

# RÈGLEMENT CARTES DE CRÉDIT

## Annexe 4 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 de crédit comme défini ci-après. Les présentes dispositions font partie intégrante des annexes au Règlement général des opérations d'AXA Bank Belgium, 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 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 est délivrée une carte permettant l'exécution d'opérations pour le compte du client.

Il faut entendre par "carte" toute carte de crédit pourvue d'un logo "VISA" ou "MasterCard".

### Article 1 : Description du service 'cartes de crédit'

Au moyen de sa carte, le client ou le titulaire de carte peut avoir accès aux distributeurs de billets et aux terminaux de paiement nationaux et étrangers afin de retirer des billets de banque et d'effectuer des paiements, conformément aux conditions et modalités d'utilisation définies ci-après.

Les dispositions ci-après sont applicables à

- la Visa Classic Card
- la Golden Mastercard
- la Silver Mastercard.

Pour la gestion des opérations par carte, la Banque fait appel à Atos Worldline SA, Chaussée de Haacht 1442, 1130 Bruxelles, ci-après dénommée "la Société" .

### Article 2 : Accès et sécurisation

Afin de permettre au client ou au titulaire de carte de faire usage de sa carte 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 donne accès. Le client 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, 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, 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 et de la confidentialité du code, le client 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.

- Dès réception d'une carte, il y apposera immédiatement sa signature à l'endroit prévu à cet effet.

- Si le délai de validité de la carte est expiré ou s'il ne peut plus continuer à utiliser la carte, il détruira immédiatement celle-ci (par exemple après constatation d'un vice technique ou de sécurité entraînant la nécessité de remplacement de la carte existante).

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

- Lors de la transmission de données de la carte (par ex. numéro de carte) à des "tiers" (par ex. lors de l'exécution d'achats à distance), il veillera à ce que le "tiers" concerné (commerçant) soit suffisamment connu et que le mode de transmission des données de la carte soit suffisamment sécurisé. (par ex. en cas de site Internet, vérifier si celui-ci est pourvu d'un système de sécurité pour la transmission de données, à défaut, il aura intérêt à ne pas procéder à l'opération ou à opter pour un mode de paiement alternatif sécurisé). A ces occasions, il ne transmettra jamais son code secret, si ce n'est via l'identification électronique.

- 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).

- 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, 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). Si cette dernière solution n'est pas possible (par exemple parce qu'il séjourne à l'étranger), il fera immédiatement bloquer sa carte et demandera au besoin une nouvelle carte assortie d'un nouveau code secret. (voir point 3.1 ci-après et suivants).

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

- Afin de pouvoir constater toute irrégularité, il conservera les tickets justificatifs de retraits et de paiements et en contrôlera immédiatement le contenu à l'aide des supports durables qui lui sont envoyés ou mis à sa disposition par la société, tels que les relevés de dépenses mensuels.

S'il constate des irrégularités, il prendra immédiatement contact avec la 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 ou du titulaire de carte, ce qui aura pour effet que la limitation de la responsabilité du client et du titulaire de carte ne sera pas applicable en cas de perte ou de vol de la carte.

Au cas où le client ou le titulaire de carte aurait oublié son code secret, il peut toujours redemander celui-ci par l'intermédiaire de son agent de la Banque ou par écrit auprès du service Cartes de Paiement (code postal interne P22/506) 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 de crédit**

Au moyen de sa carte et de son numéro de code personnel et secret, le client ou le titulaire de carte peut avoir accès à un réseau de distributeurs de billets et de terminaux de paiement en Belgique et à l'étranger et il peut effectuer des paiements sur présentation de la carte.

#### *1. Les retraits*

La carte offre au titulaire de carte ou au client la possibilité de retirer des billets de banque en Belgique et à l'étranger aux distributeurs pourvus de l'emblème Visa ou MasterCard. Le prélèvement de billets de banque aux distributeurs nécessite l'introduction de la carte et du code secret. Sur présentation de sa carte et de sa carte d'identité et moyennant signature d'un bordereau, le client et/ou le titulaire de carte peut retirer de l'argent comptant aux guichets de la Banque et aux bureaux de change qui offrent ce service à l'étranger.

#### *2. Paiement de l'achat de biens et services*

La carte permet à son titulaire de payer des biens et services proposés par les commerces affiliés au réseau de cartes de crédit Visa ou MasterCard en signant un bordereau de paiement ou en utilisant son code secret personnel.

En cas de paiement au moyen d'un bordereau, le client

remet sa carte au commerçant. Celui-ci établit un bordereau de paiement soit à l'aide d'un appareil à empreinte dans lequel est placée la carte, soit à l'aide d'un terminal qui lit la carte, et le fait signer au client. La signature du bordereau par le client ou titulaire de carte donne à la Banque l'ordre irrévocable d'exécuter le paiement pour le compte du client. En cas de paiement au moyen du code personnel, le client ou détenteur de carte valide son ordre de paiement en introduisant son code secret personnel au terminal de paiement du commerçant. En utilisant la carte à un terminal de paiement, le client ou détenteur de carte donne à la Banque l'ordre irrévocable de transférer la somme en question à ce commerçant.

La carte offre aussi au titulaire de carte ou au client la possibilité d'effectuer, par identification électronique (où les données de la carte sont lues et où l'instruction de paiement est enregistrée automatiquement dans des appareils spécialement conçus à cet effet), le paiement de certains services, tel le paiement de péages aux ponts, tunnels et autoroutes. Cette identification électronique implique l'ordre irrévocable dû à la Banque d'exécuter le paiement pour le compte du client au profit du commerçant concerné.

Enfin, même si certains commerçants acceptent aussi le paiement par carte via Internet ou par téléphone (notamment pour l'achat de places de théâtre, billets de train ou d'avion), il est recommandé de limiter le nombre et le montant des paiements par ce moyen et de s'assurer que seuls des organisations parfaitement fiables et/ou des canaux sécurisés font usage de cette possibilité.

### **Article 4 : Limites**

Lors de la demande de carte, une limite de dépenses est convenue entre le client et la Banque. Le client et/ou titulaire de carte veillera à ne pas excéder cette limite. Le client même peut modifier cette limite, sans que la limite initiale ne puisse être dépassée (à moins que la banque y marque son accord).

### **Article 5 : Tarification des opérations, facilité de caisse et preuve**

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. Un bordereau signé par le client et/ou titulaire de carte ou une signature électronique du client et/ou titulaire de carte ayant été jugée exacte par la Banque est valable 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.

#### *5.1 Le relevé des dépenses:*

Dans la mesure où des opérations ont été comptabilisées et où un crédit a été prélevé, la société envoie chaque mois, au nom de la Banque, un relevé des dépenses au titulaire du compte ou au titulaire de carte.

Ce relevé des dépenses mentionne notamment :

- les opérations que le client et/ou le titulaire de carte a effectuées avec sa carte et que la société a enregistrées depuis l'établissement du dernier relevé des dépenses
- les taux et/ou frais dus

- par retrait, une commission calculée sur le montant retiré, s'il y en a un
- le cas échéant, le cours de change appliqué
- le nouveau solde
- le solde dû
- la date limite à laquelle le solde à payer doit arriver sur le compte de la société

Les opérations en devises étrangères sont converties en euros à un cours que la société fixe sur la base du cours de change valable le jour où elle reçoit les données relatives à ces opérations.

Le client et/ou titulaire de carte doit déclarer immédiatement à la société toute irrégularité qu'il constate sur un relevé des dépenses immédiatement après réception de celui-ci et confirmer par écrit à la société toute contestation au plus tard dans les 3 mois suivant la date d'émission du relevé des dépenses. A l'expiration de ce délai, le relevé des dépenses et le solde qui y figure sont irrévocablement considérés comme entièrement acceptés.

### 5.2 Paiement:

Le client est responsable du paiement du solde de son relevé des dépenses. A cet effet, il donne mandat à la Banque d'automatiquement débiter son compte du solde à payer avant la date limite, par domiciliation. Au cas où ceci entraînerait un découvert illicite sur le compte à vue, la Banque appliquera les règles relatives aux découverts illicites.

En cas de dépassement éventuel de la limite de dépense convenue, le client est tenu d'immédiatement payer le montant qui dépasse la limite.

En cas de non-paiement du montant minimum requis à la date limite indiquée, la Banque se réserve le droit :

- de suspendre ou de mettre fin à l'utilisation de la carte et la facilité de caisse sur le compte à vue qui y est éventuellement liée

- de débiter du compte à vue le solde total dû figurant sur le relevé des dépenses en vue de l'apurement de la dette en souffrance, même si cela donne lieu à la création d'un découvert illicite sur le compte à vue.

Le cas échéant, les règles relatives aux découverts illicites seront appliquées par la Banque

- d'imputer des intérêts et frais du fait de non-paiement (tardif) du minimum requis.

Le client peut mandater la Banque par domiciliation à débiter automatiquement de son compte le minimum précité, voire même le montant total dû, avant la date limite. Le solde encore dû peut être apuré à tout moment par le client sur une base volontaire. Si le client opte pour le paiement immédiat des soldes de ses relevés de dépenses, il donnera à cet effet un ordre de domiciliation.

### 5.3 Facilité de caisse :

La délivrance d'une carte de crédit implique automatiquement l'ouverture d'une facilité de caisse limitée de 1.239,44 EUR sur le compte à vue concerné du client, à moins qu'il ne dispose déjà d'une facilité de caisse sur ce compte. Ce compte à vue ne peut jamais présenter de solde débiteur pendant plus de 3 mois consécutifs. Une seule facilité de caisse de ce type peut être liée à un compte à vue, quel que soit le nombre de cartes délivrées pour le compte.

En cas de non-respect des conditions de la facilité de caisse, celle-ci peut immédiatement être retirée. La facilité de caisse échoit automatiquement dès l'instant où plus aucune carte n'est liée au compte à vue.

Pour chaque solde débiteur sur le compte à vue, le taux débiteur mentionné dans le prospectus-liste de prix est imputé.

### 5.4 Preuve des opérations :

Toutes les données de chaque opération effectuée à un distributeur de billets ou à un terminal de paiement 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.

Il en va de même des bordereaux qui donnent lieu à l'enregistrement et à la comptabilisation des opérations.

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, sous forme de copie ou non, 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 imputée correctement et n'a pas été affectée par un incident technique ou un 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 :

Les dispositions ci-après ne dérogent en aucun cas aux dispositions reprises dans les chapitres précédents.

1°.- 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 le titulaire de carte pour éviter tout usage abusif de la carte.

2°.- La Banque supporte les risques d'expédition de la carte avant sa délivrance au client et/ou titulaire de carte; avant la remise de sa carte, ce dernier devra se présenter au point de vente où son compte à vue est domicilié;

3°.- La carte reste valable jusqu'au dernier jour du mois et de l'année qui y sont mentionnés.

La Banque mettra à la disposition du client ou du titulaire de carte une nouvelle carte avant l'échéance, sauf lorsqu'il est mis fin au droit d'utilisation de la carte ou lorsque le client ou le titulaire de carte lui-même renonce à toute nouvelle utilisation de la carte. Le client ou le titulaire de carte pourront retirer la nouvelle carte au point de vente où le compte concerné est domicilié. Dès réception de la nouvelle carte, ils devront restituer la précédente à la Banque ou la détruire en la découpant en morceaux. Néanmoins, le client prend en charge les frais de renouvellement d'une carte s'il n'est pas mis fin au droit d'utilisation au plus tard deux mois avant son [mois d'échéance] [modifié le 1<sup>er</sup> mars 2008].

4°.- La Banque empêchera toute nouvelle utilisation de la carte dès la déclaration relative à la perte ou au vol de la carte dont question ci-dessus;

elle peut également empêcher toute nouvelle utilisation dès qu'elle a reçu la notification d'une erreur, d'une irrégularité ou d'une imputation induite.

5°.- La Banque garantit l'exécution correcte d'opérations qui ont été introduites de manière correcte et réglementaire par le client ou le titulaire de carte via

des terminaux et appareils pourvus de l'emblème de la carte, ou qui ont été exécutées au moyen d'un bordereau dûment signé par le client et/ou le titulaire de carte, 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 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 à l'encontre des conditions et modalités d'utilisation.

6°- Sous réserve des dispositions qui précèdent 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.

Le client ou le titulaire de carte fera cependant le nécessaire pour limiter ce risque en respectant les mesures de précaution formulées ci-dessus.

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 financière résultant de l'exécution incorrecte des opérations par le client ou le titulaire, 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°- Tant le client que le titulaire de carte s'engagent, dès réception de leur carte, à apposer immédiatement leur signature sur celle-ci sur la bande prévue à cet effet.

11°- 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 (i) le droit d'utilisation de la carte prend fin, (ii) le compte auquel la carte est liée est clôturé, (iii) 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.

12°- La Banque se réserve le droit de bloquer la carte ou de la faire retenir par le distributeur de billets, le terminal de paiement ou le commerçant intervenant

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 de paiement ou chez le commerçant;
- 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 ou lorsque la limite de dépenses n'est pas respectée. Lorsque l'utilisation de la carte ne s'effectue pas conformément aux directives prévues dans le présent règlement.

13°- 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 et/ou titulaire de carte de l'obligation de répondre de l'usage fait de la carte conformément aux dispositions du présent règlement.

14°- Le client et les titulaires de la carte sont solidairement responsables du paiement de tout montant dû à la Banque du chef de la possession et de l'utilisation de la carte.

## **Article 7 : Perte, vol ou abus de la carte :**

### *7.1 Déclaration à CARDSTOP:*

En cas de vol ou de perte de sa carte, 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 déclaration à l'interlocuteur de CARDSTOP (le client ou le titulaire de carte) et tient lieu de preuve de la déclaration. Le client 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 :

Outre la déclaration à CARDSTOP, le client ou le titulaire de carte devra aussi, en cas de perte ou de vol de sa carte, immédiatement en faire la déclaration à la police. La police dressera procès-verbal de sa déclaration et lui en procurera une copie.

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

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.

Il fournira cette information à son agent de la Banque ou l'expédiera au service Cartes de Paiement (code postal interne P22/506) de la Banque, Brusselstraat 45, 2018 Anvers

Le client et/ou titulaire de carte conservera une copie de la déclaration, ce qui facilitera toute communication ultérieure entre eux 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 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 ou son stockage dans des fichiers informatiques
- ne pas notifier la perte ou le vol dès que le client et/ou le titulaire de carte en a eu connaissance (une telle déclaration 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
- omettre la notification immédiate à la Banque ou à l'entité désignée par elle (Card Stop) de la perte ou du vol de la carte ou de tout incident quelconque, comme par exemple lorsque la carte est avalée ou bloquée par un terminal
- omettre la notification immédiate à la Banque ou à l'entité désignée par elle de chaque erreur, irrégularité ou imputation indue constatée sur les relevés ou les extraits de compte
- abandonner la carte dans un véhicule ou à un endroit accessible au public, sauf lorsque la carte 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 refuser de procurer à la Banque ou à l'entité désignée par elle, Card Stop 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 à la Banque à la demande de cette dernière.

(2) Dès que la déclaration a été faite à CARDSTOP, la responsabilité du client pour les conséquences de la perte ou du vol est suspendue, SAUF si la preuve d'un acte frauduleux dans le chef du client ou du titulaire de carte est fournie. C'est notamment le cas s'il apparaissait que le client ou le titulaire de carte continue néanmoins à utiliser lui-même la carte malgré la notification.

S'il s'avérait, après une notification à CARDSTOP, que la carte est utilisée après la perte ou le vol et même avant la déclaration sans présentation physique ni identification électronique, le client n'en supportera pas les conséquences, sauf bien sûr en cas de négligence grave ou de fraude comme déjà décrit ci-dessus.

#### 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, le client et/ou titulaire de carte doit, dès qu'il constate sur ses extraits de compte ou sur les relevés des dépenses des irrégularités, erreurs ou imputations indues, en informer immédiatement le Service Clients de Bank Card Company, dont les données et les instructions à suivre figurent au verso du relevé des dépenses. S'il le souhaite ou au besoin, le client ou le titulaire de carte peut faire appel à son agent de la Banque ou par écrit au service Cartes de Paiement (code postal interne P22/506) de la Banque, Brusselstraat 45, 2018 Anvers.

#### Article 9 : Réclamations et contestations :

Si le client et/ou titulaire de carte croit devoir contester une opération exécutée au moyen de sa carte ou une imputation en raison de l'utilisation de sa carte, il devra adresser sa contestation ou sa réclamation par écrit dans les 3 mois de la réception du relevé des dépenses à Bank Card Company, avenue Albert II n° 9 à 1210 Bruxelles, après l'avoir signée. S'il s'agit d'une opération contestée exécutée à l'étranger, la réclamation doit être adressée par écrit au service 'International Chargeback' de Bank Card Company. Ce service est également accessible par fax au n° 02 205 85 88 .

Si le client et/ou 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 Cartes de Paiement (code postal interne P22/506) de la Banque, Brusselstraat 45, 2018 Anvers, ou à l'Ombudsman du secteur financier, Rue Belliard 15-17, boîte 8, 1040 Bruxelles, Tél. : 02 545 77 70, Fax : 02 545 77 79, E-mail : Ombudsman@OmbFin.be. (du moins si la réclamation porte sur des opérations totalement étrangères aux activités professionnelles indépendantes du client et/ou titulaire de carte)

Toute contestation relative à une opération qui aurait été exécutée au moyen d'une carte 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 – tarifs :**

Les tarifs suivants sont applicables aux cartes et aux opérations éventuelles :

Tarif cartes : Carte de crédit

Carte Visa 23,00 EUR (3)

MasterCard Gold 48,00 EUR (3)

Silver MasterCard pm (4)

(3) payable annuellement par anticipation à l'échéance annuelle

(4) la Silver MasterCard n'est proposée qu'aux

Business & Professionals

Tarif par opération

Utilisation au sein de l'UE (pour les opérations en euro)

Retrait à des distributeurs de billets

(1,74 EUR + 1%) minim 5,00 EUR (2)

Retrait dans une banque/un bureau de change

(2,48 EUR + 2%) minim 5,00 EUR (2) (4)

Paiements au moyen de la carte de crédit 0,00 EUR

Utilisation au sein de l'UE (pour les opérations autres qu'en euro) (5)

Retrait à des distributeurs de billets

(1,74 EUR + 1%) minim 5,00 EUR (2)

Retrait dans une banque/un bureau de change

(2,48 EUR + 2%) minim 5,00 EUR (2) (4)

Paiements au moyen de la carte de crédit 0,00 EUR

Utilisation en dehors de l'UE (5)

Retrait à des distributeurs de billets

(1,74 EUR + 1%) minim 5,00 EUR (2)

Retrait dans une banque/un bureau de change

(2,48 EUR + 2%) minim 5,00 EUR (2) (4)

Paiements au moyen de la carte de crédit 0,00 EUR

(1) /

(2) Porté en compte avec l'opération sur le relevé mensuel des dépenses de Visa ou MasterCard

(3) /

(4) Les intermédiaires peuvent également déduire une commission

(5) Pour les opérations en devises non-euro, une commission de change de 1,35% est intégrée dans le cours de change.

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

Les stipulations ci-après ne portent en rien préjudice aux dispositions reprises dans des conventions de crédit éventuelles relatives 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 remettant aux guichets de la Banque le document de cessation dûment signé. La restitution figurera sur

l'accusé de réception délivré à cet effet par la Banque. 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.

Le 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 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 partiel 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 des présents règlements, 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.