



Liste des sujets Conditions générales

1. Définitions et interprétation
2. Accès Internet
3. Pouvoirs et règles d'autorisation
4. Responsabilité des utilisateurs
5. Renseignements sur le titulaire
6. Modification des pouvoirs de l'utilisateur ou des renseignements à son sujet
7. Avis de non-responsabilité
8. Paiements
9. Relevé électronique
10. Sécurité
11. Matériel de service
12. Exigences technologiques
13. Frais
14. Caractère définitif
15. Icônes d'information, aide et liens
16. Alertes
17. Langue

Les présentes constituent le matériel de service de Services aux entreprises RBC et font partie intégrante de la Convention-cadre pour entreprise cliente conclue entre la Banque Royale et le client.

**Conditions générales**

1. Définitions et interprétation

Les termes non définis dans les présentes ont le sens qui leur est donné dans les conditions juridiques de la Convention-cadre pour entreprise cliente, et les règles d'interprétation prescrites par ces conditions juridiques s'appliquent également aux présentes. Toutefois, les définitions suivantes s'appliquent dans les présentes :

*Niveau d'accès*

Droits d'accès à Services aux entreprises RBC attribué par le client à un utilisateur donné.

*Bénéficiaire*

Destinataire de paiements envoyés par le client : fournisseur, bénéficiaire ou toute autre partie.

*Ordre de paiement*

Directive données par un client à la Banque Royale d'effectuer un paiement à un ou plusieurs bénéficiaires.

## *Services aux entreprises RBC*

Service bancaire électronique de la Banque Royale permettant à plusieurs utilisateurs d'utiliser certains services et autres produits et services (APS).

### *Service*

Tout produit ou service à l'entreprise fourni au client par Banque Royale, y compris tout compte ou tout produit ou service de crédit, de gestion de la trésorerie, de placement ou de paiement, étant entendu que Services aux entreprises RBC est un service.

### *Utilisateur*

Personne que le client autorise à utiliser Services aux entreprises RBC.

### *User Permissions*

Autorisations d'accès et droits donnés à un utilisateur à l'égard de Services aux entreprises RBC.

## 2. Accès Internet

Les utilisateurs doivent disposer d'une connexion à Internet offrant une bande passante suffisante pour accéder à Services aux entreprises RBC.

## 3. Pouvoirs et règles d'autorisation

Le client doit s'assurer que chaque utilisateur est dûment autorisé à utiliser Services aux entreprises RBC en son nom et que les droits d'accès de l'utilisateur correspondent aux pouvoirs accordés à ce dernier pour agir au nom du client. Il incombe au client de veiller à ce que les droits de chaque utilisateur soient conformes à ses politiques internes. La Banque Royale peut, avec ou sans préavis, accepter, rejeter ou modifier les droits d'accès d'un utilisateur donné ou y mettre fin.

Certains services de Services aux entreprises RBC permettent au client de créer des règles d'autorisation pour certaines opérations ou certains événements. ***Ces règles d'autorisation ajoutent à la sécurité, aussi est-il vivement conseillé de se prévaloir de cette possibilité lorsqu'elle est offerte.*** Il est possible d'apporter des modifications aux règles d'autorisation par l'intermédiaire de la carte de signature liée à la Convention-cadre pour entreprise cliente. Certains utilisateurs peuvent aussi limiter l'accès aux comptes et aux services dans Services aux entreprises RBC.

## 4. Responsabilité des utilisateurs

Le client doit veiller à ce que chaque utilisateur respecte les modalités de la convention, y compris les présentes conditions et tout autre matériel de service de Services aux entreprises RBC applicable. Il est responsable de toutes les utilisations – actions et omissions – de Services aux entreprises RBC, y compris les utilisations non autorisées. Chacune de ces utilisations engage la responsabilité du client.

## 5. Renseignements sur le titulaire

Le client doit s'assurer que tous les renseignements fournis à la Banque Royale – nom, adresses postale et électronique, numéros de téléphone fixe et cellulaire et autres coordonnées – sur chaque utilisateur agissant en son nom sont exacts et à jour.

## 6. Modification des pouvoirs de l'utilisateur ou des renseignements à son sujet

Le client doit apporter dans Services aux entreprises RBC les changements nécessaires lorsque les pouvoirs d'un utilisateur ou les renseignements à son sujet sont modifiés. Le client est lié par tout changement apporté par un utilisateur. Il peut arriver que des changements apportés dans Services aux entreprises RBC, y compris toute modification des pouvoirs d'un utilisateur ou des renseignements à son sujet, ne soient pas répercutés dans d'autres services ou documents. Il incombe donc au client de veiller à ce que les changements soient également apportés à ses autres services et documents, le cas échéant, dans la mesure exigée par la convention.

## 7. Avis de non-responsabilité

Banque Royale n'est pas tenue de vérifier ou de modifier les pouvoirs des utilisateurs à l'égard de Services aux entreprises RBC ou les renseignements les concernant. Le présent avis de non-responsabilité s'applique sans égard pour toute disposition de toute formule d'autorisation ou de tout autre document fourni à Banque Royale.

## 8. Paiements

Services aux entreprises RBC offre différents modes de paiement à un bénéficiaire. Ces modes peuvent changer sans préavis. Si le client donne un ordre de paiement utilisant un mode de paiement que Services aux entreprises RBC a cessé d'offrir, le paiement ne sera pas traité. Banque Royale n'est pas responsable des pertes ou dommages pouvant découler d'une modification des modes de paiement offerts.

Il incombe au client de n'approuver que les paiements conformes aux règles d'autorisation qu'il a établies.

Il lui incombe aussi de veiller à ce que tous les renseignements, y compris les renseignements de paiement du bénéficiaire (nom, numéro de compte et autres éléments d'information), soient en tout temps exacts et complets, afin que la Banque Royale puisse exécuter ses ordres de paiement. La Banque Royale peut actualiser les renseignements de facturation du client sans l'en aviser si le bénéficiaire l'informe d'un changement.

Lorsqu'un paiement est traité, un numéro de référence unique est attribué à l'ordre de paiement et son statut passe à « Traité ». La Banque Royale avisera le client de tout échec de traitement, de sorte que le client puisse soumettre l'opération à nouveau. Il est possible d'examiner les renseignements relatifs aux paiements dans la section « Gestion des paiements » de Services aux entreprises RBC.

Au moment du traitement d'un paiement, le système vérifie que le compte concerné est suffisamment provisionné avant d'exécuter l'opération. Si la provision est suffisante, l'ordre de paiement est exécuté ; dans le cas contraire, il est rejeté.

Le traitement des paiements est assujéti à des heures limites établies par la Banque Royale et à certains délais. Le client doit en tenir compte lorsqu'un paiement doit être reçu par le bénéficiaire au plus tard à une certaine date. Il appartient donc au client de soumettre l'ordre de paiement suffisamment à l'avance. Les heures limites et délais de traitement propres à chaque mode de paiement sont précisés dans Services aux entreprises RBC. Ces heures limites et délais de traitement peuvent être modifiés sans préavis. Le client doit aussi tenir compte de toute instruction de paiement que lui donne le bénéficiaire.

La Banque Royale ne donne aucune garantie, ne fait aucune déclaration et ne prend aucun engagement quant au délai de réception d'un paiement par un bénéficiaire. Le client reconnaît que

tout délai indiqué par la Banque Royale pour le traitement d'un paiement n'est qu'une estimation. La Banque Royale n'est pas responsable des frais, pénalités ou intérêts que peut facturer un bénéficiaire ou tout autre tiers au client en raison d'un retard de paiement.

La Banque Royale n'est aucunement responsable de tout problème (y compris tout problème de livraison ou de fourniture de produits ou de services faisant l'objet d'un paiement) que peut soulever un bénéficiaire du client payé par l'intermédiaire de Services aux entreprises RBC. Il appartient au client de régler ce genre de problème directement avec le bénéficiaire.

#### 9. Relevés électroniques

Il incombe au client d'examiner ses relevés électroniques dans Services aux entreprises RBC, en particulier s'il a choisi de ne plus recevoir de relevés imprimés de Banque Royale. Lorsque le client opte pour des relevés électroniques, les conditions de la Convention-cadre pour entreprise cliente qu'il a signée continuent de s'appliquer à l'utilisation de son compte.

#### 10. Sécurité

Le client est tenu de se conformer à toutes les procédures, normes et autres exigences de sécurité prescrites par la Banque Royale. **Il doit mettre en œuvre toutes les fonctionnalités prévues pour améliorer la sécurité de Services aux entreprises RBC, notamment l'authentification à deux facteurs et les règles d'autorisation.** LA DÉCLARATION ET L'EXONÉRATION DE RESPONSABILITÉ DE L'ARTICLE 13.3 DES CONDITIONS JURIDIQUES DE LA CONVENTION-CADRE POUR ENTREPRISE CLIENTE S'APPLIQUENT DANS LA MESURE OÙ CES CARACTÉRISTIQUES NE SONT PAS MISES EN ŒUVRE.

#### 11. Matériel de service

Le client doit veiller à la confidentialité, à la sécurité et à l'usage approprié du matériel de service, y compris les jetons, les identifiants de connexion, les clés d'accès, les mots de passe, les phrases d'identification, les questions d'identification personnelle et les autres dispositifs de sécurité ou modes électroniques de prestation de services liés à Services aux entreprises RBC. Le client doit immédiatement aviser la Banque Royale, verbalement et par écrit, de la perte ou du vol de tout matériel de service ou de tout mode électronique de prestation de services, ainsi que de toute utilisation inhabituelle, douteuse, frauduleuse ou autrement non autorisée, réelle ou soupçonnée, de Services aux entreprises RBC.

#### 12. Technology Requirements

Services aux entreprises RBC ne peut être utilisé qu'avec les modes électroniques de prestation de services, le matériel, les systèmes d'exploitation et les logiciels déterminés par la Banque Royale. Le client doit veiller à ce que Services aux entreprises RBC ne soit utilisé qu'avec les modes électroniques de prestation de services, le matériel, les systèmes d'exploitation et les logiciels approuvés à cette fin par la Banque Royale et non modifiés par rapport aux caractéristiques du fabricant.

#### 13. Frais

Le client est responsable du paiement de tous les frais engagés par les utilisateurs en lien avec leur utilisation de Services aux entreprises RBC, y compris les frais liés aux services et APS utilisés, ainsi

que tous les frais, taxes et autres sommes payables à des tiers, y compris les frais de messageries et de services de données résultant de l'utilisation des modes électroniques de prestation des services de Services aux entreprises RBC.

#### 14. Caractère définitif

Les documents consultés, envoyés, reçus, acceptés ou traités au moyen de Services aux entreprises RBC sont considérés comme définitifs et lient le client.

#### 15. Icônes d'information, aide et liens

Des modalités importantes peuvent s'afficher lorsque l'on clique sur certaines icônes d'information ou certains liens dans Services aux entreprises RBC. Ces modalités font partie intégrante de la convention et lient le client. Le client doit donc s'assurer d'en prendre connaissance.

#### 16. Alertes

La Banque Royale peut, par l'intermédiaire de Services aux entreprises RBC ou par d'autres modes électroniques de prestation de services, y compris par courriel, texto ou notification poussée, alerter le client à propos de certaines activités présentant des enjeux de sécurité visant les services de Services aux entreprises RBC ou les APS auxquels Services aux entreprises RBC donne accès. Dans la mesure où il détient les droits d'accès voulus et où l'option est offerte, chaque utilisateur peut choisir le type d'alerte qu'il souhaite recevoir et son mode de prestation. Chaque utilisateur pourrait aussi être à même de définir des alertes dans les paramètres des modes électroniques de prestation et pourrait être tenu de modifier ces paramètres pour activer ou désactiver certaines alertes. La Banque Royale seule établit la disponibilité, le type, le moment et l'envoi des alertes et ne donne aucune garantie à ces égards. Certaines alertes peuvent exiger une action de l'utilisateur, par exemple se connecter à Services aux entreprises RBC. Les alertes sont offertes pour la commodité du client et à titre informatif seulement. Elles ne doivent pas être considérées comme ayant un autre but. Les alertes envoyées par courriel, texto, notification poussée ou tout autre mode de communication non chiffré ne sont ni sûres, ni fiables, ni privées, ni confidentielles. Le service d'alerte peut ne pas être offert ailleurs qu'au Canada.

#### 17. Langue

Services aux entreprises RBC est offert en français et en anglais. Par défaut, la langue d'affichage est celle que l'utilisateur a définie dans les paramètres de son navigateur Internet. Bien que l'utilisateur puisse ensuite modifier sa langue de préférence dans les paramètres de Services aux entreprises RBC, certains relevés ne sont présentés que dans la langue définie par le client.