

Services liés aux cartes Mastercard

Règlement

Le présent règlement remplace à dater du **01.01.2023** la version précédente qui était applicable depuis le 18.11.2019.

Introduction

La mise à disposition et l'utilisation d'une carte Mastercard sont régies par les Conditions Bancaires Générales de la banque telles que complétées par les dispositions du présent règlement, celles du Règlement 'Offre de produits et services' et, le cas échéant, par les communications personnalisées faites conformément au présent règlement.

Avec la tarification (document intitulé 'Liste Générale des Tarifs'), l'ensemble de ces dispositions forment le contrat-cadre qui détermine les droits, obligations et responsabilités qui découlent de la mise à disposition et de l'utilisation de la carte.

Sauf les éventuelles communications personnalisées faites conformément au présent règlement (exemple : par communication sur extraits de compte), tous les éléments qui composent ce contrat-cadre demeurent à tout moment consultables en français et en néerlandais sur le site nagelmackers.be et un exemplaire 'papier' peut être mis à la disposition de l'utilisateur et du titulaire du compte sur simple demande dans toutes les agences Nagelmackers.

Article 1 - Définitions

Le présent règlement fait référence à certains termes dont les définitions sont données ci-dessous.

Contrat-cadre : ensemble des dispositions réglementaires et contractuelles définies dans l'introduction du présent règlement et qui sont applicables à la mise à disposition et à l'utilisation de la carte.

Carte : carte Mastercard (Standard, Gold, Platinum et World Elite pour les consommateurs et Business pour les personnes morales et les personnes physiques agissant dans un but professionnel) pourvue d'une bande magnétique ainsi que d'un circuit intégré (chip) porteur d'informations permettant d'accéder à l'ensemble des services décrits dans le contrat-cadre. La carte reste la propriété de la banque qui accorde le droit à l'utilisateur de l'utiliser exclusivement pour l'usage, décrit dans le contrat-cadre, auquel elle est destinée.

Utilisateur : personne à laquelle la carte Mastercard est mise à disposition (le porteur de la carte) et qui utilise la carte soit en tant que titulaire du compte, soit en tant que mandataire ou représentant légal du titulaire du compte.

Titulaire du compte : personne physique ou morale qui est titulaire ou cotitulaire du compte lié à la carte et, lorsque l'utilisateur agit comme mandataire ou représentant légal du titulaire du compte, la personne au nom et pour le compte de laquelle la carte est utilisée. En cas de pluralité de titulaires (entre autres compte commun) le terme titulaire du compte vise indifféremment l'ensemble des différents cotitulaires du compte.

Banque : Banque Nagelmackers S.A., ayant son siège social à 1000 Bruxelles (Belgique), Rue Montoyer 14, RPM Bruxelles 0404.140.107.

Société : equensWorldline S.A., société partenaire de la banque qui intervient comme gestionnaire de la carte pour le compte de la banque notamment pour la comptabilisation des transactions effectuées avec la carte, pour l'envoi des états de dépenses et pour le traitement des oppositions/blocajes de la carte et des contestations de transactions.

Compte de paiement : compte pouvant être utilisé aux fins de l'exécution d'opérations de paiement telles que des versements, des retraits et des transferts de fonds vers un bénéficiaire.

Compte lié à la carte : compte de paiement auquel la carte est liée et sur lequel sont comptabilisés les paiements et les retraits effectués avec la carte.

Consommateur : personne physique qui agit dans un autre but que son activité commerciale ou professionnelle. Lorsque l'utilisateur agit au nom et pour le compte du titulaire du compte, sa qualité de consommateur est évaluée exclusivement en fonction de la qualité du titulaire du compte.

Jour ouvrable bancaire : jour où la banque est accessible pour exercer une activité permettant d'exécuter des opérations de paiement, en respectant le moment limite de réception. Les samedis, dimanches, jours fériés et jours de fermeture bancaire (une liste des jours de fermeture bancaire est mise à jour et disponible dans toutes les agences de la banque, sur nagelmackers.be et sur www.febelfin.be) ne sont en tout état de cause pas considérés comme jours ouvrables bancaires.

Article 2 - La demande de carte

La banque fixe librement sa politique d'octroi de la carte. Par conséquent, sous réserve d'éventuelles dispositions légales contraignantes, la banque décide librement d'octroyer ou non une carte au client qui en fait la demande et n'est pas tenue de motiver un éventuel refus d'octroi de la carte.

L'utilisateur peut uniquement demander une carte sur les comptes de paiement ouverts auprès de la banque et sur lesquels il dispose d'un pouvoir de signature individuel en qualité de titulaire unique des comptes, mandataire ou représentant légal du titulaire des comptes dans les limites fixées par les dispositions du contrat-cadre.

Lorsque l'utilisateur est cotitulaire des comptes, il ne peut demander l'octroi d'une carte que (1) avec l'accord des autres (co)titulaires ou (2) s'il agit en qualité de mandataire de l'ensemble des autres (co)titulaires des comptes. Dans ce dernier cas, comme tout mandataire et conformément aux Conditions Bancaires Générales, il peut demander une carte avec sa seule signature.

A l'occasion de l'entrée en relation avec la banque ou, à défaut, préalablement à la demande de la carte ou à sa réception lorsque la demande de carte est faite par un moyen de communication à distance, la banque fournit à l'utilisateur sur support papier ou sur un autre support durable selon son choix, un exemplaire complet du présent règlement. Sauf si la preuve du contraire est apportée, par l'utilisation sans réserve de la carte, l'utilisateur est réputé avoir pris intégralement connaissance de l'ensemble des dispositions du contrat-cadre, les avoir comprises et acceptées sans émettre de réserve.

Lorsque l'utilisateur agit en qualité de mandataire au sens des Conditions Bancaires Générales de la banque ou de représentant légal du titulaire du compte, il agit au nom et pour le compte du titulaire du compte.

Le titulaire du compte est tenu - tant vis-à-vis de la banque que de la Société - des obligations, reconnaissances ou tous autres engagements quelconques découlant de l'utilisation de la carte. Il en découle que le titulaire du compte est redevable à la banque de l'ensemble des montants dus suite à l'utilisation de la carte.

La carte est obligatoirement liée à un compte de paiement bien précis ouvert auprès de la banque sur lequel seront comptabilisées toutes les opérations de débit et éventuellement de crédit liées à l'utilisation de la carte.

La banque s'engage à ne jamais envoyer ou mettre à la disposition de ses clients une carte qui n'a pas été expressément sollicitée (sauf renouvellement d'une carte existante conformément aux dispositions du contrat-cadre).

Article 3 - Description des services liés à la carte

3.1. La carte offre la possibilité d'utiliser les services suivants :

- En Belgique et à l'étranger :
 - l'utilisateur peut effectuer des paiements chez les commerçants (restaurants, boutiques...) affiliés au réseau de la carte (présence du logo correspondant à la carte) ;
 - l'utilisateur peut effectuer des retraits en espèces aux guichets automatiques munis du logo correspondant à la carte ;
- A l'étranger : l'utilisateur peut effectuer des retraits sous la forme de cash advance auprès de certaines agences de banques affiliées au service Mastercard.

3.2. Certains terminaux munis de cette fonction permettent à l'utilisateur d'effectuer des opérations de paiement pour des montants réduits sans authentification, c'est-à-dire sans composition préalable du code PIN lié à la carte. Il s'agit des opérations de paiement sans contact qui s'effectuent sans introduction de la carte dans le terminal mais simplement en approchant la carte près du terminal si le terminal et la carte disposent de cette technologie (représentée par le sigle ) et des opérations de paiement effectuées à des terminaux de paiement afin de payer des frais de transport et de parking.

L'utilisateur ou le titulaire du compte peut désactiver l'option d'effectuer des paiements sans contact et ce, au moyen des applications de banque à distance ou en s'adressant à la banque.

3.3. Par défaut, tous les services liés à la carte sont utilisables tant en Belgique qu'à l'étranger sans limitation géographique pour autant que des terminaux compatibles avec la marque soient disponibles. Toutefois, l'utilisateur ou le titulaire du compte peut limiter cette utilisation aux seuls terminaux de paiement et guichets automatiques situés sur le continent européen et dans certains autres pays limitrophes mentionnés dans la 'Liste des pays Maestro' disponible dans toutes les agences de la banque et sur nagelmackers.be ou uniquement à ceux situés en Belgique et ce, au moyen des applications de banque à distance ou en s'adressant à la banque

3.4. L'utilisateur peut effectuer des paiements en vue d'acquies à distance des biens et des services notamment par internet sur les sites marchands qui offrent cette option. Lorsque cette option est disponible sur le site marchand concerné, celle-ci est matérialisée par le logo de la carte. La banque n'est en aucune manière responsable de la disponibilité ou non de cette option de paiement sur les sites marchands présents sur internet.

L'utilisateur ou le titulaire du compte peut désactiver cette fonctionnalité au moyen des applications de banque à distance ou en s'adressant à la banque.

3.5. L'utilisateur bénéficie, en fonction du type de carte dont il est porteur, d'une éventuelle couverture d'assurance et d'éventuels autres services accessoires à la carte qui sont décrits dans le document d'information établi pour chaque type de carte.

Ces documents d'information ainsi que les conditions générales déterminant notamment la nature et la portée des couvertures d'assurance et des autres services accessoires éventuels sont consultables en français et en néerlandais sur le site nagelmackers.be et un exemplaire 'papier' peut être mis à la disposition de l'utilisateur sur simple demande dans toutes les agences Nagelmackers.

Avant toute utilisation d'un service accessoire, l'utilisateur s'engage à prendre connaissance des conditions générales de ce service afin de s'assurer d'en connaître l'étendue, les droits et obligations qui peuvent en découler pour lui ainsi que pour le prestataire de ce service.

Les couvertures d'assurance et les autres services accessoires éventuels liés à la carte sont susceptibles d'être adaptés unilatéralement à l'initiative, selon le cas, de la banque, de Mastercard ou du prestataire concerné et moyennant un avertissement préalable à l'utilisateur.

Article 4 - La carte et le code PIN (code secret)

4.1. Après acceptation de la demande de carte par la banque, un SMS contenant un numéro unique est envoyé vers le numéro de téléphone portable communiqué à cette fin par l'utilisateur à la banque. Ce SMS est reconnaissable au fait qu'il reprend le type de carte demandée et les initiales de l'utilisateur.

Afin de finaliser la demande, l'utilisateur est invité à choisir le code PIN de sa future carte en appelant un numéro gratuit de type 0800. A cette occasion, il lui est demandé d'introduire son numéro de téléphone portable, le numéro unique reçu par SMS et de choisir le code PIN de sa future carte.

Après détermination du code PIN, la carte est envoyée à l'utilisateur par courrier ordinaire. Elle est directement utilisable avec le code PIN choisi pour effectuer des opérations de paiement chez des commerçants ou de retraits en espèces. Une telle opération de paiement doit toutefois être effectuée avant de pouvoir utiliser la carte en vue de faire des opérations de paiement via certains canaux de communication à distance.

Lorsque l'utilisateur n'est pas en mesure de communiquer un numéro de téléphone portable répondant aux exigences de la procédure de choix de code PIN à distance, le choix du code et la mise à disposition de la carte s'effectuent selon un procédé distinct. Dans ce cas, dès réception de la carte, l'utilisateur doit remplacer, par un code PIN personnel, le code PIN initial qui lui a été communiqué par courrier postal.

4.2. Par dérogation à l'article 4.1., lors de la mise à disposition de la carte Mastercard World Elite à l'utilisateur, un code PIN est calculé, imprimé par ordinateur et envoyé directement (sous la forme d'un pli fermé) au demandeur par courrier spécial sous la responsabilité de la banque. Seul l'utilisateur connaît le code PIN de la carte.

4.3. L'utilisateur accepte que ce code PIN remplace sa signature manuscrite et constitue sa signature électronique.

Le code PIN peut être modifié à tout moment par l'utilisateur et exclusivement sous sa propre et entière responsabilité par le biais de n'importe quel guichet automatique muni du logo correspondant à la carte. L'utilisateur s'abstiendra de choisir un code PIN trop aisément facile à découvrir (exemples : date de naissance, suite de chiffre comme 1234, 0000, 1111...).

Article 5 - Modalités d'exécution des retraits et des paiements

5.1. Une opération de retrait ou de paiement effectuée avec la carte est réputée autorisée, et reçue par la banque, si l'utilisateur a donné son consentement à l'exécution de cette opération conformément aux dispositions du présent article. Cette opération ne peut dès lors plus être révoquée. L'utilisateur accepte que le consentement donné aux opérations de retraits et de paiements conformément aux dispositions qui suivent remplace sa signature manuscrite et constitue sa signature électronique.

Le consentement donné à une opération de paiement permet à la banque de traiter (accès, utilisation, conservation...) les données personnelles de l'utilisateur et du titulaire du compte qui sont nécessaires à l'exécution de l'opération de paiement.

5.2. La banque et l'utilisateur conviennent que le consentement de l'utilisateur aux opérations de paiements et de retraits en espèces effectuées avec la carte à un guichet automatique ou à un terminal de paiement en Belgique ou à l'étranger sera donné :

- soit par l'insertion de la carte dans le guichet automatique ou le terminal de paiement et la composition du code PIN de la carte. Ceci équivaut à la signature par l'utilisateur d'un ordre de paiement par débit du compte lié à la carte ;
- soit, pour certains paiements effectués en Belgique ou à l'étranger, par la lecture de la carte et la signature de l'utilisateur du bordereau de transaction imprimé après lecture de la bande magnétique de la carte par un terminal de paiement approprié. Ceci équivaut à la signature d'un ordre de paiement par débit du compte lié à la carte.

Lors de l'utilisation du service visé à l'article 3.2. du présent règlement, aucun code d'authentification n'est exigé. Dans ce cadre, l'utilisateur a la possibilité de vérifier le montant de l'opération et de la valider sans composer préalablement le code PIN de la carte (par exemple par la simple insertion de la carte dans le terminal en appuyant, le cas échéant, sur une touche 'ok' ou équivalente en fonction du terminal ou en approchant la carte du terminal de paiement autorisant les opérations sans contact).

5.3. L'utilisateur peut, avec sa carte, payer des biens ou services via un canal de communication à distance (comme le téléphone, le courrier, le fax). Dans ce cas, la seule communication par l'utilisateur du numéro et de la date d'expiration de sa carte constitue un ordre de paiement par débit du compte lié à la carte valablement donné.

Pour payer un achat par internet, la carte mise à la disposition de l'utilisateur par la banque est compatible avec le système de sécurisation 3D Secure. Lorsque le site marchand est également compatible 3D Secure, la procédure de signature électronique se déroule en 2 étapes. Après encodage du numéro de la carte, de sa date d'expiration et du CVC (Card Verification Code) sur le site marchand, l'utilisateur est dirigé vers un écran de signature. Sur cet écran, l'utilisation combinée de la carte et d'un lecteur de carte identique à celui utilisé pour accéder à l'Online Banking générera pour chaque transaction - après insertion de la carte, identification par le code PIN de la carte, confirmation du montant et utilisation d'un numéro de contrôle propre à la transaction - un code unique permettant de signer la transaction.

Lorsque le site marchand n'est pas 3D Secure, la procédure implique la seule communication du numéro de la carte, de sa date d'expiration et du CVC.

La banque et l'utilisateur conviennent que le consentement de l'utilisateur aux opérations de paiements effectuées via un canal de communication à distance est donné lorsque l'utilisateur suit les procédures décrites aux dispositions qui précèdent.

5.4. L'utilisateur s'engage à ne pas effectuer de retraits d'argent ou de paiements qui, combinés à d'autres opérations non encore enregistrées, créeraient un solde débiteur non autorisé sur le compte lié à la carte.

Sans préjudice de l'application de l'article 16, par mesure de sécurité, après la composition de 3 codes PIN erronés, la carte peut être bloquée. Dans un tel cas, l'utilisateur doit alors prendre contact avec la banque en vue de débloquent la carte.

5.5. La banque ou la Société ne pourront en aucun cas être tenues responsables, si la carte n'est pas honorée par un commerçant affilié, une entreprise ou une banque. Tout conflit ou contentieux survenant entre l'utilisateur et le commerçant concerné doit se régler exclusivement entre eux.

Article 6 - Etat de dépenses, preuve et contestation des opérations électroniques

6.1. La Société envoie chaque mois, pour le compte de la banque, en cas d'utilisation de la carte, un état de dépenses. Cet état de dépenses reprend toutes les transactions effectuées par l'utilisateur durant le mois concerné avec la carte et mentionne notamment le numéro et la limite d'utilisation de la carte, la date, le montant, les frais éventuels et une courte description de chaque transaction. En cas d'opérations en devises, le relevé mentionne le montant dans la devise du paiement et la contrevaletur en EUR. L'utilisateur et le titulaire du compte s'engagent à prendre connaissance de cet état de dépenses tous les mois.

Le titulaire du compte autorise irrévocablement la banque à débiter le compte lié à la carte du montant mentionné sur l'état de dépenses même si la provision n'est pas suffisante. Un solde débiteur non autorisé ne peut jamais être considéré comme une ouverture de crédit tacite et ce dernier doit être apuré sans retard. Le paiement automatique du montant des dépenses s'exécute dans les 15 jours suivant l'envoi de l'état de dépenses. Il appartient donc au titulaire du compte de maintenir une provision suffisante sur le compte lié à la carte dès réception de l'état des dépenses. Ce paiement est ensuite confirmé par la banque au moyen de l'extrait de compte habituel mentionnant les caractéristiques de l'opération (date d'exécution, date valeur, identification de l'opération, montant débité...).

La communication des extraits de compte est considérée comme effective lorsque - en fonction du choix fait par le titulaire du compte ou l'utilisateur - l'extrait est consultable via les applications de banque à distance ou est envoyé par la poste.

6.2. Sans préjudice de l'application de l'article 22 des Conditions Bancaires Générales, l'utilisateur-consommateur n'obtient la correction d'une opération de paiement non autorisée ou mal exécutée que s'il en informe la banque sans délai au moment où il constate une telle opération donnant lieu à une réclamation et au plus tard dans les treize mois suivant la date de valeur de débit ou de crédit. Lorsque le client agit dans le cadre de ses activités professionnelles ou commerciales, il doit informer la banque de sa réclamation au plus tard trois mois après la date de débit et de crédit.

Cette notification doit être adressée à l'attention de la société equensWorldline S.A., qui traite les contestations pour le compte de la banque en cas d'erreur ou d'irrégularité constatée sur les états des dépenses et/ou sur les extraits de compte. Un formulaire de contestation de transactions est disponible sur le site www.macarte.be. Ce formulaire peut être complété et envoyé en ligne ou être imprimé pour un envoi par courrier.

Lorsque l'utilisateur n'est pas satisfait du traitement de sa plainte par equensWorldline S.A, il demeure libre d'adresser une plainte à la banque à l'attention du service Plaines de la Banque Nagelmackers S.A., rue Montoyer 14 à 1000 Bruxelles.

6.3. Certains guichets automatiques et terminaux de paiement délivrent à titre purement indicatif - automatiquement ou à la demande de l'utilisateur - un ticket avec indication des références et du montant de l'opération effectuée et le cas échéant, le solde du compte.

L'utilisateur et le titulaire du compte acceptent que l'enregistrement et la comptabilisation exacts des ordres donnés aux guichets automatiques et aux terminaux de paiement à l'occasion des opérations effectuées puissent être prouvés par le journal des transactions (Logging) établi et conservé par la banque ou par l'institut financier propriétaire du guichet automatique et dont la reproduction sur tout support quelconque est réputée document original, sauf si la preuve contraire est apportée.

Lorsque le titulaire du compte et l'utilisateur ne sont pas des consommateurs, l'enregistrement de l'usage de la carte et du code PIN lié ou, le cas échéant, de la signature conforme de l'utilisateur sur le bordereau de transaction, constitue une preuve suffisante de l'autorisation donnée personnellement par l'utilisateur à l'opération contestée.

6.4. La banque conserve un relevé interne des opérations effectuées à l'aide de la carte, pendant une période de 10 ans à partir de l'exécution des opérations.

Article 7 - Limites d'utilisation

7.1. Il existe une limite mensuelle d'utilisation pour les retraits et paiements exécutés au moyen des cartes Mastercard. La limite mensuelle est renouvelée après chaque paiement effectif de l'état de dépenses par débit du compte lié à la carte.

La limite mensuelle par défaut s'élève à 1 250 EUR pour les cartes Mastercard Standard.

La limite mensuelle par défaut s'élève à 2 500 EUR pour les cartes Mastercard Gold.

La limite mensuelle par défaut s'élève à 5 000 EUR pour les cartes Mastercard Platinum et Mastercard Business.

La limite mensuelle par défaut s'élève à 10 000 EUR pour les cartes Mastercard World Elite.

Outre la limite mensuelle par défaut définie ci-dessus qui s'applique aux retraits et aux paiements, les retraits aux guichets automatiques effectués avec la carte sont également limités à 620 EUR par période de 4 jours (entre 0 et 24 heures). De plus, les paiements effectués sans contact visés à l'article 3.2. du règlement ne peuvent

jamais dépasser un montant de 25 EUR par opération. Il est toutefois possible qu'en fonction des terminaux, la limite par opération soit inférieure à 25 EUR. L'utilisateur peut effectuer plusieurs opérations consécutives sans contact jusqu'à atteindre un montant total de 50 EUR. Lorsque ce montant total de 50 EUR est atteint, l'utilisateur ne pourra effectuer de nouveaux paiements sans contact qu'après avoir effectué une opération avec authentification (composition du code PIN). Chaque opération effectuée avec authentification a pour effet de remettre à 0 le montant total des paiements pouvant être effectués sans contact.

7.2. En respectant les éventuelles procédures mises en place par la banque, l'utilisateur peut demander une adaptation de la limite d'utilisation liée à la carte vers une autre limite conforme à ses besoins. Toute augmentation de limite est toutefois subordonnée à l'accord de la banque.

Notamment pour des raisons de sécurité, en cas de contentieux entre la banque et l'utilisateur ou le titulaire du compte, de position débitrice sur le compte lié à la carte, de solde insuffisant sur le compte lié à la carte vu les limites d'utilisation de la carte, de tentative de fraude, etc. la banque dispose du droit de diminuer, avec effet immédiat, la limite augmentée pour la ramener à la limite d'utilisation par défaut.

En cas de pluralité de cartes sur un même compte, les limites citées ci-dessus s'appliquent par défaut par carte.

7.3. Lors d'un paiement par carte, où le montant exact du paiement n'est pas connu à l'avance (par exemple à une station d'essence), un certain montant fixe peut être réservé pendant la période strictement nécessaire au service. Ce montant, qui est généralement supérieur au montant finalement dû, n'est jamais débité du compte lié à la carte mais est uniquement déduit du montant disponible pour effectuer d'autres paiements le temps d'effectuer le service concerné. La banque débloque les fonds réservés sans délai après réception des informations sur le montant exact de l'opération de paiement et au plus tard immédiatement après réception de l'ordre de paiement.

Article 8 - Obligations de l'utilisateur et du titulaire du compte lié à la carte

L'utilisateur et le titulaire du compte s'engagent à respecter strictement les obligations suivantes.

8.1. Utiliser la carte dans le strict respect de l'ensemble des dispositions du contrat-cadre qui régit l'émission et l'utilisation de la carte.

8.2. Notifier à Card Stop (ou toute autre entité indiquée par la banque), dès qu'ils en ont connaissance, la perte, le vol, le détournement ou toute utilisation non autorisée de la carte. Cette obligation d'avertissement s'applique également en cas de blocage de la carte dans un guichet automatique.

La notification à Card Stop doit se faire immédiatement par téléphone au numéro 078 170 170 ou +32 78 170 170 (à partir de l'étranger) accessible 24 heures sur 24. Afin de procéder au blocage immédiat de la carte, des informations relatives à l'utilisateur et au titulaire du compte ainsi que le numéro de la carte ou du compte lié à la carte peuvent être nécessaires. L'utilisateur et/ou le titulaire du compte doit/doivent également faire une déclaration détaillée des circonstances de la perte ou du vol à la police dans les 48 heures. Ils doivent envoyer à première demande la copie de la plainte au service Card Stop et/ou à la société equensWorldline S.A., qui traite les contestations pour le compte de la banque.

8.3. Notifier immédiatement par écrit à la banque tout changement d'adresse du titulaire du compte et/ou de l'utilisateur et/ou de l'adresse lié à la carte.

8.4. Prendre, dès réception de la carte, toutes les mesures raisonnables afin de préserver la sécurité de la carte et des dispositifs de sécurité personnalisés liés qui en permettent l'utilisation (code PIN). Afin de garantir sa propre sécurité et d'empêcher tout usage illicite de la carte, l'utilisateur s'engage notamment à :

- conserver consciencieusement sa carte en toute occasion et ne jamais la laisser sans surveillance (exemples : dans une chambre d'hôtel, sur un lieu de travail, dans un véhicule même fermé, au restaurant, etc.) ;
- mémoriser et toujours garder secret son code. Le code PIN est strictement personnel et ne peut en aucun cas être noté sur la carte ou sur tout autre support de données ni être communiqué à quiconque ;
- pour assurer le caractère secret du code, composer toujours son code PIN à l'abri des regards indiscrets sans quitter la carte des yeux, que ce soit à un guichet automatique ou chez un commerçant et toujours s'assurer de l'impossibilité d'être observé à son insu (en masquant par exemple le clavier de sa main) et à ne se laisser distraire par personne ;
- apposer, dès réception de la carte, sa signature sur celle-ci à l'endroit indiqué ;
- ne remettre sous aucun prétexte sa carte, qui lui est strictement personnelle, à quiconque ou ne donner mandat à quiconque d'effectuer toute opération au moyen de la carte ;
- ne pas plier la carte, ne pas la rapprocher d'un champ magnétique ni l'exposer à de fortes sources de chaleur ou à tout autre élément externe qui, d'une manière ou l'autre, pourrait l'endommager ;
- ne pas copier, de quelque manière que ce soit, la carte ;
- utiliser exclusivement la carte pour les usages - décrits dans le présent règlement - auxquels elle est destinée ;
- effectuer des paiements par internet avec discernement en sélectionnant de préférence des sites marchands reconnus et fiables en évitant des sites aux sujet desquels peu d'informations et/ou d'avis clients sont disponibles ;
- n'effectuer des paiements par internet que sur des modules sécurisés dont l'adresse est du type 'https' en privilégiant les sites marchands compatibles avec le système de sécurisation 3D Secure ;
- ne jamais utiliser la carte pour jouer à des jeux d'argent, de hasard ou de casino sur internet dont les exploitants n'ont pas obtenu une licence ou un agrément des autorités du pays à partir duquel l'utilisateur consulte le site (pour la Belgique, voir notamment le site de la Commission des jeux de hasard) ;

- ne jamais utiliser la carte pour effectuer des paiements notamment sur internet en vue de l'acquisition de biens ou de services illégaux ;
- toujours contrôler le montant et la devise (sur l'écran du terminal de paiement, sur le site internet du marchand, sur le bordereau d'achat...) avant de consentir à la transaction ;
- conserver soigneusement le double du document signé ;
- ne pas consentir à la transaction en cas de désaccord sur le montant indiqué ;
- s'assurer que les (augmentations des) limites d'utilisation de la carte soient conformes à ses besoins (en privilégiant notamment les augmentations de limites temporaires) afin de limiter le dommage potentiel pouvant résulter d'une utilisation non autorisée de la carte.

Article 9 - Obligations de la banque

La banque doit respecter les obligations suivantes.

9.1. S'assurer que les dispositifs de sécurité personnalisés liés à la carte ne soient pas accessibles à d'autres personnes que l'utilisateur autorisé à utiliser la carte (ceci sans préjudice toutefois du respect par l'utilisateur des obligations qui lui incombent en application du contrat-cadre).

9.2. S'abstenir d'envoyer toute carte non sollicitée, sauf dans le cas où une carte déjà donnée à l'utilisateur doit être remplacée.

9.3. Veiller à la disponibilité, à tout moment, de moyens appropriés permettant à l'utilisateur de procéder à la notification visée à l'article 8.2, ou de demander le déblocage de la carte ; la banque fournit à l'utilisateur, sur demande expresse, pendant 18 mois à compter de la notification, les moyens de prouver qu'il a bien procédé à cette notification.

9.4. Empêcher toute utilisation de la carte après la notification effectuée en application de l'article 8.2.

9.5. Supporter le risque lié à la mise à disposition de la carte à l'utilisateur et de tout moyen qui en permet l'utilisation, dont en particulier le code PIN (ceci sans préjudice toutefois du respect par l'utilisateur des obligations qui lui incombent en application du contrat-cadre).

Article 10 - Responsabilité en cas d'opérations de paiement non autorisées

10.1. Responsabilité de la banque

En cas d'opérations de paiement non autorisées, et sans préjudice de l'application de l'article 6.2, la banque rembourse immédiatement au payeur le montant de cette opération de paiement après avoir pris connaissance de l'opération ou après en avoir été informé, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour bancaire ouvrable suivant, sauf si la banque a de bonnes raisons de soupçonner une fraude. Le cas échéant, la banque rétablit le compte de paiement débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu. La date de valeur à laquelle le compte de paiement du payeur est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il avait été débité.

Sans préjudice de l'application de l'article 6.2, lorsque l'opération de paiement est initiée par l'intermédiaire d'un prestataire de services d'initiation de paiement agréé, la banque rembourse immédiatement, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour bancaire suivant, le montant de l'opération de paiement non autorisée et, le cas échéant, rétablit le compte de paiement débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu.

La banque remboursera les autres conséquences financières éventuelles au titulaire du compte, notamment le montant des frais supportés par lui pour la détermination du dommage indemnissable.

10.2. Responsabilité de l'utilisateur et du titulaire du compte

A. Avant la notification

Jusqu'à la notification prévue à l'article 8, et par dérogation à l'article 10.1. ci-dessus, l'utilisateur et le titulaire du compte supportent, à concurrence de 50 EUR, les pertes liées à toute opération de paiement non autorisée consécutive au vol ou à la perte de la carte ou, de toute utilisation non autorisée de la carte.

L'utilisateur et le titulaire du compte ne supportent néanmoins aucune perte si :

- la perte, le vol ou le détournement de la carte ne pouvait être détecté par l'utilisateur avant le paiement ;
- la perte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale de la banque ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées ; ou
- la banque n'a exigé aucune authentification forte du client.

L'utilisateur et le titulaire du compte supportent par contre toutes les pertes, sans l'application du montant maximal respectif de 50 EUR si :

- l'utilisateur et le titulaire du compte ne sont pas des consommateurs ;
- les pertes des opérations de paiement non autorisées résultent soit d'un agissement frauduleux de leur part, soit du fait qu'ils n'ont pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, à une ou plusieurs des obligations qui leurs incombent en vertu de l'article 8.

B. Après la notification.

Après la notification prévue à l'article 8, sauf si la banque apporte la preuve que l'utilisateur et/ou le titulaire du compte a agi frauduleusement, l'utilisateur et le titulaire du compte ne supportent aucune conséquence financière résultant de l'utilisation de la carte perdue, volée ou détournée, survenue après ladite notification.

C. Charge de la preuve

La charge de la preuve en matière de fraude, d'intention ou de négligence grave incombe à la banque. Est notamment considéré comme une négligence grave, le fait, pour l'utilisateur ou le titulaire du compte :

- de laisser sans surveillance sa carte ou son appareil mobile sur lequel une application permettant l'usage de la carte est installée ;
- d'autoriser un tiers à utiliser sa carte ou une application en permettant l'usage et/ou de lui fournir les moyens d'authentification en permettant l'usage ;
- de conserver ses moyens d'authentification, comme son numéro de code PIN lié à la carte ou tout autre code ou moyen d'authentification permettant l'usage de la carte, sous une forme aisément reconnaissable, notamment sur la carte elle-même ou sur un objet ou un document conservé ou emporté avec la carte ou de conserver ses moyens d'authentification d'une quelconque manière dans la mémoire de l'appareil mobile (par exemple dans un fichier texte, un mail, un message, un agenda, une empreinte digitale stockée dans la mémoire de l'appareil) ;
- de ne pas avoir notifié conformément à la procédure mise en place par la banque, la perte, le vol de la carte ou de l'appareil mobile sur lequel une application permettant l'usage de la carte est installée, la constatation d'une utilisation non autorisée de la carte ou d'une application en permettant l'usage ainsi que la perte de la confidentialité des moyens d'authentification, dès qu'il en a eu connaissance.

Pour l'appréciation de la négligence, il est tenu compte de l'ensemble des circonstances de fait.

Lorsque le titulaire du compte et l'utilisateur ne sont pas des consommateurs, la production par la banque des enregistrements visés à l'article 6 3. alinéa 2 (journal des transactions) et l'utilisation de la carte avec le code PIN ou tout autre moyen d'authentification en permettant l'utilisation constituent une présomption de la négligence (sauf preuve contraire).

Article 11 - Responsabilité en cas d'opérations de paiement non (correctement) exécutées

11.1. Dispositions générales

Sans préjudice des obligations et responsabilités de l'utilisateur et du titulaire du compte, la banque est responsable de l'inexécution ou de l'exécution incorrecte des opérations de paiement effectuées à l'aide de la carte, à partir de dispositifs/terminaux ou au moyen d'équipements agréés par elle, que ceux-ci soient placés sous son contrôle ou non.

Sans préjudice de l'application de l'article 6 relatif aux délais de contestation, la responsabilité de la banque en cas d'opérations de paiement non-exécutées ou exécutées de manière incorrecte est régie par les dispositions de l'article 17§2 des Conditions Bancaires Générales de la banque.

11.2. Prestataire de services d'initiation de paiement

Sans préjudice de l'application de l'article 17 §2.1. et 22 §3 des Conditions Bancaires Générales, la banque rembourse le montant de l'opération de paiement non autorisée ou mal exécutée qui a été initiée par un prestataire de services d'initiation de paiement agréé et, le cas échéant, rétablit le compte de paiement débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement mal exécutée n'avait pas eu lieu.

Article 12 - Responsabilité en cas d'opérations de paiement autorisées initiées par ou via le bénéficiaire du paiement

Uniquement lorsque le titulaire du compte et l'utilisateur sont des consommateurs, la banque doit rembourser au titulaire du compte une opération de paiement autorisée, initiée par ou via le bénéficiaire, qui a déjà été exécutée, pour autant que les conditions cumulatives suivantes soient remplies :

- l'autorisation n'indiquait pas le montant exact de l'opération de paiement lorsqu'elle a été donnée, et
- le montant de l'opération de paiement dépassait le montant auquel l'utilisateur pouvait raisonnablement s'attendre en tenant compte du profil de ses dépenses passées, des conditions prévues par le contrat-cadre et les circonstances pertinentes de l'affaire.

A la demande de la banque, le titulaire du compte et l'utilisateur démontre que ces conditions sont remplies. Dans un délai de dix jours ouvrables suivant la réception de la demande de remboursement, la banque soit rembourse le montant total de l'opération de paiement, soit justifie son refus de rembourser. A la demande de la banque, le payeur a la charge de prouver que ces conditions sont remplies. Le remboursement correspond au montant total de l'opération de paiement exécutée et la date de valeur à laquelle le compte de paiement du payeur est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il a été débité.

Cette obligation de remboursement ne s'applique pas lorsque :

- la banque du bénéficiaire est située en dehors de l'EEE, ou
- la demande de remboursement est adressée à la banque après un délai de 8 semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités ;
- le titulaire du compte ou l'utilisateur a donné son consentement à l'exécution de l'opération de paiement directement à la banque et si les informations relatives à la future opération de paiement ont été fournies ou mises à sa disposition de la manière convenue, quatre semaines au moins avant l'échéance, par la banque ou par le bénéficiaire ; ou
- le fait que le montant de la transaction soit plus élevé que ce à quoi l'utilisateur pouvait s'attendre résulte d'une opération de change, pour autant que la banque ait appliqué son taux de change de référence ; ou
- le titulaire de compte ou l'utilisateur ne donne pas suite à la demande de la banque de lui communiquer les éléments factuels établissant la réalisation des conditions énoncées ci-dessus dans un délai de 7 jours.

Article 13 - Validité et renouvellement

La durée de validité de la carte est limitée et indiquée sur la carte. Sauf avis contraire de l'utilisateur au moins 2 mois avant la date d'échéance ou refus de la banque d'octroyer une nouvelle carte à l'utilisateur, la banque peut renouveler automatiquement la carte. La nouvelle carte peut être différente de la carte émise notamment si la carte incluse dans le package du client au moment du renouvellement est différente de la carte émise ou si la carte émise n'est entre-temps plus commercialisée par la banque. Dans ce dernier cas, une carte équivalente est mise à la disposition de l'utilisateur.

Article 14 - Frais, date de débit, date valeur

14.1. La mise à disposition et l'utilisation de la carte sont conditionnées au paiement d'une contribution annuelle (pour les cartes Business) ou mensuelle (pour les cartes autres que Business). Le montant de cette contribution et la fréquence de paiement sont fixés dans la Liste Générale des Tarifs qui fait partie du contrat-cadre dont l'utilisateur déclare avoir pris connaissance préalablement à la demande de carte.

La banque est autorisée à retirer cette somme automatiquement du compte lié à la carte. Toute modification du montant de cette contribution sera portée à la connaissance de la clientèle de la manière prévue par le contrat-cadre.

S'il est mis fin au service par la banque ou par le titulaire du compte ou l'utilisateur, la contribution annuelle pour la période en cours est due au prorata, jusqu'à la fin du contrat.

14.2. Conformément à la Liste Générale des Tarifs, des frais de traitement seront calculés sur le montant de la transaction et comptabilisés sur l'état de dépenses pour tous retraits en espèces et paiements autres qu'en euro, réalisés à l'étranger. En outre, pour tout retrait en espèces effectué en Belgique ou à l'étranger au moyen de la carte, une commission sera portée en compte sur l'état de dépenses.

Les retraits en espèces et les paiements autres qu'en euro sont convertis dans la devise du compte à un cours qui sera fixé par la Société et qui est basé sur le cours de change de la Banque Centrale Européenne tel que publié officiellement le jour de la réception de ces transactions par la Société.

14.3. Lorsque l'utilisateur a perdu sa carte, lorsqu'elle a été volée ou lorsque la carte devient inutilisable par la faute de l'utilisateur, la banque se réserve le droit de lui réclamer une indemnité forfaitaire pour couvrir les frais de remplacement de la carte. La banque est autorisée à déduire le montant de cette indemnité du compte lié à la carte. Le montant de l'indemnité forfaitaire est mentionné dans la Liste Générale des Tarifs.

14.4. Le remplacement d'une carte défectueuse (carte démagnétisée ou puce défectueuse) est gratuit dans la mesure où la défectuosité n'est pas imputable à l'utilisateur (sinon, ce sont les dispositions du point 14.3 ci-dessus qui s'appliquent).

Article 15 - Modification du règlement

La banque se réserve le droit de modifier ou compléter unilatéralement le présent règlement. Lorsque le titulaire du compte et l'utilisateur sont des consommateurs, toute modification est notifiée au moins 2 mois avant son entrée en vigueur sur support 'papier' ou sur tout autre support durable. La banque pourra notamment valablement choisir de donner cette information exclusivement via une communication en annexe aux extraits du compte lié à la carte ou, le cas échéant, par une communication par un canal de communication à distance (notamment une communication par Online ou Mobile Banking). Si le titulaire du compte et l'utilisateur ne sont pas des consommateurs, la modification pourra être communiquée moyennant le respect d'un délai de préavis raisonnable plus court.

Si l'utilisateur ou le titulaire du compte n'accepte pas les modifications, il doit notifier son refus à la banque avant l'entrée en vigueur de la modification. La notification de ce refus entraînera une résiliation automatique sans frais du contrat-cadre et une cessation immédiate du service. A défaut de notification de son refus avant l'entrée en vigueur de la modification, l'utilisateur et le titulaire du compte sont présumés avoir accepté la modification intervenue.

Toutefois, toute modification portant sur les taux d'intérêt ou cours de change liés aux opérations de paiement effectuées au moyen de la carte s'appliqueront immédiatement et sans préavis, pour autant que les modifications se fondent sur les taux d'intérêt et cours de change de référence convenus.

Article 16 - Blocage de la carte et cessation du service

16.1. La banque se réserve le droit de bloquer la carte pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité de l'instrument de paiement (exemple : introduction successive d'un code de PIN de tout autre moyen d'authentification erroné, oubli de la carte dans un terminal ou, de manière plus générale, lorsque l'utilisateur ne respecte pas les consignes de sécurité liées à l'utilisation de la carte et/ou des applications en permettant l'usage), à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de la carte (connaissance de la perte, du vol ou d'un risque de détournement de la carte ou des moyens qui en permettent l'utilisation, en cas de débit non autorisé du compte lié à la carte).

Dans ces cas, la banque informe l'utilisateur ou le titulaire du compte du blocage de la carte et des raisons de ce blocage et ce, si possible avant que la carte ne soit bloquée et au plus tard immédiatement après.

La fourniture des informations visées à l'alinéa précédent n'est pas requise si elle est contrecarrée par des raisons de sécurité objectivement motivées ou interdite en vertu d'une autre législation applicable.

La banque débloque la carte ou remplace celle-ci par une nouvelle carte dès lors que les raisons justifiant le blocage n'existent plus.

16.2. L'utilisateur peut à tout moment, sans frais et sans justification, mettre fin au contrat de mise à disposition de la carte moyennant notification à la banque.

La banque peut à tout moment et sans justification mettre fin au contrat de mise à disposition de la carte. Lorsque le titulaire du compte et l'utilisateur sont des consommateurs, cette résiliation s'effectue moyennant le respect d'un préavis de 2 mois. Si le titulaire du compte et l'utilisateur ne sont pas des consommateurs, la résiliation pourra s'opérer moyennant le respect d'un délai de préavis raisonnable plus court.

La banque dispose toutefois du droit de mettre fin au contrat sans préavis et, partant, de supprimer la carte dans les cas suivants :

- en cas de clôture définitive du compte lié à la carte ;
- en cas de suppression de son mandat ou de sa qualité de représentant légal sur le compte lié à la carte lorsque l'utilisateur agit en qualité de mandataire (ou cotitulaire avec mandat) ou de représentant légal du titulaire du compte ;
- en cas de circonstances rompant définitivement la relation de confiance entre la banque et l'utilisateur et/ou le titulaire du compte (entre autres en cas de contentieux entre la banque et l'utilisateur ou le titulaire du compte, de position débitrice du compte lié à la carte, en cas de solde insuffisant sur le compte lié à la carte vu les limites d'utilisation de la carte...);
- dans les hypothèses prévues à l'article 18 § 1 alinéas 3 et 4 des Conditions Bancaires Générales ;
- lorsque la résiliation immédiate résulte pour la banque d'une obligation légale ou réglementaire.

En cas de résiliation de la convention, la carte doit immédiatement être restituée à la banque ou détruite par l'utilisateur. L'utilisateur et le titulaire du compte restent tenus solidairement de rembourser tout solde débiteur apparaissant sur le compte lié à la carte résultant directement ou indirectement de l'utilisation de la carte ainsi que les montants repris sur les derniers états de dépenses communiqués, le cas échéant, après la suppression de la carte ou la clôture du compte lié à la carte.

Ils s'engagent également à mettre fin à tout abonnement payé par débit de la carte.

Si l'utilisateur ou le titulaire du compte ne procède pas à la restitution ou à la destruction de la carte après la cessation du service ou après l'échéance de la carte, ils restent responsables de toutes les opérations qui pourraient encore être effectuées avec la carte après cette date. La banque peut donc débiter du compte lié à la carte les montants correspondants aux opérations débitrices qui auraient encore été exécutées avec la carte après cette date.

La banque se réserve le droit de donner ordre aux réseaux des guichets automatiques de saisir ou conserver une carte utilisée abusivement par son utilisateur ou une carte utilisée au-delà de son échéance.

Article 17 - Accès aux comptes de paiement accessibles en ligne par des tiers prestataires agréés

17.1. Autorisation

L'utilisateur et le titulaire du compte peut donner l'autorisation expresse à un tiers prestataire agréé de :

- accéder aux informations sur les comptes de paiement du titulaire du compte qui sont accessibles en ligne (prestataire de services d'information sur les comptes) ;
- donner à la banque les instructions d'exécuter des opérations de paiement depuis les comptes de paiement du titulaire du compte qui sont accessibles en ligne (prestataire de services d'initiation de paiement) ;
- interroger la banque quant à la disponibilité de fonds sur les comptes de paiement du titulaire du compte qui sont accessibles en ligne et qui sont liés à un instrument de paiement lié à une carte émis par ce tiers prestataire.

Toutes ces instructions seront considérées comme des instructions de paiement valides de l'utilisateur ou le titulaire du compte à la banque et seront traitées de la même façon qu'une instruction donnée par l'utilisateur ou le titulaire du compte.

17.2. Obligations de l'utilisateur et le titulaire du compte

L'utilisateur et le titulaire du compte doivent s'assurer que le tiers prestataire est dûment agréé à fournir de tels services en Belgique. Si l'utilisateur ou le titulaire du compte donnent accès à un procédé d'authentification et/ou de signature à une tierce partie autre qu'un tiers prestataire agréé et que la banque, se fondant sur l'authentification et/ou la signature à distance du client donne suite à la requête qui lui est adressée en réalité par cette tierce partie, l'utilisateur et le titulaire du compte seront seuls responsables de tous les paiements ainsi que de tous les accès aux comptes et aux autres données quelconques résultant des actions de cette tierce partie.

17.3. Refus et retrait du consentement

Lorsque la banque refuse d'initier une opération de paiement valide qui lui est adressée par un tiers prestataire agréé, le refus ainsi que, si possible, les motifs de ce refus et la procédure à suivre pour corriger toute erreur factuelle l'ayant entraîné, sont notifiés au client. La banque peut imputer des frais raisonnables à cet effet.

Lorsque l'opération de paiement est initiée par un prestataire d'initiation de paiement agréé, le client-payeur ne peut pas révoquer l'ordre de paiement après avoir donné son consentement à ce que le prestataire de services d'initiation de paiement initie l'opération de paiement.

17.4. Interdiction de l'accès aux tiers prestataires

La banque peut interdire l'accès à un compte de paiement du titulaire du compte accessible en ligne pour des motifs objectifs et motivés liés à l'accès non autorisé ou frauduleux au compte de paiement par un tiers prestataire agréé, y compris l'initiation non autorisée ou frauduleuse d'une opération de paiement.

Dans ces cas, la banque informera auparavant l'utilisateur ou le titulaire du compte de son intention de refuser cet accès et indiquera ses raisons, sauf s'il n'est pas raisonnablement possible de le faire. Dans ce cas, la banque en informera l'utilisateur ou le titulaire du compte de la manière qu'elle considère la plus appropriée compte tenu des circonstances.

La banque ne sera pas tenue d'informer l'utilisateur ou le titulaire du compte lorsque cela compromettrait des mesures raisonnables de sécurité ou lorsqu'une telle information est interdite par ou en vertu de la loi.

Article 18 - Traitement des données à caractère personnel - Protection de la vie privée

Voir l'article 21 des Conditions Bancaires Générales.

Article 19 - Disposition finale

Le contrat de mise à disposition et d'utilisation de la carte est conclu en Belgique et demeure à tout moment entièrement et exclusivement soumis au droit belge (sauf convention écrite contraire et sauf dispositions légales contraignantes selon lesquelles le droit belge ne serait pas d'application).

Pour tout litige concernant la mise à disposition et l'utilisation de la carte entre la banque et un consommateur (au sens du Code de droit économique), seuls les tribunaux belges sont compétents. Pour tout autre litige concernant l'accès et l'utilisation du service, seuls les tribunaux de Bruxelles sont compétents (sauf dispositions légales contraignantes selon lesquelles un autre tribunal serait compétent).