

Services liés à la carte de débit

Règlement

Le présent règlement remplace, à dater du **01.07.2023** toute version antérieure de ce règlement et, en particulier, la version précédente qui était d'application depuis le 01.01.2023.

Introduction

La mise à disposition et l'utilisation de la carte de débit 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 (par exemple par communication annexée aux extraits de compte), tous les éléments qui composent ce contrat-cadre demeurent à tout moment consultables en français et en néerlandais sur 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 applicables à la mise à disposition et à l'utilisation de la carte.

Carte : carte de débit émise par Nagelmackers pourvue d'une bande magnétique et 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 à l'utilisateur le droit de l'utiliser exclusivement pour l'usage décrit dans le contrat-cadre et auquel elle est destinée.

Utilisateur : personne à laquelle la carte de débit 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 des comptes liés à la carte et, lorsque l'utilisateur agit comme mandataire ou représentant légal du titulaire du compte, 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, TVA BE 0404.140.107.

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.

Autre compte lié : tout compte, autre que le compte lié à la carte, ouvert auprès de Nagelmackers au nom du titulaire du compte et qui peut être consulté et/ou géré via un service lié à 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.

Appli Payconiq by Bancontact (Appli Bancontact) : application mobile de Bancontact Payconiq Company S.A. dont le siège social est établi à 1040 Bruxelles, rue d'Arlon 82, RPM Bruxelles, TVA BE 0675.984.882 à laquelle l'utilisateur peut lier sa carte afin d'effectuer des paiements au moyen d'un appareil mobile compatible.

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 www.nagelmackers.be et sur www.febelfin.be) ne sont en tout état de cause pas considérés comme jours ouvrables bancaires.

Article 2 - Demande d'une 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 de la banque, 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 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.

Une carte peut être accordée à un mineur d'âge moyennant une autorisation préalable et écrite du représentant légal qui sera solidairement tenu de tous les engagements pris ou à prendre par le mineur d'âge à l'égard de la banque.

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

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

- Bancontact
- Maestro
- Souscription et accès au service Online & Mobile Banking
- Paiements sans contact
- Paiements par internet
- Paiements sans composition du code secret (code PIN)
- Application mobile de Bancontact (Appli Bancontact)

La banque se réserve le droit d'adapter les services disponibles (ajout de nouveaux services ou modification ou suppression de services existants) moyennant, le cas échéant, communication faite conformément aux dispositions du présent règlement.

3.1. Service Bancontact

Le service Bancontact offre la possibilité d'utiliser, en Belgique et à l'étranger, le réseau des guichets automatiques portant le sigle Bancontact à partir desquels l'utilisateur peut retirer de l'argent liquide, consulter le solde du compte lié à la carte et modifier le code PIN lié à la carte ;

- le réseau des terminaux de paiements (Point Of Sales - POS) portant le logo Bancontact à partir desquels des paiements électroniques peuvent être effectués au profit des tiers chez lesquels ces terminaux sont installés en vue de l'achat de biens et/ou de services.

Lors de la consultation du solde du compte lié à la carte, le solde communiqué est celui connu en fonction des données du réseau equensWorldline, sous réserve des opérations en cours ou non encore enregistrées.

3.2. Service Maestro

Le service Maestro offre la possibilité d'utiliser, en Belgique et à l'étranger, le réseau de guichets automatiques portant le sigle Maestro afin de retirer de l'argent liquide. Il permet également d'utiliser le réseau de terminaux de paiements portant le sigle Maestro, à partir desquels des paiements électroniques peuvent être effectués au profit des tiers chez lesquels ces terminaux sont installés en vue de l'achat de biens et/ou de services.

Par défaut, le service Maestro peut être librement utilisé sur le continent européen et dans certains autres pays limitrophes mentionnés sur la 'Liste des pays Maestro' disponible dans toutes les agences de la banque et sur nagelmackers.be. La banque peut adapter la liste des pays après notification à l'utilisateur et/ou au titulaire du compte. Le service Maestro peut également être soit limité à une utilisation aux seuls terminaux de paiement et guichets automatiques situés en Belgique, soit être étendu aux pays qui ne sont pas repris sur la 'Liste des pays Maestro' pour une durée de maximum 6 mois consécutifs après la date de mise en force. L'utilisateur ou le titulaire du compte peut activer l'option souhaitée en s'adressant à la banque ou au moyen des applications de banque à distance.

3.3. Souscription et accès au service Online & Mobile Banking

L'utilisation combinée du numéro de la carte, d'un lecteur de cartes adéquat et de la carte permet à l'utilisateur de souscrire au service Online & Mobile Banking directement sur le site internet de la banque, nagelmackers.be. Dans le cadre de cette procédure de souscription, l'identification et l'authentification de l'utilisateur s'opèrent à distance par l'utilisation du code généré par le lecteur de cartes après insertion de la carte et composition du code PIN lié à la carte et visé à l'article 4 de ce règlement. Lors de cette procédure, l'utilisateur sera invité à prendre connaissance du règlement Online & Mobile Banking. Cette prise de connaissance constitue une étape obligatoire de la procédure de souscription.

Cette option n'est toutefois pas disponible si les pouvoirs de l'utilisateur sur le compte lié à la carte sont uniquement limités à l'usage de la carte. La banque peut également désactiver cette option notamment pour des raisons de sécurité ou en se fondant sur le type de client concerné (entre autres structure juridique complexe).

Lorsque le processus de souscription est achevé, la carte sert ensuite de moyen d'accès sécurisé au service Online Banking conformément aux dispositions du règlement Online & Mobile Banking.

3.4. Paiements sans contact

Certains terminaux permettent à l'utilisateur d'effectuer des opérations de paiement sans introduction de la carte dans le terminal mais simplement en approchant la carte près du terminal qui dispose de cette technologie.

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. Paiements par internet

L'utilisateur peut effectuer des paiements en vue d'acquiescer à distance des biens et des services 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 sigle Maestro/Bancontact (ou équivalent). Le paiement n'est toutefois possible que si le site marchand est compatible avec le système de sécurisation des paiements offert par la carte, à savoir le système 3D Secure. 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.

Les opérations bancaires mentionnées ci-avant peuvent être étendues à d'autres opérations moyennant le cas échéant communication de la manière prévue dans le contrat-cadre.

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.

3.6. Paiements sans composition du code PIN de la carte

Certains terminaux munis de cette fonction permettent à l'utilisateur d'effectuer des opérations de paiement Bancontact ou Maestro 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 visées à l'article 3.5. et des opérations de paiement effectuées à des terminaux de paiement afin de payer des frais de transport et de parking.

Les opérations de paiement effectuées sans authentification et sans contact sont autorisées dans les limites fixées à l'article 6 du présent règlement.

3.7. Application mobile de Bancontact (Appli Bancontact)

L'appli Bancontact est une application mobile de Bancontact Payconiq Company permettant à l'utilisateur d'exécuter ou de recevoir des paiements par carte en EUR par débit ou crédit du compte lié à la carte au moyen d'un appareil mobile (smartphone ou tablette) disposant d'une caméra avec mise au point automatique, d'une connexion à internet et qui répond aux exigences logicielles requises.

Les paiements peuvent être faits au bénéfice d'autres utilisateurs de l'appli Bancontact agissant comme consommateurs ou professionnels. L'utilisateur peut aussi générer des demandes de paiements à son profit via l'appli Bancontact à l'attention d'autres utilisateurs.

Pour utiliser l'appli Bancontact, l'utilisateur doit télécharger préalablement à partir du 'store' ou 'magasin virtuel' correspondant au système d'exploitation installé sur son appareil mobile compatible. Sans préjudice des dispositions du présent règlement, les droits et obligations spécifiques liés à l'installation et à l'utilisation de l'appli Bancontact sont décrits dans les Conditions Générales de l'Appli Bancontact qui sont automatiquement présentées à l'utilisateur dans l'application lors de la connexion initiale avant toute utilisation effective de l'application. A l'occasion de la prise de connaissance et de l'acceptation des Conditions Générales de l'Appli Bancontact, l'utilisateur pourra les imprimer, les sauvegarder sous format électronique et/ou choisir de les recevoir par courrier électronique.

Afin de pouvoir exécuter des paiements avec la carte au moyen de son appareil mobile, l'utilisateur doit tout d'abord lier la carte à l'application. Pour ce faire, les données spécifiques de la carte (numéro et date d'échéance de la carte) doivent être encodées dans l'application et validées par l'utilisateur en suivant la procédure présentée à l'écran et qui implique une authentification par code PIN. Lors de la création de ce lien, l'utilisateur déterminera un code d'authentification personnel et confidentiel (ci-après code PIN BC) distinct du code PIN de la carte.

Ce code PIN BC personnel et confidentiel permet ensuite à l'utilisateur de se connecter à l'appli Bancontact afin d'exécuter des paiements mobiles par carte et d'en recevoir.

Dans la mesure où l'appareil mobile supporte cette technologie, l'appli Bancontact permet également à l'utilisateur d'effectuer, aux terminaux de paiement qui supportent cette technologie et dans les limites fixées à l'article 6 du présent règlement, des opérations de paiement pour des montants réduits sans composition préalable du code PIN BC.

Article 4 - Carte et code PIN (code secret)

Après acceptation de la demande de carte, un code PIN est calculé et envoyé directement (sous la forme d'un pli fermé) à l'adresse que lui a fournie l'utilisateur ou le titulaire du compte et ce, par courrier spécial unique. Le code PIN initial de la carte est donc adressé par ce courrier unique exclusivement à l'utilisateur ou au titulaire du compte qui sont seuls à pouvoir en prendre connaissance.

Le code PIN peut librement être modifié 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 facile à découvrir (par exemple date de naissance, suite de chiffres comme 1234, 0000, 1111...).

En cas d'utilisation de l'appli Bancontact, l'utilisateur disposera d'un code supplémentaire (code PIN BC) pour signer les transactions par carte effectuées à l'aide de son appareil mobile (voir point 3.8. ci-dessus).

L'utilisateur accepte que, selon le mode d'utilisation de sa carte, le code PIN ou le code PIN BC remplace sa signature manuscrite et constitue sa signature électronique.

Dès réception de la carte (envoyée indépendamment du code initial par voie postale à l'adresse que lui a fournie l'utilisateur ou le titulaire du compte), l'utilisateur appose sa signature sur la carte à l'endroit indiqué.

L'adresse d'envoi du code et de la carte est, à défaut d'autre indication fournie lors de la demande de la carte, l'adresse officielle du domicile du futur utilisateur de la carte communiquée à la banque conformément aux dispositions des Conditions Bancaires Générales portant sur les obligations d'identification des clients.

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 relatif aux opérations de paiements, de retraits en espèces et de virements/transferts de fonds effectués avec la carte à un guichet automatique ou à un terminal de paiements sera donné par l'insertion de la carte dans le guichet automatique ou le terminal de paiements 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.

Lors de l'utilisation du service visé à l'article 3.7. 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).

L'utilisation du service Maestro à l'étranger n'est possible qu'après que la carte ait été utilisée au moins une fois dans n'importe quel terminal disposant de la fonction Maestro, en Belgique comme à l'étranger, et avec composition du code PIN de la carte.

5.3. L'utilisateur peut, avec sa carte, payer des biens ou services par internet. 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 sur le site marchand du numéro de la carte et de sa date d'expiration, l'utilisateur est dirigé vers un écran de signature. Sur cet écran, l'utilisation combinée de la carte et d'un lecteur de cartes identique à celui utilisé pour accéder à l'Online Banking générera pour chaque transaction - après insertion de la carte, authentification 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.

Si le site marchand n'est pas compatible 3D Secure, il sera impossible d'effectuer un paiement au moyen de la carte.

La banque et l'utilisateur conviennent que le consentement de l'utilisateur relatif aux opérations de paiement effectuées par internet est donné lorsque l'utilisateur suit la procédure décrite ci-dessus.

5.4. Lors de l'utilisation de l'appli Bancontact, le code PIN BC est en principe demandé à l'utilisateur pour valider chaque transaction par carte et autoriser en conséquence de manière irrévocable l'exécution de la transaction.

Pour effectuer une opération de paiement mobile entre utilisateurs de l'appli Bancontact, le bénéficiaire du paiement doit ouvrir l'application sur son appareil mobile, encoder le montant de l'opération mobile à effectuer ainsi qu'une référence éventuelle. L'appli Bancontact va alors générer un code QR qui est un type de code-barres contenant les informations relatives au paiement à effectuer. Le payeur doit ensuite utiliser son appareil mobile compatible pour scanner le code QR généré sur l'appareil mobile du bénéficiaire du paiement. Les informations contenues dans le code QR sont alors captées et reproduites dans l'appli Bancontact du payeur et la transaction est prête à être signée. Le payeur contrôle les informations dans son appli Bancontact et signe l'opération au moyen du code PIN BC.

Ce moyen de paiement peut également être utilisé pour payer des factures, des achats en magasin ou en ligne sur des sites marchands compatibles. Le code QR est alors, selon le cas, imprimé sur le ticket de caisse/l'addition/la facture ou affiché sur le terminal de paiement ou généré sur le site marchand lors de la finalisation de l'achat. Dans ce dernier cas, le payeur scanne avec son appareil mobile le code QR apparaissant à l'écran sur la page du site. Pour des achats en magasin, dans la mesure où le terminal de paiement et l'appareil mobile supportent cette technologie, l'utilisateur peut effectuer des opérations de paiement pour des montants réduits sans composition d'un code d'authentification mais en approchant l'appareil mobile du terminal (opération 'NO PIN BC-TAP').

Les opérations effectuées avec la carte en utilisant l'appli Bancontact seront débitées ou créditées, selon que l'utilisateur intervient comme payeur ou bénéficiaire, via le compte lié à la carte.

Sauf pour les opérations 'NO PIN BC-TAP', la banque et l'utilisateur conviennent que le consentement irrévocable de l'utilisateur relatif aux opérations de paiements effectuées

au moyen de l'appli Bancontact est donné par l'utilisation combinée de l'appareil mobile auquel la carte est liée via l'appli Bancontact et du code PIN BC qui constitue dans ce cadre sa signature électronique.

L'utilisation de l'appli Bancontact pour effectuer des opérations de paiement mobile ne porte pas préjudice à la nature de l'opération qui reste une opération par carte.

5.5. Un retrait en espèces ou une opération de paiement est accepté pour autant que le compte lié à la carte présente une provision suffisante. L'utilisateur s'engage à ne pas effectuer de retraits d'argent ou d'opérations de paiement qui, combinés à d'autres opérations non encore enregistrées, créeraient un solde débiteur non-autorisé.

Sans préjudice de l'application de l'article 10, le titulaire du compte autorise irrévocablement la banque à débiter le compte lié à la carte du montant de tout retrait d'argent ou de toute opération de paiement, 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.

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

Article 6 - Limites de paiement

6.1. Les retraits effectués aux guichets automatiques avec la carte sont limités par défaut à 1 000 EUR par opération. Le total des retraits effectués avec la carte est limité par défaut à 1 000 EUR par jour (entre 0 et 24 heures) et le montant total des retraits sur la dernière période de 7 jours (le jour du retrait y compris) est limité par défaut à 1 250 EUR.

Les paiements effectués avec la carte via les terminaux de paiements sont limités par défaut à 2 500 EUR par opération et le montant total des paiements sur la dernière période de 7 jours (le jour du paiement y compris) est limité par défaut à 2 500 EUR.

Les plafonds de 1 000 EUR / 1 250 EUR pour les retraits et de 2 500 EUR pour les paiements sont remplacés par des plafonds de 30 EUR / 130 EUR et de 130 EUR pour la carte accordée à un mineur d'âge visé à l'article 2. Toutefois, le représentant légal peut décider de fixer d'autres plafonds dans la limite des maxima décrits ci-dessus. A sa majorité, l'utilisateur peut - sous réserve de l'accord de la banque - demander que les plafonds de la carte soient augmentés à concurrence des plafonds par défaut.

6.2. Dans le respect de la limite générale pour les paiements déterminée ci-dessus, des limites de paiements spécifiques peuvent être fixées en fonction des différents modes d'utilisation de la carte.

Les paiements effectués sans contact visés aux articles 3.7. alinéa 2 et 3.8. in fine du règlement sont limités à un montant de 50 EUR par opération. L'utilisateur peut effectuer plusieurs opérations consécutives sans contact jusqu'à atteindre un montant total de 100 EUR. Lorsque ce montant total de 100 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 ou code PIN BC selon le cas). Chaque opération effectuée avec authentification a pour effet de remettre à 0 le montant total des paiements pouvant être effectués sans contact.

L'utilisateur, en qualité de payeur, peut effectuer des paiements avec l'appli Bancontact pour un montant maximum de 250 EUR par jour et par opération vers des bénéficiaires-consommateurs. Le montant maximum est porté à 1 500 EUR par opération avec un maximum de 2 500 EUR par jour/appli pour les paiements effectués vers des bénéficiaires-commerçants. La réception de paiements via l'appli Bancontact est limitée lorsque le bénéficiaire du paiement est un consommateur. Dans ce cas, l'utilisateur-bénéficiaire, peut recevoir des paiements via l'appli Bancontact pour un montant maximum de 250 EUR par opération avec un maximum de 500 EUR par jour/appli.

6.3. 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. Cette possibilité d'adapter les limites ne s'applique toutefois ni aux limites des opérations effectuées sans code PIN, ni aux limites des opérations effectuées via l'appli Bancontact.

Lorsque l'utilisateur souhaite augmenter cette limite d'utilisation, la banque ne peut exercer qu'un contrôle extrêmement marginal de la pertinence de cette augmentation. Il en découle qu'il incombe à l'utilisateur de définir des plafonds réellement conformes à ses besoins afin de limiter le dommage potentiel pouvant résulter d'une utilisation non autorisée de la carte en privilégiant, en cas d'opérations exceptionnelles, des augmentations temporaires.

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 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.

6.4. 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 débloquent les fonds bloqués sur le compte de paiement du payeur, après déduction du montant dû qui est alors débité du compte lié à la carte, 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.

Sauf problème exceptionnel d'ordre technique, le montant réservé est alors immédiatement à nouveau disponible.

6.5. Les retraits effectués aux guichets automatiques et les paiements effectués aux terminaux de paiements du réseau Maestro à l'étranger sont limités à un montant précis par opération, par jour ou pour une période plus longue selon les règles en vigueur dans le pays concerné.

6.6. La banque peut déroger à ces principes si des raisons techniques en empêchent momentanément le contrôle et pour autant que le montant de l'opération ne dépasse pas 250 EUR.

Cette dérogation, motivée essentiellement par le souci de la banque de ne pas interrompre le service en cas de problème technique, n'autorise nullement l'utilisateur à effectuer des opérations qui excéderaient les disponibilités en compte et ne modifie en rien les obligations et responsabilités de l'utilisateur telles qu'établies par les dispositions applicables.

Article 7 - Preuve et contestation des opérations électroniques

7.1. Chaque opération effectuée à un guichet automatique, à un terminal de paiements ou via l'appli Bancontact est confirmée par la banque au moyen de l'extrait de compte habituel mentionnant les caractéristiques de l'opération (date d'exécution et date valeur, identification de l'opération, montant débité, frais éventuels, etc.).

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 soit consultable via le service Online Banking, soit envoyé par la poste.

7.2. 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 par courrier à l'attention du service Plaintes de la Banque Nagelmackers S.A., rue Montoyer 14 à 1000 Bruxelles ou par mail à plaintes@nagelmackers.be.

Si le client n'est pas satisfait du traitement de sa réclamation, il dispose des voies de réclamation et de règlements extrajudiciaires des litiges dont les détails sont disponibles dans l'article des Conditions Bancaires Générales relatif aux plaintes. Cette disposition fournit notamment les coordonnées de la Direction générale Inspection économique auprès du SPF Economie.

Certains guichets automatiques et terminaux de paiements délivrent à titre purement indicatif soit automatiquement, soit 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 transactions par carte effectuées aux guichets automatiques, aux terminaux de paiements ou par tout autre canal autorisé puissent être prouvés par le journal des transactions (Logging) établi et conservé, selon le canal d'utilisation de la carte, par la banque, par l'institution financière propriétaire du guichet automatique ou par un autre intervenant dans le schéma de paiement. La reproduction de ce journal des transactions sur tout support quelconque est réputée conforme au 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 de tout moyen d'authentification en permettant l'usage (code PIN, code PIN BC...) constitue une preuve suffisante de l'autorisation donnée personnellement par l'utilisateur à l'opération contestée.

7.3. 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 8 - Obligations de l'utilisateur/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, soit directement, soit en lien avec une application mobile telle que l'appli Bancontact, dans le strict respect de l'ensemble des dispositions du contrat-cadre qui en régit l'acquisition et l'utilisation.

8.2. Notifier à la banque sans délai toute erreur ou irrégularité constatée sur les extraits de compte mis à leur disposition.

8.3. 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.

Lorsque la carte est liée à l'appli Bancontact, l'obligation de notification s'applique également en cas de perte, vol ou de toute forme d'usage non-autorisé par l'utilisateur de l'appareil mobile sur lequel est installée l'appli Bancontact ainsi qu'en cas de perte de la confidentialité du code PIN BC.

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, qui est accessible 24 heures sur 24. L'appel à Card Stop est enregistré sur un système automatisé. Afin de procéder au blocage immédiat de la carte ou de l'appli Bancontact, des informations relatives à l'utilisateur, au titulaire du compte, au numéro de la carte ou du compte lié à la carte peuvent être nécessaires. L'utilisateur et/ou le titulaire du compte doivent également, dans les 48 heures,

faire une déclaration détaillée des circonstances de la perte ou du vol à la police. Ils doivent envoyer la copie de la plainte à la banque ainsi qu'au service Card Stop si ce dernier le souhaite.

Cette information doit être adressée au point de vente de la Banque Nagelmackers S.A., gestionnaire du compte 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 permettent l'utilisation (code PIN). Afin de garantir sa propre sécurité et d'empêcher tout usage non-autorisé de la carte, l'utilisateur s'engage notamment à :

- conserver consciencieusement sa carte en toute occasion et ne jamais la laisser sans surveillance (exemple dans une chambre d'hôtel, sur un lieu de travail, dans un véhicule même fermé, au restaurant, etc.) ;
- dès réception de la carte et du code PIN, remplacer le code PIN initial par un code PIN personnel et détruire sans délai le pli visé à l'article 4 par lequel le code PIN initial est communiqué par la banque ;
- mémoriser et toujours garder secret son code PIN. 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 PIN, 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 à un terminal de paiements chez un commerçant et toujours s'assurer de l'impossibilité d'être observé à son insu par exemple en masquant le clavier de sa main et à ne se laisser distraire par personne ;
- apposer dès réception de la carte, sa signature au verso de celle-ci, à l'endroit prévu à cet effet ;
- 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 ;
- limiter strictement les éventuelles demandes d'activation de la carte au sens de l'article 3.2. à ce qui est conforme aux besoins de l'utilisateur ;
- s'assurer que les (augmentations des) limites d'utilisation de la carte soient conformes à ses besoins afin de limiter le dommage potentiel pouvant résulter d'une utilisation non autorisée de la carte.

L'utilisateur de l'appli Bancontact s'engage en outre à :

- prendre toutes les mesures raisonnables afin de préserver la confidentialité de son code PIN BC. En ce sens, l'ensemble des règles de confidentialité décrites ci-dessus qui s'appliquent au code PIN s'appliquent également au code PIN BC ;
- conserver en toute occasion consciencieusement l'appareil mobile sur lequel est installée l'appli Bancontact, ne jamais le laisser sans surveillance (exemple dans une chambre d'hôtel, sur un lieu de travail, dans un véhicule même fermé, au restaurant...) et ne jamais autoriser quiconque à effectuer un paiement au moyen de son appareil mobile ;
- désinstaller immédiatement l'appli Bancontact de son appareil mobile dès qu'il soupçonne une perte de la confidentialité du code PIN BC. Cette obligation ne porte pas préjudice à l'obligation de procéder à la notification visée aux points 8.2. et suivants ci-dessus ;
- respecter les limites et conditions d'utilisation de l'application - notamment pour ce qui concerne les droits de propriété et licences - fixées dans les Conditions Générales de la Solution Mobile de Bancontact.

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-solicitée, 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 8.3., ou de demander le déblocage de la carte ; la banque fournit, sur demande, à l'utilisateur, 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 8.3.

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, et en particulier le code PIN (sans préjudice des obligations de l'utilisateur visées à l'article 8).

9.6. Concernant l'utilisation de l'appli Bancontact, la banque n'est toutefois pas responsable :

- des dommages ou altérations de l'appareil mobile de l'utilisateur à la suite de l'installation, la mise à jour, l'utilisation ou la suppression de l'appli Bancontact ;
- des conséquences découlant de l'utilisation de l'appli Bancontact en dehors du territoire belge si cette utilisation devait s'avérer être incompatible avec la législation du territoire sur lequel l'application est utilisée ;
- des interruptions temporaires ou du mauvais fonctionnement de l'appli Bancontact en raison d'un dérangement du réseau internet, de panne de courant, de travaux de maintenance annoncés, ou de manière générale de toute défaillance des systèmes de communication nécessaires au fonctionnement de l'appli Bancontact ;

- des conséquences découlant d'un mauvais fonctionnement de l'équipement mobile de l'utilisateur, de logiciels ou de matériel informatique d'une tierce partie ou de l'utilisation d'un équipement mobile, de logiciels ou de matériel informatique incompatible avec l'appli Bancontact ;
- des conséquences liées à l'utilisation d'un hyperlien dans l'appli Bancontact renvoyant vers le site d'un tiers et du fait que les informations sur le site de ces tiers soient complètes, correctes et précises.

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 7.2, la banque rembourse immédiatement le montant de cette opération de paiement non-autorisée après avoir pris connaissance de l'opération ou après en avoir été informée, 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 7.2, 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 ouvrable 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 indemnisable.

Un remboursement effectué en application du présent article ne peut en aucun cas être interprété comme une forme de reconnaissance par la banque de l'absence de fraude, de négligence grave ou de violation intentionnelle par l'utilisateur et/ou le titulaire du compte des obligations qui leur incombent du présent règlement. L'exécution d'un tel remboursement ne prive donc pas la banque de démontrer par la suite, sur la base de tout élément porté à sa connaissance tant avant qu'après le remboursement, qu'il n'était, en réalité, pas dû et de prendre toute mesure utile pour assurer la récupération du montant indûment payé.

Sans préjudice des dispositions de l'alinéa qui précède, le titulaire du compte et l'utilisateur acceptent que par le remboursement effectué en leur faveur par la banque en application des dispositions du présent article, la banque est, pour autant que de besoin, subrogée dans tous leurs droits, actions et prétentions quelconques nés de l'exécution de l'opération de paiement non autorisée afin de lui permettre de tenter de recouvrer les montants débités des comptes liés en exécution de ces paiements. En cas de récupération totale ou partielle, par le titulaire du compte et/ou par l'utilisateur, des montants débités suite à l'exécution des paiements non autorisés, ces derniers s'engagent à transférer ces montants sans délai au bénéfice de la banque et autorisent la banque à récupérer de plein droit ces montants, sans avertissement préalable, s'ils devaient être versés sur un compte lié ou sur tout autre compte ouvert au nom du titulaire du compte auprès de la banque.

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 ou le titulaire du compte 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.

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 le code PIN lié à sa carte ou tout autre code ou moyen d'authentification permettant l'usage de la carte (comme le code PIN BC lié à l'appli Bancontact), 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 7.3. 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 ou non sous son contrôle.

Sans préjudice de l'application de l'article 7 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 le titulaire du compte et l'utilisateur pouvaient raisonnablement s'attendre en tenant compte du profil des 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 démontrent 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. 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 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 sa date d'expiration y est indiquée. Sauf avis contraire de l'utilisateur, au moins 2 mois avant la date d'expiration de la carte, ou en cas de refus de la banque d'octroyer une nouvelle carte à l'utilisateur, la banque peut renouveler automatiquement la carte et l'adresser sans avertissement préalable à l'utilisateur. La nouvelle carte pourra 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 sera mise à la disposition de l'utilisateur.

Article 14 - Frais, date de débit et 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 liées à un compte à usage exclusivement professionnel) ou mensuelle (pour les cartes liées à un compte à usage exclusivement privé). 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.

L'utilisation de l'appli Bancontact peut engendrer des coûts pour l'accès et l'utilisation du réseau internet sur l'appareil mobile sur lequel elle est installée. Ces coûts seront facturés à l'utilisateur par son opérateur réseau ou de téléphonie mobile et ne sont en aucun cas pris en charge par la banque ni ne sont inclus dans la contribution annuelle ou mensuelle visée ci-dessus.

La banque est autorisée à retirer le montant de cette contribution 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 sont calculés sur le montant de la transaction pour tout retrait en espèces et paiement autres qu'en euro réalisés à l'étranger. Les retraits en espèces et les paiements autres qu'en euro sont convertis dans la devise du compte. Le taux de change de référence appliqué aux opérations de paiement effectuées avec la carte est déterminé conformément aux dispositions des Conditions Bancaires Générales de la banque.

14.3. Lorsque l'utilisateur a perdu sa carte, lorsque la carte a été volée ou lorsqu'elle 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 débiter le montant de cette indemnité du compte lié à la carte. Le montant de l'indemnité forfaitaire est fixé dans la Liste Générale des Tarifs.

Le remplacement d'une carte défectueuse (carte démagnétisée ou dont la puce est défectueuse) est gratuit dans la mesure où la défectuosité n'est pas imputable à l'utilisateur.

14.4. Pour tous les retraits d'argent et les paiements en euro effectués en Belgique avec la carte, la date valeur du débit en compte correspond à la date effective de l'opération.

Toutes les opérations réalisées via le réseau Maestro sont débitées du compte lié à la carte dans un délai de 1 à 10 jours avec une date valeur conforme à la législation en vigueur.

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.

La banque se réserve toutefois le droit de modifier ou de compléter sans préavis les modalités d'exécution des retraits et des paiements effectués avec la carte ainsi que les plafonds d'utilisation lorsque ces adaptations sont justifiées par un motif lié à la sécurisation de l'utilisation de la carte. Dans une telle hypothèse, la banque prendra toute mesure utile afin d'en informer l'utilisateur ou le titulaire du compte dans les meilleurs délais.

En outre, 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 (par exemple : introduction successive d'un code PIN ou PIN BC ou 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 pour 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. Sans supprimer sa carte, l'utilisateur peut également mettre fin à tout moment à l'utilisation de l'appli Bancontact en désinstallant l'application de son appareil mobile. Une telle désinstallation n'a toutefois aucune incidence sur l'exécution des ordres de paiement que la banque a reçus avant la désinstallation de l'application.

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 position débitrice non autorisée sur le compte lié à la carte ou d'autres comptes liés...);
- dans les hypothèses prévues à l'article 18§1 alinéas 3 et 4 des Conditions Bancaires Générales de la banque ;
- 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 être détruite par l'utilisateur.

Si l'utilisateur ou le titulaire du compte ne procède pas à la restitution ou à la destruction de la carte après la date de cessation du service ou après la date d'expiration de la carte, il reste responsable 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 sa date d'expiration.

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 peuvent 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 valides de l'utilisateur ou du titulaire du compte à la banque et seront traitées de la même façon qu'une instruction donnée directement à la banque par l'utilisateur ou le titulaire du compte.

17.2. Obligations de l'utilisateur et du 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 donne 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).