka-Card liée à une dépense de jusqu'à CHF 5000.– par mois civil et CHF 25 000.– par année civile n'est possible qu'après enregistrement sur reka.ch/card.

10 Procédure relative aux relations de compte en déshérence
Si Reka ne peut délivrer au titulaire de compte sa Reka-Card ou des chèques Reka-Rail depuis sa relation de compte, ni sa correspondance écrite, elle procède à une seconde tentative. 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 six mois. Si le titulaire du compte n'effectue aucune transaction pendant dix ans et ne fait valoir aucun droit sur l'avoir, le compte est clôturé et l'avoir affecté à une œuvre 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, 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, la partie dont le domaine d'influence peut être considéré comme responsable du dommage devra répondre de ce dernier.

III Reka-Card

12 Objet de la Reka-Card

La Reka-Card peut être utilisée comme moyen de paiement aux appareils EFT/POS et via 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. Les possibilités d'utilisation de la Reka-Card peuvent être à tout moment élargies, restreintes ou supprimées. 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 ou par des moyens de transmission numériques, un numéro d'identification personnel (NIP). Il peut modifier gratuitement 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 immédiatement les Reka-Cards non personnalisées après l'achat ou l'obtention sur reka.ch et de modifier ainsi le NIP.

Le choix d'un code NIP individuel doit s'effectuer de façon à ce 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 faire parvenir un nouveau NIP (à ses frais : reka.ch/taxe).

Le code NIP doit être soigneusement 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. 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 du NIP. 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 (cf. chiffre 21) ou modifie 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 justification (nul besoin d'entrer son code NIP) est fixé par Reka habituel à la branche. Il est possible de le consulter sur reka.ch ou de le demander au service clientèle 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 aucune écriture irrégulière 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 réclamation 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 CG dans leur intégralité et qu'aucune faute ne leur soit imputable par ailleurs. Ne sont pas considérés comme des tiers les titulaires des cartes ainsi que les conjoints, les concubins et les enfants. 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 tous les sinistres survenant au titulaire.

20.2 Si le titulaire de carte n'a pas satisfait à ses obligations aux termes des présentes CG, 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. 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 pour des transactions en ligne comportant les caractéristiques de sécurité correctes est réputéeautorisée 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 ; 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 du nom d'utilisateur personnel du titulaire de compte ou par téléphone au numéro +41 31 329 66 00, du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00. En dehors de ces horaires, il est possible de laisser un ordre de blocage par téléphone sur le répondeur téléphonique, en indiquant ses nom, prénom, numéro de téléphone, numéro de compte Reka ou de la Reka-Card, ainsi que son nom d'utilisateur (User-ID). Il convient en outre de signifier que la Reka-Card doit être bloquée. Un blocage ne peut ainsi intervenir qu'avec l'indication complète et correcte de toutes les informations énoncées. En cas d'ordre de blocage donné par téléphone sur le répondeur et comportant des indications complètes et correctes, Reka répond des utilisations abusives à partir du moment de la demande jusqu'à l'entrée en vigueur effective du blocage de la Reka-Card.

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/frais ; 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 le compte, il convient de répondre à diverses questions de sécurité.

IV Portail clients Reka

22 Objet du portail clients Reka
Le portail clients Reka est la plateforme bancaire en ligne 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 chèques Reka et/ou de chèques Reka-Rail à partir de la position du compte sous la forme correspondante d'argent Reka ;
- 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 (SMS-TAN)
En principe, la légitimation pour la connexion au portail clients Reka s'effectue en une étape par la saisie du nom d'utilisateur ou de l'adresse e-mail ainsi que du mot de passe. À la première connexion dans le portail clients, le titulaire de compte a la possibilité d'opter pour une procédure d'ouverture en deux étapes (SMS-TAN) pour ses futures connexions dans le portail clients. Il est également possible d'opter pour cette procédure de légitimation sur le profil Reka à une date ultérieure. La procédure d'ouverture en deux étapes accroît la sécurité de l'accès au compte et induit des conditions de responsabilité avantageuses pour le titulaire de compte (confer chiffre 28). Pour la procédure SMS-TAN, celui-ci enregistre le numéro de son téléphone portable personnel. En se connectant au portail clients Reka, il reçoit chaque fois par SMS à ce numéro un code à usage unique généré de façon aléatoire, à saisir sur le compte.

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 ou via l'application Reka et de signaler immédiatement à Reka d'éventuelles irrégularités (service clientèle Reka, T +41 31 329 66 67).

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 opté pour la procédure de légitimation en deux étapes (SMS-TAN), ait respecté les clauses des présentes CG 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 et les enfants. 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. 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.

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 sur 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. Les éventuels avoirs dans Reka-Pay et Reka-Rail sont restitués au client dans les 30 jours à compter de la réception de la résiliation sous une forme à définir par Reka (en tenant compte des dispositions de la loi sur le blanchiment d'argent), après déduction d'une commission de 1,5% et des frais annuels. Le montant remboursé est arrondi à la dizaine de francs inférieure. Comme il n'existe aucun moyen de paiement sous forme papier pour Reka-Lunch, aucun versement en espèces n'est effectué pour cette forme d'argent Reka. Dans les trois formes, une éventuelle différence est versée à une œuvre sociale désignée par Reka. Si la validation de la relation de compte selon chiffre 9 n'a pas pu être réalisée, 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 versé à une œuvre sociale déterminée par Reka.

- Les comptes affichent un solde trop faible pour couvrir les frais de gestion de compte et de cartes annuels et aucune transaction n'a eu lieu pendant au moins douze 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 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 lui est restitué conformément aux dispositions sous chiffre 29 ou est consacré à une action sociale.

31 Frais

Reka facture au titulaire de compte les frais suivants lorsqu'ils ne sont pas pris en charge par l'employeur 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 chèques Reka-Rail depuis le compte, cartes de remplacement en cas de perte, relevés de compte sous forme écrite). 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). La résiliation de la relation contractuelle ne donne pas droit à un remboursement de frais.

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/frais ou peut être obtenue auprès du service clientèle de Reka.

32 Protection des données

Reka déclare respecter les dispositions de 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 et enregistrées auprès du prestataire de service de paiement (Payment Service Provider) mais ne sont pas transmises à la boutique en ligne.

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.

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.

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

Neuengasse 15 | Case postale | CH-3001 Berne
T +41 31 329 66 33 | info@reka.ch | reka.ch