



1. Objet des conditions générales

Les présentes conditions générales complètent le formulaire de demande d'ouverture de compte que le Titulaire a préalablement complété et signé, ainsi que le profil de risque. Ensemble, ces documents définissent le cadre contractuel entre la Société de Bourse et le Titulaire.

Pour souscrire au service de conseil en investissement indépendant, le Titulaire doit également compléter la convention prévue à cet effet.

2. Compte et dossier titres

Le Titulaire souhaite faire appel aux services de la Société de Bourse.

A cet effet, le Titulaire convient avec la Société de Bourse d'ouvrir dans les livres de cette dernière un compte financier où seront portés les débits et crédits en espèces, tant en devises étrangères qu'en euro, au comptant ou à terme, résultant de toutes les opérations que la Société de Bourse exécutera pour le compte du Titulaire.

Chaque compte ouvert est identifiable par un numéro de catégorie qui précède le numéro d'identification suivi d'un numéro de clé de contrôle.

Sous le même numéro et la même dénomination que le compte, est ouvert, pour l'enregistrement des transactions sur titres, un dossier sous lequel seront déposés ou prélevés, suivant le cas, les titres et autres valeurs faisant l'objet des acquisitions, cessions, dépôts ou retraits effectués pour le compte du Titulaire.

3. Compte collectif

Les comptes ouverts par la Société de Bourse au nom de plusieurs personnes prennent la forme de comptes collectifs. Sauf convention expresse contraire, une telle convention emporte mandat réciproque et mutuel, de sorte que les Titulaires peuvent effectuer seuls toutes opérations en compte, en ce compris les actes de disposition. En cas d'ouverture d'un compte collectif, les Titulaires acceptent tous les effets de la solidarité passive née entre eux concernant toutes les obligations contractées à l'égard de la Société de Bourse dans le cadre de l'utilisation des services et de l'ouverture du compte en espèces et titres ouverts à leur nom.

4. Procurations

Hormis les mandats généraux consentis par le Titulaire sur le document d'ouverture de compte ou résultant du compte collectif, la Société de Bourse se réserve d'accepter d'autres procurations, générales ou spéciales, établies sur des formules et selon des modalités qui l'agrément. En tout état de cause, les mandats peuvent être révoqués moyennant l'envoi d'une lettre recommandée à la Société de Bourse.

La Société de Bourse tiendra compte de la révocation dans les meilleurs délais.

La responsabilité de la Société de Bourse ne sera toutefois engagée qu'à partir du deuxième jour ouvrable suivant la réception par écrit de l'avis de révocation.

5. Formulation des ordres

Tout ordre doit, sous peine de nullité, reprendre les indications suivantes : achat/vente, quantité, dénomination de la valeur, code (ou ticker) de la valeur, le marché, la devise pour le décompte, le cours de la valeur s'il s'agit d'un ordre limité et, le

cas échéant, la durée de validité de l'ordre.

Le Titulaire peut passer des ordres par téléphone, télécopie ou par courrier électronique, pour autant que ceux-ci soient transmis de façon complète et qu'ils soient conformes aux exigences des marchés. La Société de Bourse et le Titulaire conviennent que toute communication réalisée entre eux par télécopie ou par courrier électronique aura la même valeur légale qu'une correspondance écrite, originale avec une signature manuscrite.

6. Durée de validité

La possibilité pour le Titulaire d'assortir la durée de validité de son ordre d'une limite spécifique se fait sans préjudice des dispositions légales ou réglementaires des Bourses concernées.

En règle générale et pour tous les marchés, la durée de validité d'un ordre ne pourra être supérieure au dernier jour ouvrable de l'année en cours. Tous les ordres en note seront automatiquement annulés le 31 décembre à la clôture.

Lorsque les valeurs sur lesquelles un ordre porte font, durant la période de validité de ce dernier, l'objet d'un paiement de dividende et/ou d'une opération financière, cet ordre est automatiquement annulé.

7. Modification ou annulation de l'ordre par le client

Une demande de modification ou d'annulation de l'ordre peut être adressée, sous réserve que l'ordre ne soit pas déjà exécuté.

La volonté de modifier un ordre doit être spécifiée expressément, faute de quoi la société de bourse peut considérer la nouvelle instruction comme un nouvel ordre venant s'ajouter au premier. Les frais et risques d'une éventuelle annulation ou modification sont à charge du Titulaire.

Si le compte présente un solde débiteur, un intérêt sera dû de plein droit à la société aux conditions du marché sans qu'une mise en demeure préalable soit nécessaire.

8. Couverture

S1- L'exécution de toute opération requiert en principe l'existence préalable d'une couverture, en titres pour les ordres de vente et en espèces pour les ordres d'achat.

En fonction du solde du compte, la Société de Bourse peut, de sa propre initiative et à tout moment, différer ou réduire l'exécution de nouvelles transactions données par le Titulaire, si elle estime que ces transactions sont de nature à compromettre la solvabilité du compte. La Société de Bourse se réserve également le droit, lorsque les titres ou espèces ne lui ont pas été remis au plus tard le lendemain de l'exécution de l'ordre, de procéder, sans avertissement préalable et aux frais et risques du Titulaire, au rachat des titres vendus et non fournis ou irréguliers ou à la revente des titres achetés restés impayés.

S2- Toute position ouverte doit être intégralement couverte à tout moment.

En cas d'insuffisance de couverture d'une position ouverte, la Société de Bourse peut réclamer un complément de couverture.

Lorsque le Titulaire n'a pas fourni le complément de couverture au plus tard le lendemain de la mise en demeure adressée à cet effet par la Société de Bourse, celle-ci peut procéder à la liquidation de ses engagements.

S3- Si le compte présente un solde débiteur, un intérêt sera dû de plein droit à la Société de

Bourse aux conditions du marché sans qu'une mise en demeure préalable soit nécessaire (voir infra l'article 23 de la tarification).

9. Principe de « meilleure exécution » de l'ordre

Sans préjudice aux lois, règles et usages en vigueur sur les places où les valeurs sont traitées, la Société de Bourse exécute les ordres reçus conformément aux instructions du Titulaire, au mieux des intérêts de celui-ci et dans les meilleurs délais. Elle n'est, en tout état de cause, tenue que par une obligation de moyen.

Pour les transactions en actions et les obligations cotées, la Société de Bourse exécute les ordres en direct sur les principaux marchés boursiers, par transmission téléphonique avec son intermédiaire pour les autres marchés.

Lorsqu'un titre est traité sur plusieurs places, le Titulaire laisse à la Société de Bourse, sauf instruction contraire, le soin de choisir où l'ordre sera exécuté. De manière générale, la Société de Bourse a convenu avec son intermédiaire que le marché de transaction choisi serait en priorité le marché d'origine du titre concerné. Ce choix permet de garantir une liquidité suffisante et des écarts de cours acheteur-vendeur moindres. Le Titulaire garde la liberté de diriger son ordre d'une autre manière mais sous sa complète responsabilité.

S'agissant des ordres en obligations, autres que celles qui sont cotées en bourse, la Société de Bourse exécute les ordres par transmission téléphonique à ses correspondants. Le principe est de traiter avec l'intermédiaire qui donne la meilleure offre.

En ce qui concerne les ordres en fonds de placement, la Société de Bourse les transmet de préférence à l'émetteur du fond qui sera également le dépositaire.

Au cas où la Société de Bourse aurait signé un accord de rétrocession avec le promoteur du fond, prévoyant que le niveau de commissionnement de la Société de Bourse est lié au volume de souscription effectué, la Société de Bourse en informe directement le Client.

Le principe du choix de l'intermédiaire s'effectue en tenant compte de différents paramètres: les coûts des opérations, le dépôt des titres et le suivi des opérations sur titre. De manière générale, la Société de Bourse opte pour un intermédiaire qui est également le dépositaire ce qui permet d'éviter les frais de transfert.

La Société de Bourse mesure annuellement l'efficacité de la politique de « meilleure exécution » en opérant un contrôle sur l'intermédiaire à trois niveaux différents: transmission et exécution de la transaction, comptabilisation de la transaction, règlement-livraison de la transaction.

La Société de Bourse se réserve le droit de ne pas exécuter un ordre qui lui semblerait particulier à savoir: un ordre qui engendrerait des frais disproportionnés par rapport au montant investi, un ordre qui concernerait un titre mis à l'index par la FSMA ou un ordre qui devrait être placé sur un marché risqué et sans visibilité.

A la demande du Titulaire, la Société de Bourse fournira les informations complémentaires qui lui sont demandées au sujet de la politique de meilleure exécution de l'ordre.

10. Bordereau

Chaque opération sur instruments financiers donnera lieu à l'émission d'un bordereau à l'entête de la Société de Bourse reprenant les différentes informations légalement requises et adressé au Titulaire dans le délai légal.

Toute réclamation du Titulaire relative à une opération sur instruments financiers doit être notifiée par écrit à la Société de Bourse dans les deux jours ouvrables de la réception du bordereau. A défaut de réclamation endéans ce délai, les informations reprises dans le bordereau sont réputées exactes et approuvées par le Titulaire. La Société de Bourse est ainsi complètement déchargée et obtient l'approbation définitive du Titulaire pour le courrier reçu.

11. Autres opérations en compte

51- Le Titulaire peut à tout moment prélever des fonds auprès de la Société de Bourse à concurrence de son solde créditeur et ce sans aucun frais. Pour tout montant supérieur à 2.500 € il sera demandé au Titulaire de prévenir la Société de Bourse 48h à l'avance de manière à pouvoir approvisionner ses caisses. Le Titulaire peut de même, à tout moment, déposer des titres dans son compte titres ou transférer des titres préalablement déposés.

Tout dépôt et/ou retrait d'espèces se fera contre remise d'un reçu à l'en-tête de la Société de Bourse, dûment signé et daté par une personne qualifiée. Il en va de même pour tout dépôt de titres.

52.- Les sommes à créditer à titre de revenus des instruments financiers en compte titre seront portées au crédit dudit compte, sauf instruction contraire, en Euro. Par défaut, les dividendes optionnels sont automatiquement versés en cash. Si le client souhaite réinvestir les dividendes optionnels de titres (uniquement sur Euronext Bruxelles, Paris, Amsterdam) en actions, il doit en informer préalablement la Société de bourse par écrit.

Pour les Titulaires non-résidents, les revenus - pour lesquels le précompte mobilier belge n'est pas retenu à la source par l'émetteur- crédités en Belgique ne seront pas soumis au précompte mobilier belge si l'attestation et la déclaration de non-résidence ont été préalablement signées.

12. Communications relatives aux opérations en compte

Toute opération en compte donne lieu à l'établissement d'un extrait de compte.

Les avis d'exécution, extraits de compte, situations périodiques et autres communications relatives au compte sont envoyés à l'adresse mentionnée par le Titulaire lors de la demande d'ouverture de compte. En cas de changement d'adresse, le Titulaire est tenu d'en aviser la Société de Bourse par écrit. Aussi longtemps que la notification n'aura pas été effectuée, la Société de Bourse pourra continuer à correspondre valablement avec le

Titulaire à la dernière adresse connue.

Le Titulaire est tenu de s'assurer du suivi de son compte. Sans préjudice à ce qui est dit ci-dessus concernant le bordereau, toute réclamation ou observation concernant une opération en compte doit être notifiée par écrit à la Société de Bourse dans les deux jours ouvrables de la réception de l'extrait de compte concerné. A défaut de réclamation dans le délai indiqué, les informations

reprises dans les avis d'exécution, extraits de comptes et, plus généralement, dans les communications relatives aux opérations réalisées en compte seront considérées comme exactes et approuvées par le Titulaire du compte. La Société de Bourse est ainsi complètement déchargée et obtient l'approbation définitive du Titulaire pour le courrier reçu.

13. Relevé annuel

Le Titulaire reçoit également, au moins une fois l'an, un relevé de toutes les valeurs mobilières, instruments financiers se trouvant sous son dossier ainsi qu'un relevé de son compte financier. Sans préjudice aux délais de contestation des opérations particulières repris ci-dessus, si le Titulaire a des éventuelles réserves à formuler, celles-ci doivent être adressées par lettre recommandée avec accusé de réception dans les quinze jours qui suivent son expédition par la Société de Bourse. A défaut de réclamation dans le délai indiqué, les informations reprises dans le relevé seront considérées comme exactes et approuvées par le Titulaire du compte.

La Société de Bourse est ainsi complètement déchargée et obtient l'approbation définitive du Titulaire pour le courrier reçu.

14. Correspondance

Toute communication envoyée par la Société de Bourse au Titulaire, qu'elle soit sous forme électronique ou postale, sera, sauf preuve contraire à rapporter par le Titulaire, considérée comme reçue par le Titulaire en personne, dans les 24 heures en cas d'envoi électronique et dans les 3 jours en cas d'envoi postal, la date de la poste faisant foi.

L'envoi et le contenu de la correspondance sont établis à suffisance par la production, par la Société de Bourse, d'une copie de celle-ci.

En cas d'envoi de la correspondance (bordereaux, relevés de compte) par courrier électronique, la Société de Bourse recommande vivement que le Titulaire mentionne dans l'ouverture de compte une adresse électronique privée. La Société de Bourse ne pourrait être tenue responsable au cas où ce courrier pourrait être réceptionné par un tiers.

En cas de changement d'adresse électronique, le Titulaire est tenu d'en aviser la Société de Bourse par écrit. Aussi longtemps que cette notification n'aura pas été effectuée, la Société de Bourse pourra continuer à correspondre valablement avec le titulaire à la dernière adresse électronique connue.

Même si le Titulaire a demandé à la Société de Bourse la conservation et ou la mise à disposition de tout ou partie de la correspondance auprès de la Société de Bourse, celle-ci peut décider d'expédier tout ou partie de celui-ci afin notamment de recevoir décharge sur les opérations comptabilisées en compte et/ou d'aviser le Titulaire de certains faits, opérations ou dispositions entrant dans le cadre des relations commerciales.

La Société de Bourse n'est pas tenue de préaviser le Titulaire de cette décision. Si le Titulaire reste en défaut de retourner le document de décharge produit périodiquement par la Société de Bourse, celle-ci pourra également décider d'une expédition systématique du courrier sans préavis au Titulaire.

Le Titulaire déclare prendre par avance à sa charge exclusive les conséquences de quelque nature qu'elles soient, pécuniaires ou autres, susceptibles

de découler pour lui ou pour les autres, directement ou indirectement du fait que la Société de Bourse aurait conservé à son siège, expédié à un tiers désigné dans la convention d'ouverture de compte, ou transmis par courrier électronique à l'adresse mail indiquée dans la convention d'ouverture de compte, à la demande du Titulaire, le courrier établi par la Société de Bourse. Le Titulaire veut et entend expressément que la responsabilité de la Société de Bourse ne puisse de ce fait en aucun cas être recherchée, notamment en cas de non-examen ou d'examen tardif de la correspondance.

15. Clause d'unicité des comptes

Les divers comptes, de quelque nature que ce soit, ouverts au nom d'un même Titulaire, forment les éléments d'un compte unique et indivisible. La Société de Bourse peut sans préavis et de sa propre initiative effectuer des transferts d'un compte présentant un solde créditeur à un compte présentant un solde débiteur. Un éventuel change des devises se fera sur base du cours légal ou, à défaut, sur base du cours le jour du transfert.

La présente clause d'unicité de comptes ne s'applique pas au compte devant conserver une individualité propre en vertu de dispositions légales ou réglementaires.

16. Régime de fongibilité

Le titulaire autorise la Société de Bourse à soumettre au régime de fongibilité institué par l'Arrêté Royal n° 62 du 10 novembre 1967, toute valeur mobilière au porteur acquise par la Société de Bourse pour compte du Titulaire ou remise à la Société de Bourse par le Titulaire.

17. Garantie

Le Titulaire déclare affecter en garantie de toute créance existante ou future de la Société de Bourse à son encontre, les valeurs mobilières et autres instruments financiers qui sont ou seront déposés sous le dossier visé ci-dessus et plus généralement, tous les avoirs dont la Société de Bourse pourrait lui être redevable à la suite de l'exécution des transactions sur valeurs mobilières dont elle a eu la charge. La Société de Bourse peut également réaliser tout ou partie des avoirs détenus par le Titulaire afin de solder les transactions défaillantes effectuées par le Titulaire du compte. Les frais et risques de réalisation sont entièrement à charge du Titulaire.

18. Responsabilité & conflit d'intérêts

51- La Société de Bourse n'engage sa responsabilité que pour dol ou faute lourde.

La Société de Bourse ne peut être tenue responsable que des conséquences directes de sa faute. Elle ne répond ni du dommage indirect, ni des éventuelles pertes financières ou manques à gagner.

52.- Conformément au droit commun, la Société de Bourse n'assume aucune responsabilité à raison du préjudice découlant directement ou indirectement d'un cas de force majeure.

Il y a lieu d'entendre notamment, par force majeure, outre tout événement imprévisible et insurmontable, la désorganisation des services de la Société de Bourse causée par des faits qui ne lui sont pas imputables tels que grève du personnel, attaques criminelles, interruption des moyens de communication, mise hors service ou défaillance, même temporaire, du système ou des équipements informatiques.



§3- La Société de Bourse met tout en œuvre afin d'éviter tout risque de conflit d'intérêts entre la Société et sa clientèle. Aussi les ordres passés pour le compte propre de la Société de Bourse ne peuvent rentrer en conflit avec le traitement des opérations pour le Titulaire d'un compte. D'une part la négociation pour compte propre et l'activité de conseil sont clairement segmentées au sein de la Société de Bourse. D'autre part en cas de risque de conflit, la priorité est donnée au traitement des ordres de la clientèle. Il en va de même lors de la publication d'informations (analyses, conseils,...) par la Société de Bourse à l'attention de sa clientèle. Celle-ci est diffusée en priorité à la clientèle.

A cette fin les responsables de l'analyse financière et de la fourniture de conseils en investissement veillent à garder ces informations confidentielles tant en interne qu'en externe avant ladite publication.

Afin de prévenir tout conflit entre les clients eux-mêmes, la société de Bourse informera le Titulaire lorsqu'il considère qu'il y a un risque.

Au cas où un conflit surviendrait toutefois, le Titulaire peut en aviser la Société de Bourse en adressant une plainte au Compliance Officer. Après réception de cette plainte, le Compliance Officer informe le Titulaire de la procédure appliquée et du recours auquel il peut prétendre. Bien entendu, la Société de Bourse prend toutes les mesures raisonnables pour prévenir les conflits d'intérêt et les maîtriser mais n'est pas soumise à une obligation absolue.

19. Dispositions particulières en matière d'ouverture de compte et d'identification

§1- Le Titulaire est informé et accepte que la Société de Bourse peut être amenée à communiquer son identité ainsi que les opérations comptabilisées sur son compte à la FSMA en application des dispositions légales organisant ses missions de contrôle des marchés financiers. Il autorise une telle communication.

§2. Le Titulaire s'engage à fournir à la Société de Bourse tous les documents et informations qui pourraient lui être demandés dans le cadre de l'identification du Titulaire et/ou du bénéficiaire effectif des avoirs en compte et qui sont nécessaires à la Société de Bourse pour satisfaire ses obligations en matière de prévention du blanchiment d'argent et du financement du terrorisme et respect des embargos financiers. Le Titulaire s'engage également à fournir les éléments permettant d'identifier l'origine des avoirs déposés auprès de la Société de Bourse. Le titulaire déclare sur l'honneur qu'en aucune manière ses avoirs ne proviennent, ni ne proviendront de l'argent de la drogue, de trafic d'armes, du terrorisme, du trafic d'êtres humains, de l'exploitation de la prostitution, ou d'abus de biens sociaux.

Le Titulaire déclare ne pas agir pour son compte propre ou pour compte de tiers en matière d'abus de marché de quelque sorte que ce soit.

A défaut de produire les documents et informations requis en temps utile ou si ceux-ci sont incomplets ou manifestement erronés, la Société de Bourse se réserve le droit de refuser l'ouverture d'un compte ou de bloquer et clôturer le compte du Titulaire si la Société de Bourse n'est plus en mesure de remplir ses obligations légales ou de maintenir une relation de confiance.

§3. La Société de Bourse n'ouvre pas de comptes aux personnes qui ont le statut de « US Person » au sens défini dans la Convention d'ouverture de compte. Au cas où le Titulaire acquerrait ce statut

en cours de relation avec la Société de Bourse, il a l'obligation d'en notifier immédiatement la Société de Bourse qui se réserve dans ce cas, le droit de mettre fin à sa relation avec le Titulaire et de transférer ses avoirs conformément aux dispositions de l'article 20.

§4.- Le Titulaire déclare avoir reçu toutes les informations nécessaires sur les services proposés par la Société de Bourse et reconnaît que ceux-ci sont en adéquation avec son profil d'investisseur. A cet effet le Titulaire reconnaît avoir répondu correctement au questionnaire « Profil de risque » soumis par la Société de Bourse.

§5. Par défaut, le Titulaire du compte appartient à la catégorie des clients de détail, au sens de la législation belge ayant transposé la Directive 2004/39/CE concernant les marchés financiers (MIFID). Le client de détail bénéficie du niveau de protection le plus élevé. Sauf avis contraire du Titulaire, la Société de Bourse appliquera par conséquent le régime propre à cette catégorie de client. Le Titulaire peut demander de modifier sa catégorie pour celle de client professionnel, moyennant accord écrit et préalable de la Société de Bourse.

§6. Sauf avis contraire, le Titulaire opte pour le service de conseil ponctuel.

Par ailleurs le Titulaire reconnaît avoir reçu le dossier de présentation qui reprend le descriptif des services, le tableau récapitulatif des principaux instruments financiers, le contrôle exercé sur la Société de Bourse par les autorités compétentes, notamment la BNB et la FSMA ainsi que la liste des établissements financiers avec lesquels la Société de Bourse opère (banques dépositaires, transactions, services financiers).

§7.- Le Titulaire garantit l'authenticité et la véridité des documents et des informations transmis dans le cadre de la présente convention.

§8. Le Titulaire s'engage à répondre avec diligence aux demandes de la Société de Bourse en vue d'actualiser les informations et les documents nécessaires au suivi légal et commercial des relations ainsi engagées. Particulièrement, le Titulaire s'engage à signaler sans délai et par écrit tout changement relatif à ses données personnelles ainsi que tout événement pouvant avoir un impact significatif sur sa situation juridique ou financière (par exemple et de manière non exhaustive: changement de domicile, de statut fiscal, faillite, tutelle judiciaire, etc...).

Le Titulaire déclare assumer tous les dépens et toutes les conséquences d'une communication tardive et/ou lacunaire.

20. Durée et lieu d'exécution de la convention de compte

La convention de compte est conclue pour une durée indéterminée. Elle peut être résiliée à tout moment par chaque partie, par écrit et moyennant un préavis d'un mois. La Société de Bourse peut par ailleurs mettre unilatéralement fin à la convention de compte et aux services qu'elle comporte sans préavis ni indemnité, par un courrier motivé adressé au Titulaire, notamment en cas de non-respect par celui-ci, des obligations définies dans les présentes conditions générales et tout autre document en faisant partie (règles de bonne conduite, information et mise en garde ponctuelle) ainsi qu'en cas d'utilisation frauduleuse du service, de cessation de paiement ou, d'une manière plus générale, tout événement

mettant en doute la solvabilité et/ou la bonne foi du Titulaire. En cas de rupture immédiate, la Société de Bourse ne pourra être tenue directement ou indirectement au paiement de dommages et intérêts. Le lieu d'exécution principal de la convention se situe au siège social de la société et au siège d'exploitation. La langue principale retenue pour l'exécution de la présente convention est le français.

21. Décès

La Société de Bourse devra être avisée sans retard du décès d'un Titulaire de compte ou de son conjoint. A défaut de pareil avis émis par les ayants droit ou leurs mandataires, la Société de Bourse décline toute responsabilité si, après le décès du Titulaire, les co-titulaires ou mandataires disposent des avoirs en compte.

Pour pouvoir restituer les avoirs, la Société de Bourse doit, dans le respect des dispositions légales, être en possession d'une copie de l'acte de décès, des pièces établissant la dévolution successorale, de même que l'accord écrit de tous les ayants droit.

22. Protection de la vie privée

La Société de Bourse s'engage expressément à respecter la législation en vigueur sur la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel

Le Titulaire a un droit d'accès et de rectification des données qui ont été enregistrées en adressant un courrier ou un mail à l'adresse info@delande.be

La société de Bourse pourra librement utiliser les données collectées afin de développer toute action de marketing, contrôler et prévenir les éventuelles irrégularités et, d'une manière plus générale, gérer le service clientèle. Le Titulaire marque son accord sur ces utilisations. Il a le droit de s'opposer sur demande et gratuitement, au traitement des données le concernant à des fins de direct marketing, par un écrit adressé au responsable du traitement ou par un courriel envoyé à l'adresse précitée.

Le Titulaire est avisé que les conversations téléphoniques entre les parties sont enregistrées, et ce conformément aux dispositions légales en vigueur. Les communications électroniques susceptibles de donner lieu à des transactions sont enregistrées. Une copie de l'enregistrement peut être obtenue, sur demande. Les enregistrements sont conservés pendant 5 ans.

23. Protection des avoirs

Delandé & Cie a le statut de Société de Bourse, entreprise d'investissement de droit belge, soumise au contrôle prudentiel de la BNB et de la FSMA.

La Société de Bourse ne peut fournir que les services d'investissement pour lesquels elle dispose d'un agrément délivré par la FSMA. Elle peut notamment offrir les services d'investissement suivants: la réception et la transmission d'ordres portant sur un ou plusieurs instruments financiers, l'exécution d'ordres au nom de clients, le conseil en investissement. La Société de Bourse peut également fournir les services auxiliaires suivants: la conservation et

l'administration d'instruments financiers pour le compte de clients, y compris la garde et les services connexes, comme la gestion de trésorerie/de garanties; les services de change lorsque ces services sont liés à la fourniture de services d'investissement.

Lors de la fourniture des services, la Société de Bourse est tenue de respecter un ensemble de règles de conduite et de protection (réglementation MIFID)

La Société de bourse fait l'objet de contrôles réguliers de la part d'un Réviseur d'Entreprises (agréé par la FSMA), et par un auditeur interne

La Société de Bourse a pris toutes les mesures afin d'assurer que les instruments financiers qu'elle détient pour ses clients soient protégés.

Tant pour les espèces que pour les titres, la Société de Bourse les redéposera sur un ou plusieurs compte(s) clients global ouvert auprès d'une institution financière reconnue. En cas de procédure d'insolvabilité ouverte à l'encontre de la Société de Bourse, les clients pourront récupérer leurs avoirs déposés sur ce compte clients global : le compte ouvert auprès de l'institution financière a un statut spécial qui protège les avoirs des clients en cas d'insolvabilité de la société de bourse.

Dans le cadre de son activité de dépôt d'instruments financiers, notre société prend toutes les mesures en vue de distinguer à tout moment les actifs détenus par un client déterminé de ceux détenus par d'autres clients et des actifs propres de notre société.

Elle se conforme bien évidemment aux dispositions légales applicables en matière de ségrégation d'avoirs propres par rapport à ceux de ses clients.

Les entreprises d'investissement agréées bénéficient de la garantie du système de protection des dépôts et des instruments financiers. Une intervention financière peut être obtenue auprès du Fonds de protection des dépôts et des instruments financiers en cas de défaillance de la Société de Bourse jusqu'à concurrence de cent mille € pour les espèces déposées en compte et de vingt mille € supplémentaires pour les titres déposés en compte.

24. Traitement des plaintes

Le client doit notifier par écrit ses plaintes à la Société de Bourse. La Société de Bourse prend connaissance de la plainte et s'efforce d'apporter une réponse écrite endéans le mois. Si le client n'obtient pas satisfaction, il peut avoir recours aux services de médiation Ombudsfm. Le service de médiation formule un avis non contraignant concernant le problème soumis. La procédure se déroule entièrement par écrit. Le recours au service de médiation est gratuit.

Coordonnées utiles :

Réviseur d'Entreprises : Prignon Jean-Louis, Rue de Chaudfontaine 13, 4020 Liège

Auditeur interne : Mazars représenté par Philippe de Harlez de Deulin, Avenue Marcel Thiry 77 bte 4, à 1200 Bruxelles

FSMA : Rue du Congrès 12-14, à 1000 Bruxelles

BNB : Bld de Berlaumont 14, à 1000 Bruxelles

Ombudsfm (Ombudsman en conflits financiers) : North Gate II - Boulevard du Roi Albert II 8, bte 2 à 1000 Bruxelles

25. Loi applicable et attribution de compétence

La relation entre la Société de Bourse et le Titulaire est régie par le droit belge. En cas de litige, les tribunaux de Bruxelles (rôle francophone) sont seuls compétents, sans préjudice toutefois du droit de la Société de Bourse de citer dans un autre ressort.

26. Tarifs et conditions (en EUR et HTVA)

La tarification en vigueur est remise au Titulaire lors de l'ouverture du compte. Celle-ci peut être modifiée à tout moment par la Société de Bourse et est à disposition du Titulaire.

La Société de Bourse s'efforcera de notifier les changements de sa tarification, autres que le taux d'intérêt débiteur des découverts en compte, avant l'entrée en vigueur de ces changements, soit par courrier électronique, soit par voie postale étant entendu qu'un délai de notification plus court n'aura aucune incidence sur l'exigibilité des nouveaux taux de courtage. La modification du taux d'intérêt débiteur des découverts en compte est notifiée au titulaire dans un délai raisonnable. Le Titulaire a le droit de mettre fin immédiatement à la convention dans un délai de quinze jours à dater de la communication du nouveau tarif. Passé ce délai, il est réputé avoir consenti à la modification.

Pour être valable et opposable, toute dérogation à la présente tarification doit être confirmée par écrit signé par deux membres de la direction de la Société de Bourse.

a. Comptes espèces et titres

Ouverture de compte: gratuit

Tenue de compte: gratuit

Accès au site internet: gratuit

Expédition de courrier: gratuit

Retrait d'espèces: uniquement sur demande avec un préavis de cinq jours ouvrables

Transferts financiers: gratuit (sauf frais du correspondant)

Transfert de titres:

-Euronext: 30 €/poste
-Autres: 60 €/poste

Conversion devise: 0,25%

Encaissement coupons:

-Gratuit pour les obligations belges (code isin BE)
-Gratuit pour les actions cotées sur Euronext Bruxelles, Paris et Amsterdam (sauf frais éventuels du correspondant)
-Pour les obligations étrangères (code isin autre que BE) et les actions étrangères (autres que

supra), frais du correspondant + courtage coupon de 1%.

Recherches administratives, attestations, dossier de succession, blocage de titres, rappels administratifs:

Minimum de 35 € par demande

Frais de mise au nominatif :
frais du correspondant + 50 €

Frais de clôture de compte : 25 €

Rémunération des espèces en attente d'investissement:

-Intérêts créditeurs en EUR :

. pour les comptes en conseil, taux de base x 90% (à partir de 2.500 €).
. pour les autres comptes, taux de base x 80% (à partir de 12.500 €).

Calcul sur l'avoir moyen à chaque fin de trimestre et crédit en compte si celui-ci n'est pas en clôture.

-Intérêts débiteurs en EUR : taux de base x 2,5

b. Transaction

Courtage:

-Actions, SIRP, certificats immobiliers, trackers

De 0 à 50.000€ : 0,80%
de 50.000 € à 125.000 € : 0,60%
de 125.000 € à : Négociable

+ Frais étrangers:

| | | |
|-----------|-------|--------------|
| Euronext | 0,20% | 20€ minimum |
| Francfort | 0,20% | 20€ minimum |
| USA | 0,20% | 20\$ minimum |
| Londres | 0,25% | 30€ minimum |
| Milan | 0,25% | 30€ minimum |
| Madrid | 0,25% | 30€ minimum |
| Suisse | 0,25% | 30€ minimum |

+ Frais fixes par bordereau: 6 € par transaction

- Obligations et Eurobonds

Souscription: marché primaire : prix d'émission +1% (Rétrocession de la commission de placement au client). Marché secondaire: 1%

-Sicav : 1% de courtage (plus frais du correspondant)

c. Honoraires de conseil en investissement

Le taux des honoraires de conseil est de 0,25% par semestre. Le paiement de ces honoraires se fait de manière anticipée.

d. Droits de garde

0,2% par an sauf pour les comptes en conseil