



## RÈGLEMENT CARTE PROTON

### 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 proton comme défini ci-après. Les présentes dispositions font partie intégrante des annexes au Règlement Général des Opérations d'AXA Banque Europe, ci-après dénommée "la Banque". Les dispositions du Règlement Général des Opérations et les autres annexes d'application sont dès lors d'application, sauf lorsqu'il y est dérogé dans le règlement ci-après.

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

Ci-après, il faut entendre par "client" toute personne titulaire d'un compte à vue auprès de la Banque et qui conclut avec la Banque une convention concernant la carte proton concernée. Il faut entendre par "titulaire de carte" toute personne à qui, conformément à une instruction formelle du client ou de son mandataire, une carte est délivrée, lui permettant d'effectuer des opérations pour le compte du client.

Sous réserve de l'application d'autres lois et arrêtés, les opérations de paiement au moyen de la carte proton sont régies par les dispositions de la loi du 10 décembre 2009 relative aux services de paiement. Dans le présent règlement il n'est dérogé aux dispositions impératives de cette loi. Les dispositions de cette loi reprises dans le présent règlement, doivent par conséquence être lues en interprétées comme celles-ci.

#### Article 1: Description de la carte proton

Au moyen de sa carte proton, le client et/ou le titulaire de carte peut avoir principalement accès aux distributeurs de billets équipés à cet effet, les terminaux nationaux, les appareils selfservice de la Banque pour charger son porte-monnaie électronique et ensuite effectuer des paiements avec son porte-monnaie électronique, conformément aux conditions et modalités d'utilisation définies ci-après.

Il peut également effectuer d'autres opérations définies ci-après avec sa carte proton.

#### Article 2: Accès et sécurisation

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

2.2. La Banque garantit le maintien de la confidentialité de ce code au sein de sa propre organisation et au sein des réseaux auxquels la carte proton donne accès. Le client et/ou le titulaire de carte doit à son

tour respecter rigoureusement la confidentialité de ce code. Tant la Banque que le client courent des risques graves, en particulier d'abus de la carte proton, si la confidentialité de ce code n'est pas recherchée et contrôlée par toutes les parties concernées.

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

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

- Il ne mettra jamais sa carte à la disposition d'un tiers (même s'il s'agit d'une connaissance, d'un mandataire ou d'un membre de sa famille). La carte est personnelle et non transférable.
- Si le délai de validité de la carte est expiré, si une carte de remplacement lui a été délivrée ou si la poursuite de l'usage de la carte proton n'est plus possible, il détruira immédiatement celle-ci dès que le solde du porte-monnaie électronique est épuisé.
- Il veillera à toujours avoir sa carte proton sur lui ou en lieu sûr. Il ne l'abandonnera dès lors jamais sans surveillance, par exemple sur son lieu de travail, dans sa voiture ou à un endroit accessible à des tiers (par exemple une salle de sport).
- Il n'utilisera sa carte proton que pour les fonctions auxquelles elle est destinée comme décrit dans le présent règlement de la carte.
- 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 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 (distributeurs de billets nationaux et selfservice).
- 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 éventuel.
- Il ne communiquera jamais son code secret à un tiers, pas même à une connaissance, un

- mandataire ou un membre de sa famille.
- Il ne conservera jamais le code secret en même temps que la carte proton et 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 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 proton et demandera au besoin une nouvelle carte proton assortie d'un nouveau code secret. L'utilisation du solde sur la carte ne peut pas être bloqué.
- Il n'utilisera jamais son code secret pour se procurer l'accès à une zone self-banking d'une Banque ou une zone selfservice d'AXA. Si, lors de l'octroi de l'accès à ces zones, le code secret est quand même demandé, il prendra immédiatement contact avec AXA Banque.

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, de vol ou d'abus de la carte proton.

- 2.5. Au cas où le client et/ou le titulaire de carte aurait oublié son code secret, il peut toujours redemander celui-ci par l'intermédiaire de son agent bancaire AXA ou par écrit auprès du service Cards (code postal interne B31/513) de la Banque, Grotesteenweg 214, 2600 Berchem. Il recevra alors à nouveau une communication personnelle de son code secret propre.

### **Article 3: Transactions avec la carte proton**

#### **3.1. Opérations à des distributeurs de billets et à des distributeurs bancaires accessibles au public et aux terminaux selfservice de la Banque.**

##### **3.1.1. Chargement du porte-monnaie électronique proton**

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

##### **3.1.2. Modification du numéro de code personnel et secret**

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

#### **3.2. Chargement du porte-monnaie électronique à d'autres terminaux de chargement**

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

#### **3.3. Opérations à des terminaux de paiement (chez les commerçants)**

Le client respectivement le titulaire de carte peut, au moyen de sa carte proton, payer le prix de biens et services chez les commerçants qui disposent de terminaux de paiement acceptant les cartes. Des paiements sont possibles jusqu'à un montant qui est égal au solde du porte-monnaie électronique sur la carte. Le client respectivement le titulaire de carte doit à cet effet suivre les instructions sur l'écran du terminal.

#### **3.4. Consultation du solde et des opérations proton**

Le solde du porte-monnaie électronique peut être consulté aux distributeurs de billets équipés à cet effet, aux distributeurs bancaires en Belgique, à un selfservice, un lecteur de carte UCR, ou aux terminaux chez les commerçants adhérents au réseau proton. La Banque garantit la possibilité pour le client et/ou le titulaire de carte de vérifier les 5 dernières opérations effectuées avec la carte aux terminaux prévus pour ce genre de consultations.

#### **3.5. Remboursement solde proton**

Le client respectivement le titulaire de carte a à tout moment le droit de demander à la Banque le remboursement du solde du porte-monnaie électronique sur sa carte. La carte doit être restituée à la Banque en vue du remboursement et l'état de la carte ainsi que du chip doivent permettre à la Banque de vérifier le solde. La carte sera ensuite remplacée par une nouvelle carte. Pour le remboursement du solde de son porte-monnaie électronique, des frais sont imputés, comme mentionné dans la liste des tarifs.

Un déchargement du solde proton via les distributeurs de billets ou les appareils bancaires n'est pas possible.

Le remboursement du solde en cas de résiliation de la convention relative à la carte est réglé à l'article 13.

#### **3.6. Validation de transactions au guichet de l'agence AXA Banque par moyen de la carte**

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

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

### 3.7. Opérations via selfservice

A l'exception des retraits d'argent, le client respectivement le titulaire de carte peut à l'aide la carte accéder au lobby selfservice et utiliser le selfservice, comme stipulé dans le règlement carte bancaire AXA.

### 3.8. Opérations via homebanking

Le client respectivement le titulaire de carte peut avec sa carte effectuer des opérations via homebanking, comme définies dans le règlement homebanking (annexe au règlement carte bancaire AXA).

#### Article 4: Limites

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

Les limitesproton ne peuvent pas être adaptées.

Pour les opérations via la carte possibles via homebanking et/ou selfservice, les limites sont valables, telles définies dans le règlement carte bancaire AXA et le règlement homebanking.

#### Article 5: Imputation des transactions et preuve

##### 5.1. Imputation des opérations

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

Les paiements proton effectués avec la carte chez les commerçants sont confirmés sans utilisation du code secret, sont anonymes, irrévocables et ne peuvent plus être contestés par le client respectivement le titulaire de carte.

##### 5.2 Preuve des opérations

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

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

En cas de litige avec le client et/ou le titulaire de carte concernant une opération, la Banque fournit pour sa part la preuve de cette opération à l'aide de ces données, sans préjudice du droit du client ou du titulaire de carte d'apporter la preuve contraire.

Les données relatives aux paiements proton ne sont pas conservées chez les commerçants. Ces paiements sont anonymes, irrévocables et irréfutables.

#### Article 6: Droits et obligations relatives à la carte proton:

1° Par le biais [du canal choisi par le client pour les extraits de compte du compte à vue ou compte à vue start2bank, liés à la carte, la Banque informe immédiatement le client de toutes les opérations réalisées avec cette carte à l'exception des opérations de paiement effectuées avec proton; cette information mentionne pour chaque opération de chargement une description qui permet au client de déterminer de quelle opération il s'agit, la date de l'opération et la date de valeur appliquée, le terminal où l'opération a eu lieu, le montant exprimé en euros et les frais éventuellement imputés.

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

3° Les cartes ont un délai d'utilisation qui dépend des limitations techniques et des aspects de sécurité. La Banque procédera par conséquent au remplacement de la carte si, pour des raisons techniques et/ou de sécurité, elle y est obligée et/ou si le client et/ou le titulaire de carte invite la Banque à le faire.

Sauf lorsqu'il est mis fin au droit d'utilisation d'une carte ou sauf lorsque le client ou le titulaire de la carte renoncent eux-mêmes à tout usage ultérieur de la carte, la Banque mettra, avant le remplacement, une nouvelle carte à la disposition du client ou du titulaire de carte. Ces derniers peuvent retirer la nouvelle carte au point de vente où est domicilié le compte concerné. Dès réception de la nouvelle carte, ils doivent détruire la carte précédente en la découpant en morceaux, à moins qu'un solde proton ne soit encore présent sur la carte. Le cas échéant, le client et/ou le titulaire de carte dispose d'un délai maximum de 6 mois pour utiliser ce solde. Pendant ce délai, le client a également le droit de demander à la Banque le remboursement de ce solde. En vue d'un remboursement, le client doit remettre la carte à la Banque et l'état de la carte ainsi que du chip doivent permettre à la Banque de vérifier le solde. Pour un tel remboursement du solde du porte-monnaie électronique, des frais sont imputés comme définis dans la liste des tarifs.

A l'expiration de ce délai, il faudra irrévocablement détruire la carte en la découpant en morceaux. Le client est seul responsable de toutes les conséquences de la non-destruction des cartes.

4° La Banque empêchera toute nouvelle utilisation de la carte ou de Mobile Banxafe dès que la notification de perte, de vol ou d'utilisation non-admise ou incorrecte de la carte en question est faite; elle peut également empêcher tout usage de la carte dès qu'elle a reçu notification d'une transaction non-admise ou incorrecte. Ceci n'est pas d'application, comme défini ci-après, pour les opérations de paiement avec l'éventuel solde proton de la carte.

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

carte par le biais d'appareils d'autres réseaux et/ou sans fonction proton et/ou à l'encontre des conditions et modalités d'utilisation.

6° Sous réserve des dispositions qui suivent concernant le vol et la perte, l'utilisation induue ou non-autorisée de la carte et/ou concernant des transactions effectuées non autorisées ou pas correctement effectuées, la Banque supporte le risque de contrefaçon de la carte.

7° 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.

8° Le client et/ou le titulaire de carte s'engage à ne pas effectuer de chargement au moyen de la carte qui aurait pour effet que les fonds disponibles à ce moment sur le compte à vue ou compte à vue start2bank lié seraient dépassés. Le client, titulaire du compte lié, autorise la Banque sans aucune réserve à débiter de son compte tous les montants prélevés ou payés à l'aide des cartes liées à ce compte, même si les fonds disponibles ne sont pas suffisants.

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

10° Le client et le titulaire de carte sont tenus de restituer immédiatement leur carte à la Banque, qui reste toujours propriétaire de la carte elle-même, si la Banque le demande pour des raisons de sécurité. 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.

En vue du remboursement d'un éventuel solde proton sur la carte, l'état de la carte ainsi que du chip doivent permettre à la Banque de vérifier le solde. Pour un tel remboursement du solde du porte-monnaie électronique, des frais sont imputés comme définis dans la liste des tarifs.

11° La Banque se réserve le droit de bloquer la carte ou de la faire retenir par le distributeur de billets, le terminal selfservice ou le terminal de paiement chaque fois qu'elle le juge utile pour la sécurité du système ou pour ses intérêts financiers ou ceux du titulaire du compte, et notamment dans les cas suivants :

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

12° La Banque ne peut être tenue pour responsable lorsqu'un commerçant refuse au client ou au titulaire de carte l'utilisation de la carte pour un motif quelconque. Elle ne peut en aucun

cas être impliquée dans un litige entre le client et/ou le titulaire de carte d'une part et ce commerçant d'autre part. Un tel litige ne dispense pas le client de l'obligation de répondre de l'usage fait de la carte conformément aux dispositions du présent règlement.

13° Les cartes détruites ou abîmées et/ou qui sont devenues inutilisables, donnent encore droit au remboursement du solde proton encore disponible si le client respectivement le titulaire de carte remet la carte et la Banque et que l'état et le chip de la carte permettent à la Banque de vérifier le solde. Pour un tel remboursement du solde du porte-monnaie électronique des frais sont imputés comme définis dans la liste des tarifs.

La Banque n'est pas tenue au remboursement si la destruction ou l'endommagement est due à une faute ou à une négligence grave dans le chef du client respectivement du titulaire de carte.

## **Article 7: Perte vol et usage abusif ou non-autorisée par des tiers de la carte proton :**

### **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 notification à l'interlocuteur de CARDSTOP (le client et/ou le titulaire de carte) et tient lieu de preuve de la déclaration. Le client et/ou le titulaire de carte aura intérêt à noter soigneusement ce numéro de référence et à en faire mention lors de toute communication ou correspondance ultérieure concernant la perte ou le vol.

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

Si le client, éventuellement le titulaire de carte, déclare quand-même la perte ou le vol à une autre institution que CARDSTOP, il restera ainsi responsable des conséquences de la perte ou du vol, également après cette déclaration et ce jusqu'au moment de la déclaration à CARDSTOP, comme décrit ci-dessus

### **7.2 Déclaration à la police et communication à la Banque**

Outre la déclaration à CARDSTOP, le client, respectivement le titulaire de carte, doit également, en cas de perte ou de vol de sa carte, le déclarer immédiatement à la police. La police établira un procès-verbal de sa déclaration et lui en fournira une copie.

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

Après la déclaration à CARDSTOP et la déclaration à la police,

le client doit aussi immédiatement informer la Banque du vol ou de la perte en lui communiquant le numéro de référence de Cardstop et en lui fournissant immédiatement une copie du procès-verbal de déclaration établi par la police. Il fournira cette information à son agent AXA Banque ou l'envoi au service Cards (code postal interne B31/513) de la Banque, Grotesteeweg 214, 2600 Berchem. Le client, respectivement le titulaire de carte, conservera une copie de la déclaration pour lui afin de faciliter toute communication ultérieure entre le titulaire de carte et la Banque.

### 7.3 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, pour le client qui agit en dehors de ses occupations au sein de sa société ou de ses occupations professionnelles, est toutefois limitée à un montant de 150 euros, SAUF si le client et/ou le titulaire de carte s'est rendu coupable d'une négligence grave ou d'un acte frauduleux, auxquels cas cette limitation de la responsabilité n'est pas applicable. Sans préjudice de ce qui a déjà été souligné précédemment au sujet des mesures élémentaires de prudence visant la protection de la carte et du code secret, peut être considéré comme négligence grave, sans préjudice de l'appréciation du juge, le fait :

- Noter sous une forme aisément reconnaissable le code secret, sous quelque forme que se soit, sur la carte ou sur un document que l'on conserve avec la carte ou son enregistrement dans des fichiers informatiques.
- Ne pas notifier la perte ou le vol (une telle notification ne souffre aucun report).
- Donner la possibilité à un tiers, quel qu'il soit, de prendre connaissance du code secret et/ou de faire usage de la carte proton.
- Omettre de notification immédiate à la Banque ou à l'entité désignée par lui (Card Stop) de la perte ou du vol de la carte ou de tout incident quelconque, comme par exemple lorsque la carte proton est avalée ou bloquée par un terminal.
- Omettre la notification immédiate à la Banque ou à l'entité désignée par lui de l'imputation de chaque transaction sur laquelle aucun accord n'a été donné.
- Omettre notification immédiate à la Banque ou à l'entité désignée par lui de chaque faute ou irrégularité constatée sur l'information du compte que la Banque met à disposition du client à la manière qu'il choisit..
- Abandonner la carte proton dans un véhicule ou à un endroit accessible au public, sauf lorsque la carte proton se trouve dans un tiroir ou une armoire fermée à clé. Sont considérés comme des endroits accessibles au public les endroits auxquels un grand nombre de personnes a effectivement accès, sans qu'il s'agisse de lieux publics.
- Refuser d'immédiatement porter plainte aux services de police ou d'immédiatement procurer à la Banque une copie du procès-verbal établi à l'occasion de la déclaration de la perte ou du vol.
- Utiliser la carte à l'encontre des conditions contractuelles relatives à l'émission et à l'utilisation.
- Ne pas restituer la carte proton à la Banque à la demande de cette dernière.

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

Toute nouvelle utilisation de la carte après la notification à Cardstop sera empêchée, pour autant que ceci soit techniquement possible, à l'exception des opérations de paiement effectuées avec la fonction proton au cas où le portemonnaie électronique de la carte avait encore un solde au moment de la perte ou du vol. Pour les transactions avec proton le client respectivement titulaire de carte reste entièrement responsable. Les sommes qui sont chargées sur la carte sont en effet irrévocablement à charge du client en cas de perte ou de vol, jusqu'à concurrence de 125 euro, quel que soit le moment où elles seraient éventuellement utilisées. Ni le client, ni le titulaire peuvent demander le remboursement de ce solde.

### Article 8: Transactions de paiement non autorisées ou non correctement exécutées au moyen de la carte proton

8.1. Sans préjudice des mesures exposées ci-dessus en cas de perte, de vol ou d'usage abusif ou non autorisé de la carte, le client et/ou le titulaire de carte informe sans retard la Banque de toute transaction de paiement non autorisée ou non correctement exécutée dont il constate l'existence. Il s'adresse pour ce faire soit à son agence, soit par écrit au service Cash & Cards Management (code postal interne B31/513) de la Banque, Grotesteeweg 214, 2600 Berchem.

8.2. Indépendamment de l'obligation qui repose sur le client d'informer immédiatement la Banque de l'existence de toute transaction non autorisée ou non correctement exécutée, le client perd, 13 mois après la date valeur de l'inscription du montant correspondant au débit ou au crédit, le droit de contester les transactions non autorisées ou non correctement exécutées dûment notifiées par la Banque conformément aux modalités et à la périodicité choisies par lui. A l'expiration de ce délai, l'imputation de l'opération est présumée définitive et ne peut plus faire l'objet d'aucune contestation.

A défaut d'avoir été informée dans les délais par le client, la Banque ne pourra voir sa responsabilité engagée en cas de contestation d'une transaction non autorisée ou non correctement exécutée.

8.3. Sauf lorsqu'il peut prouver qu'il se trouvait dans l'impossibilité de prendre connaissance des informations mises à sa disposition, par extrait de compte à la manière choisie par lui, concernant les opérations avec sa carte, et qu'il n'était donc pas en mesure d'informer la Banque sans délai d'une opération non autorisée ou non correctement exécutée, comme prévu à l'article 8.1., le client est réputé avoir pris connaissance dans les 30 jours à compter de la date valeur du débit ou crédit du compte concerné de l'information du compte mise à sa disposition et d'informer la Banque des opérations de paiement non autorisées ou non correctement exécutées au plus tard 60 jours après la date valeur. Passé ce délai, la Banque considère que l'information du compte est définitivement approuvée et est la preuve des opérations concernées avec la carte, sauf preuve contraire.

8.4. Le client qui agit dans le cadre de ses activités d'exploitation ou professionnelles ne dispose que d'un délai de 30 jours, à compter de la date valeur de l'inscription au débit ou au crédit du montant

correspondant, pour contester une transaction non autorisée ou non correctement effectuée, exécutée au moyen de sa carte.

8.5. Lorsque le client 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.

8.6. Cette disposition n'est pas valable pour les opérations de paiement effectuées avec la fonction proton chez les commerçants. Les transactions proton sont irrévocables et irréfutables.

#### **Article 9: 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 8 de ce règlement (opérations de paiement non autorisées ou non correctement exécutées), le client dispose des moyens suivants :

Le client dispose du droit d'introduire une action, prévue par la législation sur les pratiques de commerce, en cessation des infractions à la loi du 10 décembre 2009 relative aux services de paiement.

Le client particulier peut s'adresser à l'Ombudsman en conflits financiers comme prévu à l'article 1.30. du Règlement Général des Opérations.

Le client 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). Le client peut à cet effet utiliser des formulaires disponibles sur le site Web <http://minico.fgov.be>.

#### **Article 10: Responsabilité**

10.1. Après examen de la légitimité d'une plainte, la Banque, si elle est responsable de montants imputés indus et/ou du préjudice souffert par le client, veillera à rectifier et compenser, dans les plus brefs délais, le montant de la transaction pas ou pas correctement exécutée, en appliquant la date valeur correcte; du montant éventuellement nécessaire pour remettre le client dans la position où il se trouvait avant la transaction pour laquelle aucune autorisation n'a été donnée, en appliquant la date valeur correcte; du montant nécessaire pour remettre le client dans la position où il se trouvait avant l'utilisation de la carte falsifiée; des éventuelles conséquences financières supplémentaires, en particulier du montant des frais supportés par le client pour déterminer le préjudice à indemniser, pour autant que le client puisse prouver

ces conséquences, ainsi que les frais et le lien causal avec la transaction concernée ; de la perte de la valeur stockée sur la carte proton, lorsque cette perte est liée à un mauvais fonctionnement de la carte, des appareils ou terminaux ou de quelconque autre équipement accepté par la Banque, sauf si le client ou le titulaire de carte serait coupable dans un des cas précités d'une faute intentionnelle ou de fraude ou s'il n'aurait pas respecté les conditions d'utilisation de la carte.

Cette disposition s'applique exclusivement si le client agit en dehors de ses activités professionnelles ou d'entreprise. Si le client 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.

10.2. La responsabilité visée dans le présent article ne s'applique pas lorsque la non-exécution ou l'exécution incorrecte d'une opération de paiement est imputable à un cas de force majeure ou au respect d'une obligation légale au titre de la 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.

10.3. La Banque ne peut être tenue responsable, si un commerçant, pour quelle raison que ce soit, refuserait à un client ou à un titulaire de carte l'utilisation de sa carte. Elle ne peut d'aucune façon être impliquée dans un litige entre d'une part le client et/ou le titulaire de carte et ce commerçant d'autre part. Tel litige ne dispense pas le client de l'obligation d'être responsable, suivant les dispositions de ce règlement, de l'utilisation qui a été faite de la carte.

10.4. Cette disposition n'est pas valable pour les opérations de paiement effectuées avec la fonction proton chez les commerçants, pour lesquels le client respectivement le titulaire de carte restent entièrement responsables.

#### **Article 11: Tarifs :**

Pour un aperçu détaillé de tous les tarifs applicables à la carte proton et aux transactions avec cette carte, nous renvoyons explicitement à la liste des tarifs en vigueur.

#### **Article 12: Résiliation de la convention relative à la carte proton :**

12.1. La convention relative à la carte proton est conclue pour une durée indéterminée.

12.2. 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 résiliation, dûment rempli et signé.

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.

Le client se charge lui-même de la notification de la résiliation au titulaire de carte.

- 12.3 La Banque peut également mettre fin au droit d'utilisation d'une carte par préavis notifié au client et/ou au titulaire de carte par écrit. A cet effet, elle respectera un délai de préavis de deux mois, non onstant son droit de bloquer la carte, comme prévu à l'article 6,12°. 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.

La Banque peut également, sans respecter ce délai de préavis, immédiatement mettre fin au droit d'utilisation d'une carte, lorsque le client, respectivement le titulaire de carte n'a effectué aucune transaction avec cette carte pendant un an.

- 12.4 Les frais facturés précédemment pour la carte seront remboursés proportionnellement par la Banque, à partir du mois suivant celui de la clôture. Les frais à payer a posteriori sont comptabilisés au moment de la clôture, à concurrence du nombre de mois écoulés.

- 12.5. Le client, respectivement le titulaire de carte, peut utiliser le solde de son porte-monnaie électronique de la fonction proton de sa carte jusqu'à 6 mois suivant la résiliation de la convention relative à la carte. Il a également le droit pendant ce délai de demander à la Banque le remboursement de ce solde. En vue d'être remboursée, la carte doit être remise à la Banque et l'état de la carte ainsi que du chip doivent permettre à la Banque de vérifier le solde.

### **Article 13: Modification du règlement**

- 13.1. 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.
- 13.2. 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, immédiatement et sans frais, 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, qui lui sont donc immédiatement opposables.

- 13.3. Lorsque des fonctionnalités ou services sont ajoutés au service de la carte proton, le client est informé à l'avance des dispositions complémentaires du règlement, et le cas échéant de 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 concerné.