



## RÈGLEMENT CARTES DE CRÉDIT

### Annexe 5 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, de la manière définie ci-après. Une carte de crédit est liée à un compte à vue ou à un compte à vue start2bank ouvert à la Banque. 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 et les annexes pertinentes sont dès lors d'application, sauf lorsqu'il y est dérogé dans le Règlement ci-après.

Sous réserve de l'application d'autres lois et arrêtés, les opérations de paiement au moyen d'une carte de crédit sont régies par les dispositions de la législation relative aux services de paiement repris dans le Livre VII Code de Droit Economique. Dans le présent règlement il n'est pas dérogé aux dispositions impératives de cette législation. Les dispositions de cette loi reprises dans le présent règlement, doivent dès lors être lues en interprétées comme celles-ci.

#### Article 1: Définitions

- la Banque : AXA Banque Belgium SA, siège social sis en Belgique, 1 Place du Trône, 1000 Bruxelles.
- le client : toute personne titulaire d'un compte à vue ou d'un compte à vue start2bank ouvert à la Banque et qui est titulaire d'une carte de crédit.
- le titulaire de carte : toute personne à qui, conformément à une instruction formelle du client ou de son mandataire, une carte est délivrée, en vue de lui permettre d'effectuer des opérations pour le compte du client.
- la carte : toute carte de crédit AXA pourvue d'un logo « VISA » ou « MasterCard ».
- la Société : equens Worldline SE, Société européenne (siège social Eendrachtlaan 315, 3526 Utrecht, Pays-Bas) chaussée de Haecht 1442, 1130 Bruxelles, à laquelle la Banque confie la gestion des opérations effectuées au moyen de la carte.
- Etats membres de l'UE : les Etats membres de l'Union Européenne, à savoir Belgique, Bulgarie, Chypre, Danemark, Allemagne, Estonie, Finlande, France, Guyane française, Gibraltar, Grèce, Guadeloupe, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Martinique, Pays-Bas, Autriche, Pologne, Portugal (dont les Açores et Madère), Réunion, Roumanie, Slovaquie, Espagne (dont les îles Canaries, Ceuta et Melilla), Tchèque, Royaume-Uni, Suède et la Croatie.
- Etats membres de l'EEE : les Etats membres de l'Espace Economique Européenne, à savoir les Etats membres de l'Union européenne + l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège.
- zone-SEPA : les états membres du Single European Payment Area, à savoir les Etats membres de l'EEE + la Suisse, Monaco et San Marino.
- zone euro : les états qui utilisent l'euro, Belgique, Chypre, Allemagne, Finlande, France, Guyane française, Grèce, Guadeloupe, Irlande, Italie, Luxembourg, Malte, Martinique, Pays-Bas, Autriche, Portugal (dont les Açores et Madère), Réunion, Slovaquie, Slovaquie, Espagne (dont les îles Canaries, Ceuta et Melilla), Estland, Letland, Litouwen.
- opération (de paiement) : opération initiée par le client ou via le bénéficiaire au moyen de la carte de crédit dans le but de virer ou de retirer de l'argent, quelle que soit par ailleurs la relation entre client et bénéficiaire.
- ordre de paiement : ordre donné à la Banque par le client ou via le bénéficiaire d'effectuer une transaction de paiement au moyen de la carte de crédit.
- identifiant unique : le numéro de compte qui doit être fourni par le client afin d'identifier sans équivoque le(s) numéro(s) de compte concerné(s) lors d'une opération de paiement en format IBAN (International Bank Account Number) pour les opérations de paiement nationales et avec le BIC (Business Identifier Code) pour des opérations de paiement transfrontalières.
- jour bancaire ouvrable : jour durant lequel les sièges centraux des banques sont ouverts en Belgique. Les samedis, dimanches, jours fériés et jours de fermeture bancaire définis par le secteur bancaire belge ne sont jamais des jours bancaires ouvrables, quels que soient par ailleurs les jours et les horaires d'ouverture des agences locales.
- liste des tarifs : liste détaillée élaborée par la Banque en plusieurs parties, de tous les frais, tarifs, cours de change et autres renseignements relatifs aux différents services bancaires proposés par la Banque, parmi lesquels les cartes de crédit AXA ; elle est disponible dans toutes les agences et peut être consultée et imprimée également sur le site Web de la Banque ([www.axabank.be](http://www.axabank.be)). La liste des tarifs fait partie intégrante du Règlement général des opérations et des annexes (règlements particuliers).
- agence : agence bancaire AXA où un agent indépendant (agent bancaire AXA) effectue son activité d'intermédiation en services bancaires et en services d'investissement (au sens de la loi du 22 mars 2006) au nom et pour le compte de la Banque.
- selfservice : terminaux bancaires placés dans les points de vente de la Banque et où le client peut effectuer lui-même des opérations bancaires sur ses comptes à vue, comptes à

vue start2bank, comptes d'épargne et compte d'épargne start2bank en euro ; ce service est disponible en principe 7 jours sur 7, de 6 h à 22 h ; pour des raisons de sécurité, le local selfservice peut être surveillé en permanence à l'aide d'une caméra.

## Article 2: Description du service « cartes de crédit »

2.1. Au moyen de sa carte, le client et/ou le titulaire de carte peut avoir accès aux distributeurs de billets et aux terminaux de paiement en Belgique et à l'étranger afin d'y retirer des billets de banque et d'effectuer des paiements, conformément aux conditions et modalités d'utilisation définies ci-après, sans payer immédiatement. Le client, respectivement le titulaire de carte, peut via homebanking, AXA mobile banking service ou via son agence bloquer sa carte Visa pour les retraits d'argent et les paiements en dehors de l'Europe. Il peut à tout moment la débloquent à nouveau. Le client peut également faire ceci pour d'autres cartes, liées à son/ses compte(s), mais pas émises à son nom, mais seulement via son agence.

Les transactions que le client respectivement le titulaire de carte effectue avec sa carte, sont groupées mensuellement. Le montant total des transactions effectuées pendant cette période sera seulement débité du compte à la fin de cette période, donc avec sursis, sans frais supplémentaires.

2.2. Les dispositions ci-après sont applicables aux cartes suivantes :

- Visa Classic Card
- Visa Premiumplus
- [Visa4pro
- Mastercard Business (n'est plus commercialisée à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2017 ; seulement d'application pour les cartes encore en circulation)]

[modifié le 16 octobre 2017]

Pour la gestion des opérations effectuées au moyen de la carte, la Banque fait appel à la Société.

2.3. La carte de crédit ne peut être utilisée que dans les limites et restrictions, prévues à l'article 5 ci-dessous.

## Article 3: Accès et sécurisation

3.1. Afin de permettre au client et/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, une notification contenant le code secret personnel indissociablement lié à la carte qui lui est fournie, lui est personnellement adressée.

Certains distributeurs de billets nationaux et selfservice permettent au client et au titulaire de carte de modifier lui-même le code secret. Dans ce cas aussi, il doit respecter strictement la confidentialité.

Dans certains cas, définis ci-après, le client respectivement le titulaire de carte peut utiliser sa carte à des terminaux, sans que l'utilisation de son code secret personnel soit requise.

3.2. Le client et/ou le titulaire de carte qui a oublié son code secret peut, si la carte est liée à un compte à vue, demander un nouveau code secret par l'intermédiaire de son agence ou par écrit, auprès du service Gestion de Comptes et Cartes (code postal interne B42/490) de la Banque, Grotestesteeuweg 214, 2600 Berchem. Un nouveau code secret lui sera personnellement adressé.

Si le client est titulaire d'un compte à vue start2bank, il et/ou le titulaire de carte réclamera son nouveau code secret au moyen d'un courrier électronique adressé à start2bank.info@axa.be. Un message l'informant que son nouveau code secret lui a été envoyé lui sera adressé.

## Article 4: Opérations de paiement au moyen des 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.

### 4.1. Retraits d'argent

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 de billets pourvus du logo « Visa » ou « MasterCard », ainsi que via selfservice.

Le retrait de billets de banque aux distributeurs nécessite l'introduction de la carte et la saisie 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 liquide aux guichets des banques et aux bureaux de change qui offrent ce service à l'étranger.

### 4.2. Paiement de l'achat de biens et services

4.2.1. La carte permet à son titulaire de s'acquitter du prix des biens et services proposés par les commerces affiliés au réseau de cartes de crédit VISA ou Master Card en signant un bordereau de paiement ou en utilisant son code secret personnel.

En cas de paiement au moyen d'un bordereau de paiement en papier ou électronique, le client signe le bordereau établi soit à l'aide d'un appareil à empreinte dans lequel est placée la carte, soit à l'aide d'un terminal qui lit les données de la bande magnétique de la carte. La signature du bordereau en papier ou électronique par le client ou le 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 titulaire de carte valide son ordre de paiement en introduisant son code secret personnel au terminal de paiement du commerçant.

L'utilisation de la carte à ou via un terminal de paiement implique toujours l'ordre irrévocable donné à la Banque par le client et/ou le titulaire de carte de verser le montant concerné au commerçant.

4.2.2. 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 entre autres 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.

4.2.3. Même si certains commerçants acceptent aussi le paiement par carte via le 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.

4.2.4. Le client, respectivement le titulaire de carte, peut effectuer des paiements au moyen de sa carte via l'internet chez des commerçants qui l'acceptent. Pour ces paiements au moyen de la carte, il est fortement recommandé au client, respectivement au titulaire de carte d'exécuter tel paiement qu'après qu'il ait pu s'aviser qu'il s'agit d'un commerçant fiable et que le paiement aura lieu par un canal sécurisé. Ceci implique que le paiement doit toujours être effectué en modus dit sécurisé (https, où le 's' représente Secure (sûr) et de préférence par un système 3D-secure, par lequel le client, respectivement le titulaire de carte, après avoir introduit en ligne les données de sa carte, avec sa carte, son code pin et le lecteur de carte calcule un 'response', l'introduit, le valide ensuite et signe ainsi électroniquement la transaction, comme prévu à l'article 6.1 ci-après.

Le client, respectivement le titulaire de carte, qui souhaite ne plus permettre la possibilité d'effectuer des paiements via l'internet avec sa carte Visa, peut désactiver cette fonctionnalité via Homebanking ou AXA mobile banking service ou via son agence.

Le client peut également faire ceci pour d'autres cartes, liées à son/ses compte(s) mais pas émises à son nom, mais seulement via l'agence.

La désactivation sera réalisée dans les 3 jours ouvrables après la demande.

Le client, respectivement le titulaire de carte, peut réactiver cette fonctionnalité à tout moment via les mêmes canaux.

Pour des cartes au nom de mineurs d'âge, uniquement le représentant légal peut demander cette modification.

## **Article 5: Limites et facilité de caisse sur le compte à vue**

### **5.1. Limite de dépenses**

Lors de la demande de carte, une limite de dépenses mensuelle pour la carte est convenue entre le client et la Banque. Le client et/ou titulaire de carte veillera à ne pas excéder cette limite qui vaut pour 1 mois. L'attribution de la limite est reconduite tacitement mois après mois pour autant que le le solde de son relevé des dépenses soit payé correctement et dans les délais.

Le client peut demander à tout moment via homebanking, AXA mobile banking service ou via son agence de modifier cette limite pour sa carte VISA (liée à un compte pour lequel

cela est permis), temporairement ou définitivement. [Pour une Visa4pro liée à un Account4pro, cette demande peut uniquement être faite via l'agence.] [modifié le 16 octobre 2017] La Banque examinera la demande et informera le client via mail de sa décision.

Le solde disponible de la limite de dépenses mensuelles d'une carte VISA et les transactions qui ont été effectuées avec une carte Visa par le client peuvent être consultées via homebanking et AXA mobile banking service, comme défini dans le Règlement homebanking et le Règlement AXA mobile banking service.

### **5.2. Limites de transaction**

Le montant qui peut être retiré ou dépensé par transaction avec la carte de crédit est égal à la différence entre la limite de dépenses convenue et les dépenses ou retraits déjà effectués (mais non encore payés) du mois ou période de règlement courants. Toutes les opérations effectuées au moyen de la carte de crédit sont limitées à cette limite de transaction.

Les retraits d'argent au moyen de la carte de crédit via des terminaux et/ou le selfservice, sont limités à 600 euros par 4 jours calendriers. Certains exploitants de terminaux peuvent éventuellement imposer d'autres limites ou restrictions.

Pour des retraits d'argent aux guichets ou chez un agent de change d'autres limites et/ou restrictions, qui peuvent être communiquées au client à sa demande par les proposants de ces services, s'appliquent.

### **5.3. Facilité de caisse (réserve financière) sur le compte à vue**

Si la Banque a autorisé avant le 1<sup>er</sup> décembre 2010 une facilité de caisse (réserve financière) de moins de 1 250 EUR sur le compte à vue ou sur le compte à vue start2bank concerné, elle est toujours remboursable dans un délai de trois mois maximum.

La facilité de caisse (et donc le compte à vue correspondant) ne peut donc jamais afficher un solde débiteur pendant plus de trois mois consécutifs, même si la somme de 1.250 EUR n'est pas dépassée.

Le taux d'intérêt indiqué dans le tarif est appliqué à tout solde débiteur du compte à vue.

Des dépassements de la facilité de caisse offerte, tant en délais qu'en montant, notamment suite à l'utilisation de la carte de crédit, ne sont pas autorisés. L'utilisation de la carte de crédit ne peut en aucun cas entraîner un solde débiteur non-autorisé (càd un solde débiteur qui dépasse les avoirs disponibles sur le compte ou le montant autorisé de la facilité de caisse) sur le compte à vue.

Le cas échéant, le silence de la Banque ne peut pas être invoqué comme un droit au maintien ou à la répétition d'un dépassement.

Lorsque le compte à vue ou compte à vue start2bank présente quand-même un solde débiteur non-autorisé (aussi bien en délai qu'en montant), les transactions avec la carte ne sont plus autorisées. La carte de crédit pourra être bloquée jusqu'à l'apurement du solde débiteur. Le titulaire de carte doit effectuer l'apurement sans délai.

Si, à partir du 1<sup>er</sup> décembre 2010, le client souhaite une facilité de caisse sur son compte à vue ou sur son compte à vue start2bank lié, pour le paiement du relevé de ses dépenses, la conclusion d'un contrat de crédit distinct est exigée.

## Article 6: Imputation de transactions et preuve

### 6.1. Imputation des opérations

L'utilisation de la carte et du code secret correspondant ou dans le cas de paiements à distance (par exemple via l'internet) du code chiffré (nommé RESPONSE) qui résulte de l'utilisation simultanée du lecteur de carte, la carte et le code secret personnel qui l'accompagne), ou dans certains cas l'utilisation de la carte uniquement par identification électronique, 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.

Tout bordereau signé par le client ou par le titulaire de carte de même que toute signature électronique apposée par le client ou par le titulaire de carte, ayant été jugée exacte par la Banque, constitue pour elle une preuve valide et suffisante de l'identité du client ou du titulaire de carte et de son accord quant au contenu et à l'exécution des ordres donnés au moyen de la carte.

### 6.2. Relevé des dépenses

Dans la mesure où des opérations ont été comptabilisées, la Société envoie chaque mois, au nom de la Banque, un relevé des dépenses au titulaire du compte ou au titulaire de carte. Le relevé des dépenses détaille 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 de dépenses.

Pour chaque opération, le relevé de dépenses contient :

- une référence par le biais de laquelle le client peut vérifier la transaction visée;
- éventuellement, le nom du bénéficiaire ou le terminal où la transaction a été effectuée;
- le montant de la transaction exprimé dans la devise utilisée pour la transaction;
- les intérêts et frais éventuellement dus et leur ventilation éventuelle;
- par retrait, une commission calculée sur le montant retiré, s'il y en a une;
- éventuellement, le cours de change appliqué et le montant de la transaction au terme de l'opération de change.

Le relevé reprend par ailleurs :

- le solde total dû des transactions;
- la date et à laquelle le solde à payer sera débité du compte à vue ou du compte à vue start2bank, conformément à l'article 1.19.2. du Règlement Général des Opérations.

### 6.3. Preuve des opérations

L'intégralité des données relatives à toute opération effectuée à un distributeur de billets ou à un terminal de paiement est enregistrée au moment de l'opération et conservée par la Société pendant au minimum cinq ans, afin de pouvoir être par la suite reproduite sous une forme lisible sur un support. 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, via la

Société, la preuve de cette opération à l'aide de ces données (éventuellement présentées sous forme d'un extrait), sans préjudice du droit du client ou du titulaire de carte d'apporter la preuve contraire.

## Article 7: Droits et obligations afférents aux cartes de crédit

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

### 7.1. Droits et obligations de la Banque

- 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 et du code secret avant leur délivrance au client et/ou au titulaire de carte.
- 3° - La carte reste valable jusqu'au dernier jour du mois et de l'année qui y sont mentionnés. Sauf lorsqu'il est mis fin au droit d'utilisation de la carte ou sauf lorsque le client ou le titulaire de la carte renonce lui-même à tout usage ultérieur de la carte, la Banque mettra une nouvelle carte à la disposition du client ou du titulaire de carte avant l'échéance.
- 4° - La Banque empêchera toute utilisation de la carte dès qu'elle aura été informée de la perte, du vol ou de l'utilisation abusive ou non autorisée de celle-ci ; elle pourra également empêcher toute utilisation de la carte dès qu'elle aura été avertie de l'existence d'une transaction non autorisée ou non correctement effectuée.
- 5° - Sous réserve des dispositions qui suivent concernant le vol, la perte, l'utilisation abusive ou non autorisée de la carte et/ou les transactions non autorisées ou non correctement effectuées au moyen de la carte, la Banque supporte le risque de contrefaçon de la carte et/ou le risque que soient exécutées des opérations sans l'autorisation du client ou du titulaire de carte.
- 6° - La Banque garantit le maintien de la confidentialité du code strictement personnel indéfectiblement lié à la carte, au sein de sa propre organisation et au sein des réseaux auxquels la carte donne accès. 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.
- 7° - La Banque se réserve le droit de refuser l'exécution de certaines transactions de paiement initiées au moyen de la carte, notamment dans les cas suivants :
  - a) la limite de transaction, décrit dans l'article 5.2., est dépassée ;
  - b) lorsque l'ordre de paiement est incorrect, imprécis ou incomplet ;
  - c) lorsque certaines dispositions légales interdisent à la Banque d'exécuter l'ordre de paiement considéré ;
  - d) lorsque le client a négligé de satisfaire à ses obligations vis-à-vis de la Banque ;
  - e) lorsque la Banque sait ou soupçonne que le client n'a pas autorisé l'ordre de paiement ;

- f) lorsque le client ne peut pas ou ne peut plus utiliser la carte ;
- g) lorsque le client a négligé de se conformer aux prescriptions et aux procédures en vigueur pour la communication d'ordres de paiement ;
- h) lorsque la Banque a connaissance d'une fraude ou d'un abus ou a des soupçons en ce sens ;
- i) lorsque la Banque sait ou soupçonne que l'ordre de paiement ou la transaction de paiement qui en résulte, contrevient aux règles ou aux obligations auxquelles est soumise la Banque ;
- j) il est techniquement impossible pour la Banque de traiter la transaction d'une manière sécurisée
- k) pour tout autre motif de refus fondé.

Lorsqu'une opération de paiement est refusée, la Société en informe le client oralement, par écrit ou par un message électronique. Pour autant que cela soit possible et qu'elle y soit autorisée, elle motive son refus. Elle notifie au client, par le même canal, les modalités de correction, pour autant que le refus d'exécution soit motivé par une erreur matérielle. Si le refus est objectivement justifié, des frais peuvent être chargés, tels que repris dans la liste des tarifs.

- 8° - La Banque et/ou la Société se réservent le droit de bloquer la carte ou de la faire retenir par le distributeur de billets, le terminal de paiement ou le commerçant-intermédiaire, chaque fois qu'elle le juge utile pour la sécurité du système ou pour la défense de ses intérêts financiers ou de 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 client, respectivement le titulaire de carte, ne respecte pas l'interdiction de dépasser la limite de transaction comme prévue à l'article 5.2. ou ne tient pas compte de la limite de dépenses, comme prévue à l'article 5.1.;
  - lorsque la carte n'est pas utilisée conformément aux directives du présent règlement.

Lorsque la Banque ou la Société bloque une carte, elle en informe le client oralement, par écrit ou par message électronique, sauf si des considérations de sécurité objectivement justifiées font obstacle à cette notification ou l'interdisent. Pour autant que possible et autorisé, la Banque signifie la raison du blocage. La carte sera déblocuée ou remplacée dès que les raisons du blocage auront cessé d'exister.

## **7.2. Droits et obligations du client, respectivement du titulaire de carte**

- 1° - Le client, respectivement le titulaire de carte, se présente, pour la réception de sa carte de crédit, à l'agence où son compte à vue est domicilié.

Lorsque le client est titulaire d'un compte à vue start2bank, la carte de crédit est expédiée à l'adresse légale du/des titulaire(s) du compte. Avant de pouvoir

l'utiliser, le titulaire doit immédiatement après la réception activer la carte via homebanking, conformément à la procédure exposée dans le système. Seulement après cette activation, le client peut/sait utiliser la carte.

- 2° - Tant le client que le titulaire de carte s'engagent à apposer leur signature dès réception de leur carte sur la bande prévue à cet effet.
- 3° - 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 pour assurer la sécurité de la carte et la confidentialité du code.
- 4° - En vue d'assurer la sécurité de la carte et 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 cessible;
  - 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 si la poursuite de l'usage de la carte n'est plus possible pour le client et/ou le titulaire de carte (exemple : après constatation d'un vice technique ou de sécurité entraînant la nécessité de remplacement de la carte existante), il la détruira immédiatement;
  - il veillera à toujours avoir sa carte sur lui de façon sûre 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 chez 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 est 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) et si ceci n'est pas le cas à ne pas procéder à l'opération ou à opter pour un mode de paiement alternatif sécurisé. Lorsque la sécurisation s'avère clairement insuffisante ou même défectueuse, l'utilisation du code secret n'est pas autorisé;
  - dès réception de l'avis lui communiquant son code secret, il fera tout ce qui est nécessaire pour garantir la confidentialité de ce code en l'apprenant par cœur, 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 (selfservice et certains 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 exemple une partie de sa date de naissance, le code postal de la commune, une 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;
- 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, pas même 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 et selfservice). 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 et suivants ci-après);
- 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 AXA 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, via la Société comme défini à l'article 9.

Sous réserve de l'appréciation d'un juge, qui tiendra compte de l'intégralité des circonstances matérielles, les mesures de précaution énumérées ici sont à ce point importantes et à ce point évidentes que leur non-respect peut être 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, d'abus ou de vol de la carte.

Pour ce qui concerne le code secret strictement personnel, 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. Le client ou le titulaire de carte fera par conséquent le nécessaire pour limiter ce risque en respectant les mesures de précaution formulées ci-dessus.

- 5°- Ni le client, ni le titulaire de carte, n'est autorisé à révoquer un ordre de paiement initié au moyen de la carte à partir du moment où il a autorisé l'exécution de la

transaction de la manière convenue, sauf dans les cas où il n'avait pas encore connaissance du montant de la transaction au moment où celle-ci a été effectuée. Le client, respectivement titulaire de carte, peut pendant 8 semaines après le débit d'une transaction autorisée avec la carte, demander à la Banque, via la Société comme défini à l'article 9, de lui rembourser la somme de la transaction, à condition que le montant de la transaction en question n'était pas encore connu au moment de l'autorisation par lui et que cette somme est plus élevée que ce qu'il aurait raisonnablement pu attendre vu sa ligne de dépenses antérieure. Il ne peut pas demander le remboursement d'une telle transaction lorsqu'il en a directement donné l'autorisation à la Banque et que la Banque a mis à sa disposition des informations relatives à la transaction prévue avant le débit.

- 6° - 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) il est mis fin au droit d'utilisation de la carte, (ii) le compte auquel la carte est liée est fermé, (iii) la Banque leur en fait la 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.

- 7° - En cas de renouvellement d'une carte arrivée à échéance, le client et le titulaire peuvent retirer leur nouvelle carte au point de vente où est domicilié le compte correspondant. Dès réception de la nouvelle carte, ils doivent restituer l'ancienne carte à la Banque ou la détruire en la découpant en morceaux. Au renouvellement de la carte, le client prend en charge les frais de renouvellement renseignés dans le tarif si le droit d'utilisation n'a pas été résilié deux mois avant son échéance au plus tard.

Lorsque le client est titulaire d'un compte à vue start2bank, la nouvelle carte sera expédiée à l'adresse légale du/des titulaire(s) du compte. Avant de pouvoir l'utiliser, le titulaire doit immédiatement après la réception de la carte activer la carte via homebanking, conformément à la procédure exposée dans le système. Seulement après cette activation, le client peut/sais utiliser la carte.

- 8° - Le client répond du paiement du solde total renseigné dans son relevé de dépenses. A cet effet, il veille, dès réception de son relevé de dépenses, à ce que son compte à vue ou compte à vue start2bank affiche un solde suffisant afin qu'il puisse être débité à concurrence du montant du solde dû, conformément à l'article 1.19.2. du Règlement Général des Opérations. Si le débit devait générer une situation débitrice non autorisée sur le compte, les règles relatives aux situations débitrices non autorisées seraient appliquées par la Banque. En cas de dépassement de la limite de dépenses convenue, le client est tenu au paiement immédiat du montant correspondant au dépassement.

- 9° - En cas de dépassement des limites convenues, reprises à l'article 5, le client est tenu de payer sans délai le montant dépassant la limite.

10°- Le client et les titulaires de 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 8: Perte, vol, utilisation abusive ou non autorisée de la carte**

### **8.1 Déclaration à CARDSTOP**

En cas de perte, de vol et/ou d'utilisation abusive de sa carte, et dans tous les cas où il constate une transaction abusive ou non autorisée avec sa carte, le client et, éventuellement le titulaire de carte, prend immédiatement contact avec **CARDSTOP**, afin de faire bloquer sa carte. Il doit également faire ceci quand sa carte est avalée par un distributeur ou automate. **CARDSTOP** est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 au numéro **070/344 344** (fax : 070/344 355) ; il est 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 ou le titulaire de carte) et tient lieu de preuve de la déclaration. Le client, respectivement le titulaire de carte, notera soigneusement ce numéro de référence et en fera mention lors de toute communication ou correspondance ultérieure concernant la perte ou le vol de la carte.

Les cartes que le client fait bloquer par **CARDSTOP**, sont irrévocablement annulées. La procédure de remplacement est immédiatement entamée, sauf si le client déclare explicitement à **CARDSTOP** qu'il ne souhaite pas de nouvelle carte.

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.

Le client, éventuellement le titulaire de carte, qui déclare néanmoins la perte, le vol, l'avalement et/ou l'usage abusif de la carte à une institution autre que **CARDSTOP**, assumera les conséquences de la perte ou du vol, y compris après cette déclaration et ce jusqu'au moment de la déclaration à **CARDSTOP** de la manière décrite ci-dessus.

### **8.2 Déclaration à la police et communication à la Société**

Outre la déclaration à **CARDSTOP**, le client ou le titulaire de carte doit aussi faire **immédiatement** une déclaration à la police et à la Société, en cas d'usage abusif de sa carte (suite ou non à un vol, une perte ou un avalement de sa carte) et à la Société.

La police dressera procès-verbal de sa déclaration et lui en procurera une copie.

Lors de la communication de l'abus à la Société, le client, respectivement le titulaire de carte communiquera entre autres le numéro de référence de Cardstop et procurera

immédiatement copie du procès-verbal de déclaration établi par la police.

Le client peut adresser la communication directement à la Société : soit par écrit (Worldline SA, Chaussée de Haecht 1442 à 1130 Bruxelles), soit via le site internet, [www.macarte.be](http://www.macarte.be) et le lien 'vous souhaitez contester une transaction ?'

S'il s'agit d'une transaction contestée qui a été effectuée à l'étranger, la plainte doit être adressée par écrit au service 'International Chargeback' de Worldline SA.

Les directives à suivre sont également reprises au verso de l'état de dépense.

### **8.3. Responsabilité en cas d'usage abusif**

(1) Jusqu'au moment de la notification à **CARDSTOP**, le client reste responsable de toutes les conséquences de l'usage abusif de la carte (suite ou non à la perte, le vol ou l'avalement). Cette responsabilité est toutefois limitée, pour le client qui agit en dehors de ses occupations au sein de sa société ou de ses occupations professionnelles, 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 été souligné précédemment au sujet des mesures élémentaires de prudence visant la protection de la carte et du code secret, peut être considéré comme négligence grave, sans préjudice de l'appréciation du juge, le fait:

- De noter sous une forme aisément reconnaissable, quelle qu'elle soit, le code secret sur la carte ou sur un document ou de l'enregistrer dans des fichiers informatiques.

- De ne pas notifier immédiatement la perte, le vol, l'avalement et/ou l'usage abusif de la carte (une telle déclaration ne souffrant aucun report).

- De donner la possibilité à un tiers, quel qu'il soit, de prendre connaissance du code secret et/ou de faire usage de la carte.

- D'omettre de signaler immédiatement à la Banque ou à l'entité désignée par elle (Card Stop) la perte, le vol et/ou l'usage abusif de la carte ou tout incident quelconque, comme par exemple le fait que la carte ait été avalée ou bloquée par un terminal.

- D'omettre la notification immédiate à la Banque ou à l'entité désignée par elle de chaque faute ou irrégularité constatée sur les relevés ou les extraits de compte.

- D'abandonner la carte dans un véhicule ou à un endroit accessible au public, sauf lorsqu'elle 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 nécessairement de lieux publics.

- De refuser d'immédiatement porter plainte aux services de police ou d'immédiatement procurer à la Banque ou à l'entité désignée par elle (Cardstop) une copie du procès-verbal établi à l'occasion du dépôt de plainte.

- D'utiliser la carte à l'encontre des conditions contractuelles relatives à l'émission et à l'utilisation.

- De ne pas restituer la carte à la Banque à la demande de cette dernière.

(2) Dès le moment de la notification à **CARDSTOP**, la carte sera bloquée (et si le client ou le titulaire de carte le souhaite, une nouvelle carte sera demandée) et la responsabilité du client pour les conséquences de l'usage abusif de la carte est suspendue, SAUF si une négligence grave dans le chef du client ou du titulaire de carte est prouvée. C'est notamment le cas s'il apparaissait que le client ou le titulaire de carte continue à utiliser lui-même la carte malgré la notification.

(3) S'il s'avérait, après une notification à CARDSTOP que la carte bancaire AXA est utilisée sans présentation physique ni identification électronique, le client n'en supportera pas, sauf exceptions admissibles en vertu de la loi, pas les conséquences. Ainsi, si l'existence d'une fraude devait être établie, le client pourra, même après une notification à CARDSTOP, en cas d'utilisation sans présentation physique ni identification électronique, être tenu de toutes les conséquences liées à cet usage.

#### **Article 9: Communication et contestation d'opérations de paiement exécutées au moyen de la carte**

9.1. Sans préjudice des mesures exposées ci-dessus en cas de perte, de vol, d'usage abusif de la carte, le client, respectivement le titulaire de carte informe sans délai la Société de toute opération de paiement avec la carte non autorisée ou non correctement exécutée afin de contester la/les transaction(s) contestée(s).

Le client peut adresser la communication directement à la Société : soit par écrit (Worldline SA, Chaussée de Haecht 1442 à 1130 Bruxelles, soit via le site internet, [www.macarte.be](http://www.macarte.be) et le lien 'vous souhaitez contester une transaction ?'

S'il s'agit d'une transaction contestée qui a été effectuée à l'étranger, la plainte doit être adressée par écrit au service 'International Chargeback' de Worldline SA.

Les directives à suivre sont également reprises au verso de l'état de dépense.

La Société prendra contact avec le client le plus vite possible pour le traitement du dossier de(s) l'opération(s) contestée(s).

9.2. Pour les opérations de paiements par carte en euro ou dans une devise d'un état membre de l'EER et quand les banques concernées se situent dans l'EER, le client et/ou le titulaire de carte perd, après 13 mois à compter de la date valeur du débit ou du crédit, le droit de contester les opérations de paiement non autorisées ou incorrectement exécutées qui lui ont été communiquées correctement par la Société, sans préjudice de l'obligation, dans le chef du client et/ou le titulaire de carte, d'informer la Banque via la Société sans délai dès qu'il constate une opération de paiement non autorisée ou incorrectement exécutée.

Après expiration de ce délai, la passation de l'opération est considérée définitive et elle ne peut plus faire l'objet d'aucune contestation.

À défaut d'une notification par le client en temps utile, la Banque ne peut être tenue pour responsable de l'opération de paiement non autorisée ou incorrectement exécutée.

Pour toutes les autres opérations de paiements par la carte, le client et/ou le titulaire de carte ne dispose que d'un délai de 3 mois, à compter de la date de valeur de débit ou crédit du compte concerné, pour contester l'opération non autorisée ou incorrectement exécutée.

Lorsque le client et/ou le titulaire de carte agit dans le cadre de ses activités professionnelles ou d'entreprise, il dispose dans tous les cas, d'un délai de 3 mois seulement, à compter de la date valeur du débit ou crédit du compte concerné, pour contester les opérations de paiement non autorisées ou incorrectement exécutées.

9.3. Sauf s'il peut démontrer qu'il se trouvait dans l'impossibilité de prendre connaissance des informations relatives aux opérations au moyen de sa carte, mises à sa disposition par le relevé des dépenses, et qu'il n'était donc pas en mesure d'informer la Banque via la Société sans délai d'une opération non autorisée ou non correctement exécutée, comme prévu à l'article 9.1., le client et/ou le titulaire de carte est réputé avoir pris connaissance du contenu du relevé dans les 30 jours de sa date et au plus tard 60 jours après cette date d'informer la Banque des opérations de paiement non autorisées ou non correctement exécutées. Passé ce délai, la Banque considère que les données figurant sur le relevé des dépenses sont définitivement approuvées et sont la preuve des opérations effectuées et du solde.

9.4. Lorsque le client et/ou le titulaire de carte nie avoir autorisé une transaction de paiement effectuée au moyen de sa carte ou affirme qu'une transaction de paiement n'a pas été correctement effectuée, il incombe à la Banque de prouver que la transaction a été authentifiée, correctement enregistrée et dûment exécutée et n'a pas été influencée par un problème technique ou une quelconque autre défaillance. Lorsque le client agit dans le cadre de ses activités professionnelles ou d'entreprise, il doit fournir la preuve qu'il n'a pas autorisé la transaction ou qu'elle n'a pas été effectuée correctement.

#### **Article 10: Traitement des plaintes et recours extrajudiciaires**

Sans préjudice de ce qui a été stipulé à l'article 1.30. du Règlement Général des Opérations (traitement des plaintes) et à l'article 9 de ce règlement (opérations de paiement non autorisées ou non correctement exécutées), le client et/ou le titulaire de carte dispose des moyens suivants :

Le client et/ou le titulaire de carte dispose du droit d'introduire une action, prévue par la législation sur les pratiques de commerce, en cessation des infractions au Livre VII Code de Droit Economique.

Le client et/ou le titulaire de carte particulier peut s'adresser à l'Ombudsman en conflits financiers comme prévu à l'article 1.30. du Règlement Général des Opérations.

Le client et/ou le titulaire de carte peut également s'adresser à la Direction Générale du Contrôle et de la Médiation près des Services Fédéraux de l'Economie, des PME, des Classes Moyennes et de l'Energie, NG III, Avenue Roi Albert II 16, 3<sup>ème</sup> étage à 1000 Bruxelles, téléphone : +32 2 277 54 84, fax : +32 2 277 54 52, email: [eco.inspec.fo@economie.fgov.be](mailto:eco.inspec.fo@economie.fgov.be) au moyen d'un formulaire de plainte qui peut être téléchargé du site web <http://statbel.fgov.be/fr/litiges>. Le client et/ou le titulaire de carte peut également introduire sa plainte directement en ligne par le site web du SPF Economie : <http://economie.fgov.be>.



## **Article 11: Responsabilité en cas de non exécution ou d'exécution incorrecte de transactions**

11.1. La Banque garantit l'exécution correcte et dans les délais des opérations introduites de manière correcte et réglementaire par le client ou le titulaire de carte via les terminaux ou les appareils pourvus du logo correspondant à la carte ou effectuées par le biais d'un bordereau dûment signé par le client ou le titulaire de carte, à condition que le client, respectivement le titulaire de carte, ait strictement respecté les conditions et modalités d'utilisation de la carte pour les opérations considérées.

11.2. Lorsque le client et/ou titulaire de carte est le payeur (et bénéficiaire) dans le cadre d'un ordre de paiement initié au moyen de sa carte (exemple : un retrait), la Banque est responsable, vis-à-vis de lui, de l'exécution correcte et dans les délais de la transaction de paiement, conformément aux dispositions du présent Règlement.

Lorsque le client et/ou le titulaire de carte est payeur dans le cadre d'un ordre de paiement initié au moyen de sa carte par l'intermédiaire du bénéficiaire (exemple : transaction par carte dans un magasin), la Banque est responsable vis-à-vis du client de l'exécution correcte et dans les temps de la transaction de paiement, conformément aux dispositions du présent Règlement, à partir du moment où elle reçoit l'ordre de la banque du bénéficiaire.

Lorsque le client est bénéficiaire d'un tel ordre de paiement, la Banque est responsable de l'exécution correcte et dans les temps de la transaction dès qu'elle reçoit le montant de la transaction de paiement de la banque du payeur.

Lorsqu'une transaction de paiement initiée au moyen de la carte n'est pas exécutée ou n'est pas exécutée comme il se doit, la Banque – quelle que soit sa responsabilité en la matière – tentera immédiatement, pour autant qu'elle en ait la possibilité et que le client le lui demande expressément, de tracer la transaction de paiement ; elle informera le client du résultat de ses recherches.

11.3. Après examen de la légitimité d'une plainte, la Banque, dont la responsabilité serait engagée pour avoir exécuté une opération de paiement initiée au moyen de la carte, non autorisée ou incorrectement exécutée, procédera à la rectification et à la compensation, dans les plus brefs délais, du montant de l'opération non exécutée ou incorrectement exécutée en appliquant la date valeur correcte; de la somme éventuellement nécessaire pour rétablir le client dans la situation dans laquelle il se trouvait avant l'opération non autorisée, en appliquant la date valeur correcte; 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 déterminer le dommage indemnisable pour autant que le client puisse prouver lesdites conséquences, les frais y afférents et le lien de causalité avec la transaction incriminée; de la perte financière résultant de l'exécution

incorrecte des transactions par le client ou le titulaire de carte, lorsque cette exécution est due au dysfonctionnement d'un quelconque instrument agréé par la Banque ; à moins que dans un quelconque des cas précités, 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.

Cette disposition s'applique exclusivement si le client et/ou le titulaire de carte agit en dehors de ses activités professionnelles ou d'entreprise. S'il agit dans le cadre de ses activités professionnelles ou d'entreprise, la Banque veillera uniquement à rectifier, sur le compte concerné, le montant de la transaction concernée.

11.4. La responsabilité invoquée dans le présent article n'est pas engagée lorsqu'une transaction de paiement initiée au moyen de la carte n'est pas exécutée ou n'est pas correctement exécutée suite à la force majeure ou suite au respect d'une obligation issue d'une législation nationale ou européenne.

Sont entre autres considérés comme cas de force majeure : guerre, émeutes, terrorisme, conflits sociaux, hold-up, incendie, inondation et autres catastrophes naturelles, défauts techniques graves ou autres catastrophes, désorganisation passagère des services postaux ou une grève de la poste.

11.5. La Banque ne peut être tenue 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 le commerçant d'autre part. Un tel litige ne dispense pas le client et/ou le titulaire de carte de l'obligation de répondre de l'usage fait de la carte conformément aux dispositions du présent règlement.

11.6. La Banque ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de l'utilisation de la carte dans des appareils d'autres réseaux et/ou à l'encontre des conditions et modalités d'utilisation.

## **Article 12: Tarifs, taux d'intérêt et cours de change**

### **12.1. Tarifs**

Pour une liste complète et détaillée des tarifs applicables aux cartes de crédit et aux transactions effectuées par leur biais, nous renvoyons explicitement le client aux tarifs en vigueur.

### **12.2. Cours de change**

Les opérations avec la carte 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 et qui est repris sur le relevé des dépenses mensuel.

Le cours de référence utilisé est celui de l'ECB (ou éventuellement celui de VISA ou Mastercard) en vigueur au moment du traitement de l'opération auprès de la Société. Le cours de change de référence (ECB, VISA ou Mastercard) dépend de la devise dans laquelle l'opération a été effectuée. Ces cours de change peuvent être consultés sur les sites

respectifs de l'ECB, VISA ou Mastercard (mot clef 'exchange rate').

Le mark-up et les frais éventuellement facturés, sont calculés par la Société sur base des tarifs appliqués et repris dans la liste des tarifs de la Banque et sont repris dans le taux de change mentionné sur le relevé des dépenses.

#### **Article 13: Résiliation 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.

- 13.1. La convention relative à la carte de crédit est conclue pour une durée indéterminée.
- 13.2. Le client et chacun des titulaires de carte (ces derniers seulement pour ce qui concerne leur propre carte) peuvent mettre fin à tout moment au droit d'utilisation de la carte, en remettant aux guichets de la Banque le document de cessation dûment signé.
- 13.3. Le client peut mettre fin au droit d'utilisation de n'importe quelle carte délivrée pour son compte à un titulaire de carte. Le client se charge lui-même de la notification de la résiliation au titulaire de carte.
- 13.4. La Banque peut également mettre fin au droit d'utilisation de la carte, par préavis notifié au client et/ou au titulaire de carte par écrit. Elle respectera dans ce cadre un délai de préavis de deux mois, sans préjudice du droit dont elle dispose de bloquer la carte comme prévu à l'article 7.1.8°.

La Banque ne doit pas respecter ce délai de préavis et peut immédiatement suspendre le droit d'utilisation d'une carte, si le client, respectivement le titulaire de carte, ne respecte pas ses obligations reprises dans les contrats et règlements applicables, en cas de négligence grave, faute lourde ou dol de la part du client, ou si certaines dispositions légales obligent la Banque à mettre fin à la relation avec le client, respectivement le titulaire de carte, avec effet immédiat.

- 13.5. Les frais afférents à l'utilisation de la carte, portés en compte au préalable, seront remboursés prorata temporis par la Banque à partir du mois suivant le mois de la résiliation de la convention. Les frais dus à terme échu seront portés en compte au moment de la résiliation, à concurrence du nombre de mois écoulés.
- 13.6. Le droit d'utilisation prend fin de plein droit dès la fermeture du compte du client lié à la carte.

#### **Article 14: Modification du règlement**

- 14.1. Les dispositions du présent règlement et la liste des tarifs d'application, 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.
- 14.2. Ces modifications éventuelles n'entrent en vigueur qu'à l'expiration de minimum 2 mois après que la Banque aura notifié la modification envisagée au

client, soit par écrit soit sur un support durable mis à la disposition du client.

Ce dernier peut, au sein du délai de deux mois, décider de renoncer, immédiatement et gratuitement, à la carte, et informer la Banque de sa décision ; le droit d'utilisation des cartes délivrées à son profit et/ou pour son compte prendra alors irrévocablement fin à l'expiration de ce délai.

A défaut d'un tel préavis dans le délai indiqué, le client est indiscutablement réputé avoir accepté les modifications, qui lui sont donc immédiatement opposables.

- 14.3. Toute modification des taux d'intérêt ou des cours de change, inspirée ou non d'une modification des taux d'intérêt ou des cours de change de référence renseignés dans la liste des tarifs, pourra être appliquée avec effet immédiat et sans notification au préalable. Le client sera informé de cette modification par le biais du canal choisi pour les extraits de compte. Ceci ne porte pas préjudice au droit dont dispose le client de renoncer gratuitement à la carte.
- 14.4. Lorsque des fonctionnalités ou services sont ajoutés au service de la carte de crédit, le client est informé à l'avance des dispositions complémentaires dans le règlement, et le cas échéant dans la liste des tarifs. Le client est censé être d'accord avec les nouvelles dispositions dès qu'il utilise la nouvelle fonctionnalité ou le nouveau service.