

RÈGLEMENT CARTES PROTON

Annexe 3 au Règlement général des opérations.

Le présent règlement régit les droits et les obligations du client et de la Banque quant à la livraison à et l'utilisation par un client de cartes Proton comme défini ci-après. Les présentes dispositions font partie intégrante des annexes au Règlement général des opérations d'AXA Banque, ci-après dénommée "la Banque". Les dispositions du Règlement général des opérations sont dès lors d'application, sauf lorsqu'il y est dérogé dans le règlement ci-après.

Ci-après, il faut entendre par "client" toute personne qui, par la procédure de demande habituelle, conclut avec la Banque une convention concernant la carte concernée.

Ci-après, il faut entendre par "client" toute personne titulaire d'un compte à vue auprès de la Banque et qui conclut avec la Banque une convention concernant la carte concernée.

Il faut entendre par "titulaire de carte" toute personne à qui, conformément à une instruction formelle du client ou de son mandataire, une carte est délivrée, lui permettant d'effectuer des opérations pour le compte du client.

Article 1 : Description des cartes Proton

Au moyen de sa carte, le client et/ou le titulaire de carte peut avoir accès aux distributeurs de billets, terminaux SelfService de la Banque et terminaux de paiement nationaux pour charger son porte-monnaie électronique et effectuer des paiements, conformément aux conditions et modalités d'utilisation définies ci-après.

Article 2 : Accès et sécurisation

Afin de permettre au client et/ou au titulaire de carte de faire usage de sa carte Proton au moyen des terminaux et distributeurs de billets qui entrent en considération à cet effet sur le plan technique et conformément au règlement en question, il reçoit personnellement une communication concernant un code secret personnel, indissociablement lié à la carte qui lui est fournie.

La Banque garantit le maintien de la confidentialité de ce code au sein de sa propre organisation et au sein des réseaux auxquels la carte Proton donne accès. Le client et/ou le titulaire de carte doit à son tour respecter rigoureusement la confidentialité de ce code. Tant la Banque que le client courent des risques graves, en particulier d'abus de la carte Proton, si la confidentialité de ce code n'est pas recherchée et contrôlée par toutes les parties concernées.

Certains appareils, dont les distributeurs de billets nationaux et terminaux SelfService de la Banque, permettent au client ou au titulaire de carte de modifier lui-même le code secret. Dans ce cas aussi, il doit respecter strictement la confidentialité.

En vue de la sécurité de la carte Proton et de la confidentialité du code, le client et/ou le titulaire de carte prendra les mesures de précaution suivantes :

- Il ne mettra jamais sa carte à la disposition d'un tiers (même s'il s'agit d'une connaissance, d'un mandataire ou d'un membre de sa famille).

La carte est personnelle et non transférable.

- Si le délai de validité de la carte est expiré, si une carte de remplacement lui a été délivrée ou si la

poursuite de l'usage de la carte Proton n'est plus possible, il détruira immédiatement celle-ci.

- Il veillera à toujours avoir sa carte Proton sur lui ou en lieu sûr. Il ne l'abandonnera dès lors jamais sans surveillance, par exemple sur son lieu de travail, dans sa voiture ou à un endroit accessible à des tiers (par exemple une salle de sport).

- Il n'utilisera sa carte Proton que pour les fonctions auxquelles elle est destinée comme décrit dans le présent règlement de la carte .

- Pour l'exécution d'un paiement à un commerçant, il ne doit jamais quitter sa carte Proton des yeux, au besoin en se déplaçant physiquement vers l'endroit où la carte Proton sera utilisée dans le terminal de paiement. Il doit veiller à ce que sa carte Proton ne soit utilisée que pour l'exécution d'un paiement. Lors de la restitution de la carte Proton par le commerçant, le client s'assurera que c'est bien sa propre carte Proton qui lui a été restituée.

- Dès réception de l'avis lui communiquant son code secret, il fera tout ce qui est nécessaire afin de garantir la confidentialité de ce code en l'apprenant par coeur, en détruisant immédiatement l'avis de communication et en modifiant dans les plus brefs délais le code communiqué à l'un des appareils équipés à cet effet (distributeurs de billets nationaux & terminaux SelfService d'AXA).

- Lors de la modification d'un code secret, il choisira un nouveau code qui ne soit pas trop évident aux yeux de tiers (par ex. partie de sa date de naissance; code postal de la commune; partie d'un numéro de téléphone; ...).

- La modification d'un code secret en un code pouvant également être utilisé pour d'autres cartes et moyens d'accès doit être évitée et accroît le risque en cas d'abus éventuel.

- Il ne communiquera jamais son code secret à un tiers, pas même à une connaissance, un mandataire ou un membre de sa famille.

- Il ne conservera jamais le code secret en même temps que la carte Proton, ne l'inscrira nulle part – même pas sous une forme codée – et ne l'enregistrera pas dans un fichier informatique.

- Lors de l'utilisation du code secret à des distributeurs de billets et/ou terminaux de paiement, il veillera à pouvoir introduire son code secret en toute discrétion, par exemple en dissimulant le clavier d'une main, en ne se laissant pas distraire par un tiers et en veillant à ce que personne ne l'observe lors de l'introduction de son code secret.

- S'il a des raisons justifiées de présumer qu'il y a eu violation de la confidentialité de son code, il modifiera immédiatement son code à l'un des appareils équipés à cet effet (distributeurs de billets nationaux & terminaux SelfService de la Banque). Si cette dernière solution n'est pas possible (par exemple parce qu'il séjourne à l'étranger), il fera immédiatement bloquer sa carte Proton et demandera au besoin une nouvelle carte Proton assortie d'un nouveau code secret.

- Il n'utilisera jamais son code secret pour se procurer l'accès à une zone self-banking d'une Banque ou une zone SelfService d'AXA. Si, lors de l'octroi de l'accès à ces zones, le code secret est quand même demandé, il prendra immédiatement contact avec AXA Banque.

- Les mesures de précaution énumérées ici sont à ce point importantes et à ce point évidentes que leur non-respect sera considéré comme une négligence grave dans le chef du client et/ou du titulaire de carte, ce qui aura pour effet que la limitation de la responsabilité du client et/ou du titulaire de carte ne sera pas applicable en cas de perte ou de vol de la carte Proton.

Au cas où le client et/ou le titulaire de carte aurait oublié son code secret, il peut toujours redemander celui-ci par l'intermédiaire de son agent bancaire AXA ou par écrit auprès du service Cards (code postal interne P22/513) de la Banque, Brusselstraat 45, 2018 Anvers. Il recevra alors à nouveau une communication personnelle de son code secret propre.

Article 3 : Opérations par cartes Proton

A. Opérations à des distributeurs de billets et à des distributeurs bancaires accessibles au public et aux terminaux SelfService de la Banque.

1. Chargement du porte-monnaie électronique Proton
Le client et/ou le titulaire de carte peut, au moyen de sa carte et de son code secret, charger le porte-monnaie électronique Proton lié à sa carte ou celui d'une autre carte délivrée par la Banque. Proton ne peut être chargée qu'en euros et utilisée uniquement dans cette devise en Belgique. Une carte assortie exclusivement de la fonction Proton ne peut être chargée que par le client lui-même, à l'aide de son code secret.

2. Modification du numéro de code personnel et secret
Le client et/ou le titulaire de carte peut toujours modifier son numéro de code personnel et secret en un nouveau nombre composé de 4 chiffres de son choix.

B Opérations à des terminaux de chargement

Outre les distributeurs de billets et les distributeurs bancaires nationaux & les terminaux SelfService, le client a la possibilité de charger sa carte Proton par des canaux alternatifs tels que les cabines téléphoniques publiques de Belgacom, les terminaux Czam liés par exemple à un PC ou à une ligne téléphonique, les appareils téléphoniques Smash etc. ... Pour tous ces appareils, les mesures de précaution habituelles doivent être prises lors de l'introduction de la carte et du code secret.

C. Opérations à des terminaux de paiement (chez les commerçants)

Le titulaire de carte peut, au moyen de sa carte Proton, payer le prix de biens et services chez les commerçants qui disposent de terminaux de paiement acceptant les cartes.

D. Consultation du solde et des opérations Proton - remboursement du solde proton :

Le solde du porte-monnaie électronique peut être consulté aux distributeurs de billets et aux distributeurs bancaires du réseau Banksys, aux terminaux de chargement ainsi qu'au terminaux de paiement disposant d'une fonction Proton. La Banque garantit la possibilité pour le client et/ou le titulaire de carte de vérifier les 5 dernières opérations effectuées avec la carte aux terminaux prévus pour ce genre de consultations.

Le client a le droit de demander à la Banque le remboursement du solde de son porte-monnaie électronique sur la fonction Proton de sa carte aussi longtemps que la monnaie électronique stockée dans ce porte-monnaie est valable. Le délai de validité de la monnaie électronique expire après 4 mois suivant le remplacement ou la cessation de la carte. Les soldes inférieurs à 5 euros ne sont pas remboursés. La carte doit être restituée à la Banque en vue du remboursement. Pour le remboursement du solde de son porte-monnaie électronique, des frais sont imputés (voir article 3E)

E. Validation de transactions au guichet de l'agence AXA Banque par moyen de la carte:

Pour autant que l'agence concernée est équipée d'un équipement approprié, le client peut être invité, pour les transactions qu'il réalise au guichet de l'agence et/ou pour les ordres qu'il donne au guichet de l'agence, à valider ceux-ci par moyen de sa carte et de son code secret personnel. Cette validation équivaut à la signature du client en bas de l'enregistrement de la transaction concernée ou de l'ordre concerné dans les systèmes de la Banque. Une copie sur papier de cet enregistrement est remis en même temps au client. Le stockage de cet enregistrement et sa reproduction par les systèmes de la Banque vaudront comme preuve de la transaction respectivement de l'ordre et de sa signature par le biais de la validation de la part du client.

Chaque titulaire de carte pourra faire usage de cette faculté de validation par moyen de la carte pour les comptes pour lesquels il a la qualité de titulaire respectivement de mandataire.

Article 4 : Limites

Le montant d'un chargement du porte-monnaie électronique Proton s'élève à minimum de 5 EUR et ne peut dépasser 125 EUR. Le solde maximum autorisé de Proton s'élève également à 125 EUR.

Les limites par chargement sur Proton ne peuvent être adaptées, et ce pour des raisons techniques.

Article 5 : Imputation d'opérations, facilité de caisse et preuve

5.1. Imputation des opérations :

Le titulaire de carte s'engage à ne pas effectuer de chargement au moyen de la carte qui aurait pour effet que les fonds disponibles à ce moment sur le compte lié seraient dépassés. Le client, titulaire du compte lié, autorise la Banque sans aucune réserve à débiter de son compte tous les montants prélevés ou payés à l'aide des cartes liées à ce compte, même si les fonds disponibles ne sont pas suffisants.

L'utilisation de la carte et du code secret correspondant remplace la signature écrite pour toutes les opérations électroniques et constitue pour l'application du présent règlement la signature électronique du client ou du titulaire de carte. La signature électronique ayant déjà été jugée exacte par la Banque est valable en droit pour la Banque et constitue une preuve suffisante de l'identité du client ou du titulaire de carte et de son accord sur le contenu des ordres donnés au moyen de la carte.

5.2 Preuve des opérations :

Toutes les données de chaque opération effectuée à un distributeur de billets ou à un distributeur bancaire sont enregistrées au moment de l'opération et conservées par la société pendant minimum cinq ans, afin de pouvoir par la suite les reproduire sur un support sous une forme lisible. La Banque est toujours présumée responsable du traitement de ces données.

Le ticket créé par l'appareil concerné à la suite d'une opération ne porte pas nécessairement préjudice à la force probante des enregistrements de la Banque.

En cas de litige avec le client et/ou le titulaire de carte concernant une opération, la Banque fournit pour sa part la preuve de cette opération à l'aide de ces données, sans préjudice du droit du client ou du titulaire de carte d'apporter la preuve contraire. La Banque apportera ainsi la preuve que l'opération a été enregistrée et comptabilisée correctement et n'a pas été affectée par un incident technique ou une autre défaillance. Cela laissera supposer que le système fonctionnait de manière irréprochable au moment de l'opération contestée.

Article 6 : Obligations et responsabilités relatives à la carte:

1° - Par le biais des extraits du compte à vue lié à la carte, la Banque informe immédiatement le client de toutes les opérations de chargement réalisées avec cette carte; cette information mentionne pour chaque opération de chargement la date de l'opération et la date de valeur appliquée, le terminal où l'opération a eu lieu et le montant exprimé en euros.

2° - A intervalles réguliers et au minimum une fois par an, la Banque fournira au client une communication relative aux mesures de précaution à prendre par le client et/ou le titulaire de carte pour éviter tout usage abusif de la carte.

3° - La Banque supporte les risques d'expédition de la carte avant sa délivrance au client; avant la remise de sa carte, ce dernier devra se présenter au point de vente où son compte à vue est domicilié;

4° - Les cartes Proton ont un délai d'utilisation qui dépend des limitations techniques et des aspects de sécurité. La Banque procédera par conséquent au remplacement de la carte si, pour des raisons techniques et/ou de sécurité, elle y est obligée et/ou si le client et/ou le titulaire de carte invite la Banque à le faire.

Sauf lorsqu'il est mis fin au droit d'utilisation d'une carte ou sauf lorsque le client ou le titulaire de la carte renoncent eux-mêmes à tout usage ultérieur de la carte, la Banque mettra, avant le remplacement, une nouvelle carte à la disposition du client ou du titulaire de carte. Ces derniers peuvent retirer la nouvelle carte au point de vente où est domicilié le compte concerné. Dès réception de la nouvelle carte, ils doivent détruire la carte précédente en la découpant en morceaux, à moins qu'un solde Proton ne soit encore présent sur la carte. Le cas échéant, le client et/ou le titulaire de carte dispose d'un délai maximum de 4 mois pour utiliser ce solde. A l'expiration de ce délai, il faudra irrévocablement détruire la carte en la découpant en morceaux. Le client est seul responsable de toutes les conséquences de la non-destruction des cartes. Le solde chargé restant n'est plus récupérable.

En cas de renouvellement d'une carte, le client prend en charge les frais de renouvellement s'il est mis fin au

droit d'utilisation au plus tard deux mois avant son échéance.

5° - La Banque garantit l'exécution correcte et réglementaire par le client et/ou le titulaire de carte via des terminaux et appareils tels que définis ci-dessus à condition que lors de l'utilisation de la carte pour les opérations concernées, les conditions et modalités d'utilisation aient été strictement respectées par le client et/ou le titulaire de carte. Elle ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de l'utilisation de la carte par le biais d'appareils d'autres réseaux et/ou sans fonction Proton et/ou à l'encontre des conditions et modalités d'utilisation.

6° - Sous réserve des dispositions qui suivent concernant le vol et la perte et/ou concernant des erreurs, des irrégularités et /ou des comptabilisations indues, la Banque supporte le risque de contrefaçon de la carte et/ou opérations exécutées sans l'autorisation du client ni du titulaire de carte.

7° - Si la Banque répond donc de montants indûment imputés et/ou de dommage subi par le client, elle veillera à leur rectification et compensation dans les plus brefs délais du montant de l'opération non exécutée ou incorrectement exécutée, éventuellement augmenté d'intérêts sur ce montant; de la somme éventuellement nécessaire pour rétablir le client dans la situation dans laquelle il se trouvait avant l'opération non autorisée, éventuellement augmentée d'intérêts sur cette somme; de la somme nécessaire pour rétablir le client dans la situation où il se trouvait avant l'usage de la carte contrefaite; des autres conséquences financières éventuelles, notamment le montant des frais supportés par le client pour la détermination du dommage indemnisable; de la perte de toute valeur stockée sur la carte proton lorsque cette perte est due à un dysfonctionnement de la carte, du dispositif ou terminal ou de tout autre équipement agréé par l'émetteur; de la perte financière résultant de l'exécution incorrecte des opérations par le client ou le titulaire de carte, lorsque cette exécution est due au dysfonctionnement d'un instrument quelconque agréé par la Banque; à moins que le client ou le titulaire de carte ne se soit rendu coupable d'une faute intentionnelle ou d'une fraude ou n'ait pas respecté les conditions d'utilisation de la carte.

8° - Le client ainsi que le titulaire de carte ont l'obligation d'utiliser la carte conformément aux dispositions du présent règlement et aux modalités d'utilisation communiquées via les appareils et terminaux ou par d'autres canaux. En outre, ils prendront toutes les mesures de précaution raisonnables afin d'assurer la sécurité de la carte et la confidentialité du code.

9° - Ni le client ni le titulaire de carte ne peuvent révoquer un ordre donné au moyen de la carte

10° - Le client et le titulaire de carte sont tenus de restituer immédiatement leur carte à la Banque, qui reste toujours propriétaire de la carte elle-même, si la Banque le demande pour des raisons de sécurité ou dans le cadre d'une enquête. Le client certifie que la carte délivrée à un titulaire de carte pour son compte sera restituée à la Banque dans ces cas-là, de même que lorsque les droits d'utilisation ou les procurations du titulaire de carte prennent fin. Le client seul répond de toutes les conséquences de la non-restitution des cartes.

11° - La Banque se réserve le droit de bloquer la carte ou de la faire retenir par le distributeur de billets, le terminal SelfService ou le terminal de paiement chaque

fois qu'elle le juge utile pour la sécurité du système ou pour ses intérêts financiers ou ceux du titulaire du compte, et notamment dans les cas suivants :

- lorsque la carte s'avère défectueuse;
- lorsqu'un numéro de code erroné a été introduit trois fois de suite;
- lorsque la carte est abandonnée dans le distributeur de billets, le terminal SelfService ou le terminal de paiement;
- lorsqu'il a été fait opposition à l'usage de la carte par le titulaire de carte (uniquement pour ce qui concerne sa carte) ou par le client (pour une ou chaque carte délivrée pour son compte);
- lorsque le client et/ou le titulaire de carte sont tenus à la restitution de la carte;
- lorsqu'il s'avère que le titulaire de carte ne respecte pas l'interdiction de dépasser les fonds disponibles sur le compte lié.
- Lorsque l'utilisation de la carte ne s'effectue pas conformément aux directives définies dans le présent règlement.

14° - La Banque ne peut être tenue pour responsable lorsqu'un commerçant refuse au client ou au titulaire de carte l'utilisation de la carte pour un motif quelconque. Elle ne peut en aucun cas être impliquée dans un litige entre le client et/ou le titulaire de carte d'une part et ce commerçant d'autre part. Un tel litige ne dispense pas le client de l'obligation de répondre de l'usage fait de la carte conformément aux dispositions du présent règlement.

Article 7 : Perte ou vol de la carte :

7.1 Déclaration à CARDSTOP.

En cas de vol ou de perte de sa carte Proton, le client, et éventuellement le titulaire de carte, doit immédiatement prendre contact avec CARDSTOP et déclarer la perte ou le vol. A cet effet, **CARDSTOP** est accessible 7 jours sur 7 et 24 h sur 24 au numéro **070/344 344** (ou au numéro de fax 070/344 355) - également accessible depuis l'étranger au numéro + 32 (0) 70 344 344. Chaque client ou titulaire de carte aura intérêt à garder toujours sur lui ce numéro de téléphone, si possible à l'enregistrer dans son poste téléphonique et son GSM. Pour des raisons de sécurité et d'administration de la preuve, les entretiens avec CARDSTOP peuvent être enregistrés. CARDSTOP attribue immédiatement à chaque déclaration un numéro de référence unique. Ce numéro de référence est également immédiatement communiqué lors de la notification à l'interlocuteur de CARDSTOP (le client et/ou le titulaire de carte) et tient lieu de preuve de la déclaration. Le client et/ou le titulaire de carte aura intérêt à noter soigneusement ce numéro de référence et à en faire mention lors de toute communication ou correspondance ultérieure concernant la perte ou le vol.

Des déclarations auprès d'autres institutions que CARDSTOP, même si ces institutions offrent des services comparables, n'offrent pas suffisamment de certitude et ne sont par conséquent pas admises, vu que ces institutions ne sont pas capables de prendre directement et immédiatement les mesures prescrites afin d'éviter un abus éventuel ou une continuation de l'abus de la carte.

Si le client, éventuellement le titulaire de carte, déclare quand-même la perte ou le vol à une autre institution que CARDSTOP, il restera ainsi responsable des conséquences de la perte ou du vol, également après

cette déclaration et ce jusqu'au moment de la déclaration à CARDSTOP, comme décrit ci-dessus

7.2 Déclaration à la police :

Après avoir signalé la perte ou le vol à CARDSTOP et l'avoir déclaré à la police, le client doit aussi immédiatement en informer la Banque en lui communiquant le numéro de référence de Cardstop et en lui procurant immédiatement une copie du procès-verbal de déclaration établi par la police

7.3 Communication du numéro de référence et du procès-verbal à la Banque :

Après la déclaration à CARDSTOP et la déclaration à la police, le client doit, pour toute sécurité, également déclarer la perte ou le vol à la Banque en l'informant du numéro de référence de Cardstop et en lui fournissant un exemplaire du procès-verbal de déclaration établi par la police. Il fournira cette information à son agent bancaire AXA ou l'expédiera au service Cards (code postal interne P22/513) de la Banque, Brusselstraat 45, 2018 Anvers. Le client conservera une copie de la déclaration, ce qui facilitera toute communication ultérieure entre le titulaire de carte et la Banque.

7.4 Conséquences de la perte ou du vol :

(1) Jusqu'au moment de la notification à CARDSTOP, le client reste responsable de toutes les conséquences liées à la perte ou au vol.

Cette responsabilité est toutefois limitée à un montant de 150 euros, SAUF si le client et/ou le titulaire de carte s'est rendu coupable d'une négligence grave ou d'un acte frauduleux, auxquels cas cette limitation de la responsabilité n'est pas applicable. Sans préjudice de ce qui a déjà été souligné précédemment au sujet des mesures élémentaires de prudence visant la protection de la carte et du code secret, sont notamment considérés comme négligences graves :

- Noter sous une forme aisément reconnaissable le code secret, sous quelque forme que se soit, sur la carte ou sur un document que l'on conserve avec la carte ou son enregistrement dans des fichiers informatiques
- Ne pas notifier la perte ou le vol (une telle notification ne souffre aucun report)
- Donner la possibilité à un tiers, quel qu'il soit, de prendre connaissance du code secret et/ou de faire usage de la carte Proton
- Omettre de notification immédiate à la Banque ou à l'entité désignée par lui (Card Stop) de la perte ou du vol de la carte ou de tout incident quelconque, comme par exemple lorsque la carte Proton est avalée ou bloquée par un terminal
- Omettre la notification immédiate à la Banque ou à l'entité désignée par lui de l'imputation, constatée sur les relevés ou les extraits de compte, de chaque transaction sur laquelle aucun accord n'a été donné.
- Omettre notification immédiate à la Banque ou à l'entité désignée par lui de chaque faute ou irrégularité constatée sur les relevés ou les extraits de compte
- Abandonner la carte Proton dans un véhicule ou à un endroit accessible au public, sauf lorsque la carte Proton se trouve dans un tiroir ou une armoire fermée à clé. Sont considérés comme des endroits accessibles au public les endroits auxquels un grand nombre de personnes a effectivement accès, sans qu'il s'agisse de lieux publics

- refuser d'immédiatement porter plainte aux services de police ou d'immédiatement procurer à la Banque une copie du procès-verbal établi à l'occasion de la déclaration de la perte ou du vol.

- Utiliser la carte à l'encontre des conditions contractuelles relatives à l'émission et à l'utilisation
- Ne pas restituer la carte Proton à la Banque à la demande de cette dernière.

Dès que la notification a été faite à CARDSTOP, la responsabilité du client pour les conséquences de la perte ou du vol est suspendue, SAUF si la preuve de négligence grave dans le chef du client ou du titulaire de carte est fournie. C'est notamment le cas s'il apparaissait que le client et/ou le titulaire de carte continue néanmoins à utiliser lui-même la carte Proton malgré la notification. Néanmoins, en cas de perte ou de vol de la carte Proton, les montants chargés sur la carte Proton sont irrévocablement pour le compte du client jusqu'à concurrence de 125 euro, quel que soit le moment où il en serait éventuellement fait usage.

Article 8 : Fautes, irrégularités et/ou comptabilisations indues :

Sans préjudice des mesures décrites ci-dessus pour les cas de perte ou de vol de la carte Proton, le client et/ou le titulaire de compte devra, dès qu'il constate sur ses extraits de compte ou sur les relevés de compte des irrégularités, fautes ou imputations indues, en informer immédiatement son agent AXA ou par écrit le service Cards (code postal interne P22/513) de la Banque, Brusselstraat 45, 2018 Anvers.

Article 9 : Réclamations et contestations :

Si le client et/ou le titulaire de carte croit devoir contester une opération exécutée au moyen de sa carte Proton ou une comptabilisation en raison de l'utilisation de sa carte Proton, il devra adresser sa contestation ou sa réclamation par écrit au service Cards (code postal interne P22/513) de la Banque, Brusselstraat 45, 2018 Anvers. Si le client et/ou le titulaire de carte estime ne pas avoir obtenu satisfaction à la suite de sa réclamation ou de son problème, il lui est loisible de s'adresser au Service de Médiation Banques - Crédits - Placements, Rue Belliard 15-17, boîte 8, 1040 Bruxelles, Tél. : 02 545 77 70, Fax : 02 545 77 79, adresse électronique : Ombudsman@OmbFin.be. (du moins si la réclamation porte sur des opérations totalement étrangères aux activités professionnelles indépendantes du client et/ou du titulaire de carte). Toute contestation relative à une opération qui aurait été exécutée au moyen d'une carte Proton doit être portée à la connaissance de la Banque par écrit dans un délai de trois mois suivant la date de l'opération. A l'expiration de ce délai, l'imputation de l'opération est présumée définitive et ne peut plus faire l'objet d'une contestation quelconque.

Article 10 : Frais et indemnités – tarifs :

Les tarifs suivants sont applicables aux cartes :
Tarif par carte, payable annuellement par anticipation au 1/1 : 6,00 euros (pas dû pour les jeunes jusqu'à l'année calendrier ou il/elle aura 25 ans)
Tarif par opération : gratuit.
[Si la carte est venue à échéance ou a été annulée <= 4 mois + qu'elle est illisible par le lecteur proton :
Remboursement solde Proton < 5 EUR : impossible
Remboursement solde Proton à partir de 5 EUR :

possible : Sans frais, si la puce n'a pas été endommagée. 2 EUR de frais si la puce a été endommagée.

Si la carte est venue à échéance ou a été annulée <= 4 mois + qu'elle est lisible par le lecteur proton :

Remboursement solde proton < 5 EUR : impossible

Remboursement solde proton à partir de 5 EUR :

Possible 2 EUR par remboursement.

Si la carte est venue à échéance ou a été annulée et en plus elle est lisible par le lecteur proton :

Remboursement solde proton <= 15 EUR : impossible

Remboursement solde proton > 15 EUR :

Possible : 15 EUR par remboursement] [modifié le 21 avril 2008]

Article 11 : Cessation de la convention relative à la carte :

1° - Cessation par le client ou le titulaire de carte :

Le client et chaque titulaire de carte (ce dernier seulement pour ce qui concerne sa carte) peuvent à tout moment mettre fin au droit d'utilisation de la carte en renvoyant ou en remettant à la Banque la carte coupée en deux pour annulation. Le client peut en outre mettre fin au droit d'utilisation de n'importe quelle carte délivrée pour son compte à un titulaire de carte. Une telle résiliation n'a d'effet pour la Banque que dès l'instant où celle-ci entre en possession de la carte concernée. Le client se charge lui-même de la notification de la résiliation au titulaire de carte. La cessation du droit d'utilisation par le client ou le titulaire de carte ne donne en aucun cas lieu au remboursement de la cotisation pour l'année en cours, pas même partiellement.

2° - Cessation par la Banque :

La Banque peut également mettre fin au droit d'utilisation d'une carte par préavis notifié au client et/ou au titulaire de carte par écrit. A cet effet, elle prévoira un délai de résiliation raisonnable, ne dépassant pas sept jours civils, compte tenu des risques financiers courus par la Banque en cas de poursuite de l'utilisation de la carte; ces risques peuvent justifier une résiliation à effet immédiat. La cessation du droit d'utilisation par la Banque donne lieu au remboursement de la cotisation pour l'année en cours, au prorata de la période déjà écoulée si le client le demande.

3° - Cessation de plein droit :

Le droit d'utilisation prend fin de plein droit dès que le compte du client lié à la carte prend fin. Cette cessation du droit ne donne en aucun cas lieu au remboursement de la cotisation pour l'année en cours, pas même partiellement.

Article 12 : Modification du règlement

Les dispositions du présent règlement, tant celles applicables à toutes les cartes que celles portant plus particulièrement sur un ou plusieurs types de cartes ou sur les services y afférents, peuvent toujours être modifiées par la Banque.

Ces modifications éventuelles n'entrent en vigueur qu'à l'expiration de minimum 2 mois après que la Banque aura notifié la modification effectuée au client, soit par écrit soit sur un support durable mis à la disposition du client.

Ce dernier peut, dans ce délai de 2 mois, décider de renoncer désormais à la carte et en informer également la Banque, auquel cas le droit d'utilisation des cartes délivrées à son profit et/ou pour son compte prendra fin

irrévocablement à l'expiration de ce délai. A défaut d'un tel préavis par le client dans ce délai, ce dernier sera irréfutablement présumé avoir accepté les modifications.

La disposition qui précède n'est pas applicable lorsqu'une modification ne porte que sur un pourcentage de taux débiteur. Dans ce cas, la Banque informe le client dans les plus brefs délais, nonobstant le droit du client de renoncer à la carte sans autres frais.