



RÈGLEMENT CARTES DE CRÉDIT

Annexe 5 au Règlement Général des Opérations

17/06/2019

Le présent règlement régit les droits et les obligations du client et/ou titulaire de carte de crédit ainsi que de la Banque quant à la livraison à, et l'utilisation par un titulaire de carte de cartes de crédit, de la manière définie ci-après. Une carte de crédit est liée à un compte à vue ouvert auprès de la Banque. Les présentes dispositions font partie intégrante des annexes au Règlement Général des Opérations d'AXA Bank Belgium. 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 en tant que telles.

Le titulaire de carte qui demande une carte de crédit reçoit un exemplaire du présent règlement et la liste des tarifs pertinente. La signature de la formule de demande, du document d'accompagnement de la carte de crédit ou de la carte de crédit, le cas échéant par voie électronique, vaut acceptation expresse du présent règlement par le client et le titulaire de la carte.

Le présent règlement est disponible en français et en néerlandais. Pendant la durée de la relation contractuelle relative à la carte de crédit, la Banque communiquera avec le client ou le titulaire de la carte de crédit dans la langue spécifiée dans la demande de carte de crédit et ainsi consignée dans ses systèmes.

Le client ou le titulaire de la carte a à tout moment le droit de demander une version du présent règlement sur support durable à la Banque.

Article 1: Définitions

- la Banque : AXA Banque Belgium SA, siège social sis en Belgique, 1 Place du Trône, 1000 Bruxelles.
- la carte de crédit : concept générique couvrant la carte de crédit AXA pourvue d'un logo 'VISA'
- le client : toute personne titulaire d'un compte à vue ouvert à la Banque auquel la carte de crédit est liée. Le client peut également être le détenteur de la carte de crédit.
Le client/titulaire principal est le seul détenteur ou s'il y a plusieurs détenteurs, celui qui dans les systèmes de la Banque est introduit comme premier détenteur du compte concerné.

- le titulaire de carte : toute personne à qui la Banque a délivré une carte de crédit et qui peut faire usage des fonctionnalités exposées dans le présent Règlement. Le titulaire de carte peut également être le client.

- lecteur de carte : un appareil (Unconnected Card Reader) où le titulaire de carte introduit la carte de crédit et saisit le code secret personnel correspondant. Le lecteur de carte calcule un code qui permet au titulaire de carte de s'identifier ou d'initier des opérations de paiement.

- 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 de crédit.

- 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), Tchéquie, Royaume-Uni, Suède et 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, Saint Marin et l'Andorre.

- 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), Estonie, Lettonie, Lituanie.

- Europe : les Etats membres de la zone SEPA : Albanie, Andorre, Arménie, Azerbaïdjan, Bélarus, Bosnie-Herzégovine, Féroé, Groenland, Terres australes et antarctiques française, Polynésie française, Mayotte, Nouvelle-Calédonie, Saint-Pierre et Miquelon, Wallis-et-Futuna, Géorgie, Kazakhstan, Kosovo, Croatie, Macédoine, Moldavie, Monténégro, Aruba et les Antilles néerlandaises, Svalbard et Ile Jan Mayen, Ukraine, Fédération de Russie, Serbie, Turquie, Vatican, Anguilla, Bermudes, Territoire britannique de l'océan indien, Iles Vierges britanniques, Iles Malouines, Iles Caimans, Montserrat, Irlande du Nord, Iles Pitcairn, Sainte-Hélène, Iles Turks-et-Caicos, Géorgie du Sud et les Iles Sandwich du Sud, Kirghizistan, Tadjikistan, Turkménistan, Ouzbékistan

- opération (de paiement) : opération initiée par le titulaire de carte 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 le client et/ou le titulaire de carte et le bénéficiaire.
- opération de traitement à distance : opération de paiement effectuée par internet ou via un appareil de communication à distance compatible.
- ordre de paiement : ordre donné à la Banque par le titulaire de carte ou par le bénéficiaire à sa banque afin d'effectuer une opération de paiement au moyen de la carte de crédit.
- authentification : procédure permettant à la Banque de vérifier l'identité du titulaire de carte ou la validité de l'utilisation d'une carte de crédit, y compris les données de sécurité personnalisées.
- authentification forte du client – authentification reposant sur l'utilisation de deux éléments ou plus appartenant aux catégories 'connaissance' (ce que le client sait), 'possession' (ce que le client possède) et 'inhérence' (ce que le client est) et indépendants en ce sens que la compromission de l'un ne remet pas en question la fiabilité des autres, et qui est conçue de manière à protéger la confidentialité de données d'authentification.
- données de sécurité personnalisées : données personnalisées fournies par la Banque au titulaire de carte à des fins d'authentification.
- support durable : tout instrument permettant au client et/ou titulaire de carte de stocker les informations qui lui sont personnellement adressées d'une manière telle que les informations puissent être consultées ultérieurement pendant une période adaptée à leur finalité et reproduites à l'identique.
- identifiant unique: le numéro de compte au format IBAN qui doit être fourni le cas échéant par le titulaire de carte pour permettre l'identification sans équivoque du (des) compte(s) liés à une opération de paiement par carte de crédit ; en format IBAN (International Bank Account Number) pour les opérations de paiement au sein de la zone SEPA en euro.
- jour bancaire ouvrable : jour durant lequel les sièges centraux de la Banque sont ouverts et accessibles en vue de l'exécution d'opérations de paiement. 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). 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 « offre d'une carte de crédit »

- 2.1. La carte de crédit est envoyée par la poste à la dernière adresse fournie par le titulaire de carte à la Banque.[...][modifié le 17 juin 2019]

Lorsque la durée de validité d'une carte de crédit prend fin, une nouvelle carte de crédit est établie qui sera également envoyée par poste à la dernière adresse fournie. La nouvelle carte de crédit et son utilisation sont également régies par les dispositions du présent règlement.

- 2.2. La carte de crédit est une carte à piste magnétique numérotée émise par la Banque et pourvue d'une puce permettant au titulaire de carte d'utiliser les services mentionnés dans le présent règlement.

La carte de crédit est toujours liée à un compte à vue en euro du client où sont imputées toutes les opérations de débit et crédit résultant des opérations effectuées avec la carte de crédit.

Au moyen de sa carte de crédit, le titulaire de carte a accès aux services et fonctionnalités décrits exposé à l'article 4.

- 2.3. Le titulaire de carte peut via homebanking, AXA mobile banking service ou via son agence bloquer sa carte de crédit pour les retraits d'espèces et les paiements en dehors de l'Europe. Il peut à tout moment la débloquer à nouveau.

Le client/titulaire principal peut faire de même pour d'autres cartes, liées à son compte non émises à son nom, [mais uniquement via son agence.][modifié le 17 juin 2019].

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

- 2.4. Les dispositions ci-après s'appliquent aux cartes de crédit suivantes :

- Visa Classic Card
- Visa Premiumplus
- Visa4pro

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

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

Article 3: Accès, signature et sécurisation

- 3.1. Afin de permettre au titulaire de carte de faire usage de sa carte de crédit via des terminaux, distributeurs de billets, automates bancaires et de paiement, et pour initier et valider/signer des ordres (de paiement), comme décrit dans le présent règlement, ce dernier reçoit une notification contenant ses données de sécurité personnalisées, sous la forme d'un code secret personnel, indissociablement lié à la carte de crédit qui lui est fournie, comme décrit ci-après.

[La Banque doit disposer d'un numéro de GSM correct du titulaire de carte.

Via ce numéro de GSM le titulaire de carte recevra en premier lieu, lors de la demande d'une nouvelle carte de crédit, un message sms avec la procédure à suivre pour l'enregistrement du code secret personnel qu'il choisit lui-même. A cet effet, il est tenu de téléphoner à un numéro indiqué, au tarif qui est imputé par son opérateur télécom pour des appels téléphoniques de ce genre.

Dès que le titulaire de compte aura terminé cet enregistrement avec succès, la carte de crédit demandée est créée et ensuite envoyée par la poste à la dernière adresse renseignée par le titulaire de carte.

Le caractère secret du code est assuré aussi bien lors de la création du code secret que lors de l'utilisation de la carte de crédit par la suite.

Si l'enregistrement ne peut pas être terminé avec succès lorsque le titulaire de carte reçoit une nouvelle carte de crédit après la perte ou le vol de sa carte de crédit ou lorsque le titulaire de carte demande lui-même un nouveau code pin pour sa carte de crédit, le code secret personnel sera envoyé par la poste à la dernière adresse renseignée par le titulaire de carte.

Le titulaire de carte reconnaît que le code secret constitue sa signature électronique. Cette signature électronique répond aux exigences légales en matière d'authentification forte du client.][modifié le 17 juin 2019]

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

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

- 3.4. Le titulaire de carte qui a oublié son code secret peut toujours demander un nouveau code secret [via homebanking ou AXA mobile banking service,][modifié le 17 juin 2019], par l'intermédiaire de son agence ou par mail adressé à customerservice.cards@axa.be. Un nouveau code secret lui sera alors personnellement adressé. Ce nouveau code secret sera envoyé par poste à la dernière adresse fournie par le titulaire de carte.

Article 4: Utilisation des cartes de crédit et des services liés à la carte de crédit

L'utilisation de la carte de crédit à d'autres fins que celles décrites dans ce règlement, est interdite.

Lorsque la Banque propose de nouveaux services liés à la carte de crédit, le titulaire de carte pourra le cas échéant les activer.

Le titulaire de carte peut faire activer ou désactiver certains services.

4.1. Retraits d'espèces

La carte de crédit 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 » ainsi que via selfservice.

Le retrait de billets de banque aux distributeurs nécessite l'introduction de la carte de crédit et la saisie du code secret.

Sur présentation de sa carte de crédit 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. Opérations de paiement électroniques


- 4.2.1. Opérations de paiement électroniques via des terminaux de paiement

La carte de crédit permet à son titulaire de s'acquitter du prix des biens et services, en fonction du solde de la limite d'utilisation de sa carte de crédit, proposés par les commerces en Belgique et à l'étranger affiliés au réseau de cartes de crédit VISA , 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 titulaire de carte signe le bordereau établi soit à l'aide d'un appareil à empreinte dans lequel est placée la carte de crédit, soit à l'aide d'un terminal qui lit les données de la piste magnétique de la carte de crédit. La signature du bordereau en papier ou électronique par 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 titulaire de carte valide son ordre de paiement en introduisant son code secret personnel au terminal de paiement du commerçant.

[Paiements sans contact :

Certains terminaux ou appareils, équipés à cet effet (reconnaisables au logo ) offrent, dans les limites restreintes prévues à l'article 5, également la possibilité d'effectuer des paiements sans contact avec la carte de crédit, moyennant ou non l'utilisation du code secret personnel. La technologie sans contact incorporée dans la carte de crédit permet au titulaire de carte d'effectuer le paiement en tenant la carte de crédit à proximité du

terminal ou de l'appareil, avec introduction ou non du code secret personnel.

L'utilisation ou non du code secret est spécifiée par le terminal de paiement en fonction du montant de la transaction qui est effectuée.

Si le titulaire de carte ne souhaite pas utiliser la fonctionnalité de paiement sans contact, il peut la désactiver par homebanking ou AXA mobile banking service, ou via son agence bancaire.

Le titulaire de carte peut à tout moment redemander l'activation de la fonctionnalité pour une carte de crédit déterminée par le biais des mêmes canaux.

Pour les cartes de crédit liées à un compte à vue start2bank, le titulaire de carte ne peut demander l'activation ou désactivation que via homebanking ou AXA mobile banking.

Une activation ou désactivation n'est valable que pour une carte de crédit et doit être demandée par carte.

Le client peut faire tout cela également pour d'autres cartes de crédit liées à son compte, qui ne sont pas émises à son nom, mais seulement via l'agence.

Lors du remplacement d'une carte de crédit pour laquelle cette fonctionnalité a été désactivée, cette fonctionnalité sera automatiquement désactivée également pour la nouvelle carte de crédit. Si le titulaire de carte reçoit une nouvelle carte de crédit (notamment aussi à la suite de perte ou vol de la carte de crédit), il doit lui-même réinstaller la désactivation, s'il la souhaite.

La Banque ne peut pas être tenue pour responsable si un commerçant refuse une carte ou la refuse dans certaines circonstances (par exemple en cas de montant faible).][modifié le 17 juin 2019]

L'utilisation de la carte de crédit à ou via un terminal de paiement selon une des manières décrites ci-avant 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 de crédit offre aussi au titulaire de carte la possibilité d'effectuer, par identification électronique (où les données de la carte de crédit sont lues et où l'instruction de paiement est enregistrée automatiquement dans des appareils spécialement conçus à cet effet), le paiement de certains services, comme par exemple 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 de crédit via téléphone (notamment pour l'achat de places de théâtre, billets de train ou d'avion), correspondance ou fax, il est recommandé de limiter le nombre et le montant des paiements par ces moyens et de s'assurer que seuls des organisations parfaitement fiables et/ou des canaux sécurisés font usage de cette possibilité.

4.2.4 Dans le cas de certains paiements par carte de crédit, le montant exact du paiement n'est pas connu au moment où le titulaire de carte valide l'ordre de paiement, et le bénéficiaire souhaite réserver un certain montant de la limite d'utilisation, auquel cas cette dernière sera temporairement réduite sans

opération de paiement effective en contrepartie. La Banque présume que le titulaire de carte a marqué son consentement pour le montant exact du bocage. Cette somme réservée n'est bloquée que temporairement jusqu'au moment où la somme exacte de la transaction est connue.

4.2.5 La Banque n'est en aucun cas responsable des pannes techniques ou autres problèmes aux systèmes des bénéficiaires concernés, même s'ils affectent la procédure de paiement décrite ci-dessus.

4.2.6 Opérations de paiement électroniques à distance

Le client et/ou le titulaire de carte, respectivement le titulaire de carte, peut s'acquitter du prix de biens et services au moyen de sa carte de crédit via l'internet auprès de commerçants qui l'acceptent. Pour ces paiements au moyen de la carte de crédit, il est fortement recommandé 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 mode 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 de crédit, 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 et/ou le titulaire de carte qui souhaite ne plus permettre la possibilité d'effectuer des paiements via l'internet avec sa carte de crédit, 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 de crédit, 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 de crédit au nom de mineurs d'âge, uniquement le représentant légal peut demander cette modification.

4.2.7 La Banque n'est pas responsable si un commerçant n'accepte pas la carte de crédit ou la refuse dans certaines circonstances (par exemple un faible montant)

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

5.1. Limite de dépenses

Lors de la demande de carte de crédit, une limite de dépenses ('limite d'utilisation) mensuelle pour la carte de crédit liée à son compte, est convenue entre le client/titulaire principal et la Banque. Le 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 solde de son relevé des dépenses soit payé correctement et dans les délais.

Le titulaire de carte peut demander à tout moment via homebanking, AXA mobile banking service ou via son agence de modifier la limite pour sa carte de crédit (liée à un compte pour lequel cette procédure permise), temporairement ou définitivement.

Le client/titulaire principal peut procéder de la sorte pour toutes les cartes de crédit liées à son compte à vue.

Pour une Visa4pro liée à un Account4pro, cette demande peut uniquement être faite via l'agence. 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 de crédit et les transactions qui ont été effectuées avec une carte de crédit par le titulaire de carte peuvent être consultées via homebanking et AXA mobile banking service, comme défini dans le Règlement homebanking et le Règlement AXA mobile banking service.

La limite de dépenses est mentionnée sur le relevé de dépenses mensuel. Lorsque la carte de crédit liée au compte à vue a été débitée du montant du relevé des dépenses, la limite d'utilisation est libérée et le titulaire de carte peut à nouveau effectuer des dépenses à concurrence de la limite d'utilisation totale.

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 d'espèces 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'espèces 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'espèces 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^{er} 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 par suite de 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 présente néanmoins un solde débiteur non autorisé (aussi bien en délai qu'en montant), les transactions avec la carte de crédit ne sont plus autorisées. La carte de crédit pourra être bloquée jusqu'à l'apurement du solde débiteur que le client est tenu d'effectuer sans délai.

Depuis le 1^{er} décembre 2010, une facilité de caisse sur le compte à vue à la carte de crédit exige la conclusion d'un contrat de crédit distinct est requise conformément à la législation sur le crédit à la consommation.

5.4. Limites pour transactions sans contact

Pour des transactions sans contact effectuées avec le code secret, les limites, telles qu'exposées à l'article 5.1., sont d'application.

Pour des transactions sans contact effectuées sans utilisation du code secret, les limites suivantes sont d'application :

Elles peuvent se chiffrer à 25 euros maximum par transaction avec un total cumulé des précédentes transactions sans contact de 50 euros maximum, depuis la date de la dernière transaction avec utilisation du code pin.

Ces limites ne sont pas d'application pour le paiement des frais de transport et de parking à partir d'un automate de paiement.

Lorsque la limite de 50 euros est atteinte, le titulaire de carte est tenu d'effectuer une transaction, sans contact ou non, en utilisant le code pin afin de pouvoir ensuite procéder à de nouvelles transactions sans contact sans utilisation du code pin dans les limites mentionnées ci-avant. L'utilisation ou non du code secret est déterminée par le terminal de paiement en fonction du montant de la transaction qui est effectuée.][modifié le 17 juin 2019]

Article 6: Imputation d'opérations de paiement et preuve

6.1. Imputation des opérations

L'utilisation de la carte de crédit et du code secret correspondant ou dans le cas d'opérations de paiement à distance (par exemple via l'internet) du code chiffré (nommé RESPONSE) qui résulte de l'utilisation simultanée du lecteur de carte, de la carte de crédit et du code secret personnel qui l'accompagne) pour valider des opérations de paiement, **ou** dans certains cas l'utilisation de la carte uniquement par identification électronique, remplace la signature écrite pour toutes les opérations de paiement électroniques et constitue pour l'application du présent règlement la signature électronique du client et/ou du titulaire de carte.

Tout bordereau signé par le titulaire de carte ou toute signature électronique apposée par le titulaire de carte, jugé exact par la Banque, constitue pour elle une preuve valide et suffisante de l'identité du titulaire de carte et de son accord quant au contenu et à l'exécution des ordres de paiement donnés au moyen de la carte de crédit.

6.2. Relevé des dépenses

Dans la mesure où des opérations de paiement avec la carte de crédit ont été comptabilisées, la Société fournit chaque mois, au nom de la Banque, un relevé des dépenses au

titulaire de carte[...] [modifié le 17 juin 2019].

Si le client/titulaire principal utilise le service homebanking ou AXA mobile banking service, il recevra ce relevé des dépenses par voie électronique via homebanking et via AXA mobile banking service, sauf s'il s'agit d'une carte Visa-4pro pour laquelle il n'est pas possible de fournir des relevés des dépenses de façon digitale. Il peut à tout moment demander via homebanking ou AXA mobile banking de recevoir son relevé des dépenses sur papier en adaptant ses paramètres.

[Si le client/titulaire principal n'utilise pas le service homebanking ou AXA mobile banking service, la Société envoie le relevé des dépenses à la dernière adresse connue du client/titulaire principal.] [modifié le 17 juin 2019]

Les titulaires de carte qui ne sont pas client/titulaire principal ne reçoivent jamais de relevé des dépenses sur papier. S'ils utilisent homebanking ou AXA mobile banking service, ils recevront bien le relevé des dépenses de leur carte de crédit personnelle de façon digitale via ces canaux, à condition que le client/titulaire principal utilise lui-même le service homebanking ou AXA mobile banking service et qu'il a choisi de recevoir le relevé des dépenses de façon digitale.

Le relevé des dépenses détaille les opérations que le titulaire de carte a effectuées avec sa carte de crédit et que la Société a enregistrées depuis l'établissement du dernier relevé de dépenses.

Pour chaque opération, le relevé de dépenses mentionne au moins:

- une référence permettant de vérifier quelle transaction est 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 d'espèces, 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 à laquelle le solde à payer sera débité du compte à vue lié à la carte de crédit, 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 de paiement effectuée à un distributeur de billets ou à un terminal de paiement, dans un point de vente ou à distance, est enregistrée au moment de la transaction et conservée par la Société pendant au minimum 10 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 qui est le cas échéant 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 transaction, la Banque fournit pour sa part, via la Société, la preuve de cette opération à l'aide de ces données, éventuellement sous la forme d'un extrait de compte, 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° - Via le porte-carte avec lequel la carte de crédit est fournie au client, et via son site web et via homebanking, la Banque informera régulièrement le client concernant les mesures de précaution à prendre par les titulaires de carte pour éviter toute utilisation abusive de la carte de crédit.

La Société fera régulièrement la même chose, par exemple via le relevé des dépenses, le site web de la Société ou via www.macarte.be.

La Société ou la Banque informeront le client respectivement le titulaire de carte en cas de soupçon de fraude ou de fraude avérée ou d'éventuelles menaces pour la sécurité.

Des notifications générales concernant des menaces pour la sécurité se feront par la Banque via le site web de la Banque, ou par la Société (par exemple via le relevé des dépenses, le site web de la Société ou via www.macarte.be) Des notifications personnelles à un titulaire de carte en cas de soupçon de fraude ou fraude avérée avec sa carte de crédit se feront par la Société, par écrit ou par téléphone.

2° - La Banque supporte les risques d'expédition de la carte de crédit et du code secret avant leur délivrance au titulaire de carte.

La Banque n'enverra jamais une carte de crédit au titulaire de carte de sa propre initiative, sauf aux fins de remplacement comme défini au point 3°.

3° - La carte de crédit 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 de crédit ou sauf lorsque le client ou le titulaire de la carte renonce lui-même à tout usage ultérieur de la carte de crédit, la Banque fournira ou mettra une nouvelle carte de crédit à la disposition du titulaire de carte avant l'échéance. La Banque remplacera également la carte de crédit lorsqu'elle y est tenue pour des raisons techniques et/ou mesures de sécurité, ou si le client et/ou le titulaire de carte en fait la demande.

4° - La Banque empêchera toute utilisation de la carte de crédit 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 de crédit dès qu'elle aura été avertie de l'existence d'une opération de paiement non autorisée ou mal exécutée.

5° - Sous réserve des dispositions qui suivent concernant le vol, la perte, l'utilisation abusive ou non autorisée de la carte de crédit et/ou les transactions non autorisées ou mal exécutées au moyen de la carte de crédit, la Banque supporte le risque de contrefaçon de la carte de crédit et/ou d'exécution d'opérations sans l'autorisation du client et/ou du titulaire de carte.

6° - La Banque garantit le maintien de la confidentialité du code strictement personnel indéfectiblement lié à la carte de crédit, au sein de sa propre organisation et au sein des réseaux auxquels la carte de crédit donne

accès. Tant la Banque que le client et le titulaire de carte courent des risques graves, en particulier d'abus de la carte de crédit, 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 de crédit, 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 ou le titulaire de carte n'a pas autorisé l'ordre de paiement ;
 - f) lorsque le titulaire de carte ne peut plus utiliser la carte de crédit ;
 - g) lorsque le titulaire de carte 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 avec la carte de crédit est refusée, la Société en informe le client ou le titulaire de carte oralement, par écrit ou par message électronique. Pour autant que cela soit possible et qu'elle y soit autorisée, elle motive son refus. Si le refus est objectivement justifié, des frais peuvent être appliqués comme spécifié dans la liste des tarifs.

- 8° - La Banque et/ou la Société se réservent le droit de bloquer la carte de crédit ou de la faire retenir par le distributeur de billets, le terminal de paiement ou le commerçant-intermédiaire, ou d'en réclamer la restitution pour des motifs objectivement justifiés liés à la sécurité de la carte de crédit ou des données de sécurité personnalisées, à la présomption d'utilisation non autorisée ou frauduleuse de la carte de crédit ou des données de sécurité personnalisées, et, notamment dans les cas suivants :
- lorsque la carte de crédit s'avère défectueuse ;
 - lorsqu'un numéro de code erroné a été introduit trois fois de suite ;
 - lorsque la carte de crédit 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 de crédit par le titulaire de carte (uniquement pour ce qui concerne sa carte de crédit) 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 de crédit ;
 - 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 de crédit n'est pas utilisée conformément aux directives du présent règlement et/ou aux directives figurant sur les distributeurs ou appareils de paiement.
- lorsque la Banque a connaissance de, ou pressent une utilisation non autorisée ou frauduleuse de carte de crédit, ou d'autres menaces en matière de sécurité ; il en va de même lorsque le client et/ou titulaire de carte conteste à plusieurs reprises des transactions sans contact alors que la carte de crédit est encore en sa possession.
- lorsqu'il existe un risque sérieux que le client ou le titulaire de carte ne se conforme pas à ses obligations de paiement.

En fonction des circonstances, la Banque peut, si l'une de ces hypothèses se présente, également bloquer séparément certaines fonctionnalités ou d'autres instruments de paiement.

Lorsque la Banque ou la Société bloque une carte de crédit, elles en informent le client ou le titulaire de carte, si possible avant blocage ou immédiatement après, oralement, par écrit ou par message électronique, sauf si des considérations de sécurité objectivement justifiées font obstacle à cette notification ou l'interdisent en vertu de la législation en vigueur. La carte de crédit sera débloquée 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° - [La carte de crédit est envoyée par la poste au titulaire de carte, à la dernière adresse renseignée par lui à la Banque. Le titulaire de carte s'engage à vérifier régulièrement sa boîte à lettres.][modifié le 17 juin 2019]
- 2° - Le titulaire de carte s'engage à apposer sa signature dès réception de sa carte de crédit sur la bande prévue à cet effet.
- 3° - Le titulaire de carte a l'obligation d'utiliser la carte de crédit conformément aux dispositions du présent Règlement et aux modalités d'utilisation communiquées via les appareils et terminaux ou par d'autres canaux. En outre, il prendra toutes les mesures de précaution raisonnables pour assurer la sécurité de la carte de crédit et la confidentialité du code.
- 4° En vue d'assurer la sécurité de la carte de crédit et la confidentialité du code personnel, le client et/ou le titulaire de carte prendra les mesures de précaution suivantes:
- il ne mettra jamais sa carte de crédit 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 de crédit est personnelle et non cessible;
 - dès réception d'une carte de crédit, il y apposera immédiatement sa signature à l'endroit prévu à cet effet;
 - si le délai de validité de la carte de crédit est expiré ou si la poursuite de l'usage de la carte de crédit 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 de crédit existante), il la détruira immédiatement;
 - il veillera à toujours conserver sa carte de crédit 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 de crédit que pour les fonctions auxquelles elle est destinée comme décrit dans le présent règlement de la carte de crédit;
- pour l'exécution d'un paiement chez un commerçant, il ne doit jamais quitter sa carte de crédit des yeux, au besoin en se déplaçant physiquement vers l'endroit où la carte de crédit sera utilisée dans le terminal de paiement. Il doit veiller à ce que sa carte de crédit ne soit utilisée que pour l'exécution d'un paiement. Lors de la restitution de la carte de crédit par le commerçant, il s'assurera que c'est bien sa propre carte de crédit qui lui est restituée;
- lors de la transmission de données de la carte de crédit (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 de crédit 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 autorisée.
- [dès réception du sms pour l'installation de son code secret, il complètera immédiatement l'enregistrement du code secret de son choix et effacera sans délai le sms initial.
Le cas échéant, si son code secret lui est quand même encore envoyé par la poste][modifié le 17 juin 2019], 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 du [choix][modifié le 17 juin 2019] ou 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..);
- le [choix][modifié le 17 juin 2019] ou la modification d'un code secret en un code pouvant également être utilisé pour d'autres cartes de crédit 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, conjoint(e) ou un membre de sa famille;[L'introduction via IVR d'un nouveau code pin dans le cadre de la demande d'une nouvelle carte de crédit pour l'enregistrement de ce code secret n'est pas assimilé à une consignation du code secret vu que le nouveau code pin choisi par le client n'est stocké nulle part.][modifié le 17 juin 2019]
- il ne conservera jamais le code secret en même temps que la carte de crédit, 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 et selfservice de la Banque, 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 (certains automates bancaires nationaux et les appareils selfservice de la banque). Si cette dernière solution n'est pas possible (par exemple parce qu'il séjourne à l'étranger), il fera immédiatement bloquer sa carte de crédit et demandera au besoin une nouvelle carte de crédit 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 la Banque;
- afin de pouvoir constater toute irrégularité, il conservera les tickets justificatifs de retraits d'espèces 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 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 de crédit, comme exposé ci-après.

Pour ce qui concerne le code secret strictement personnel, tant la Banque que le titulaire de carte et le client courent des risques graves, en particulier d'utilisation abusive de la carte de crédit, si la confidentialité de ce code n'est pas préconisée 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°- Le titulaire de carte ou le client n'est plus autorisé à révoquer un ordre de paiement initié au moyen de la carte de crédit à partir du moment où le titulaire de carte 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 l'ordre a été donné. Le client, respectivement titulaire de carte, peut pendant 8 semaines après le débit d'une transaction autorisée avec la carte de crédit, 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 au regard de sa ligne de dépenses antérieure. Sur demande de la Banque, le client ou titulaire de carte fournira toutes les circonstances matérielles afférentes à ces conditions. Il ne peut toutefois 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, préalablement au débit, des informations relatives à la transaction prévue.

6° - Le titulaire de carte est tenu de restituer immédiatement sa carte de crédit à la Banque, le cas échéant par l'intermédiaire du client, si (i) il est mis fin au droit d'utilisation de la carte de crédit, (ii) le compte auquel la carte de crédit est liée est fermé, (iii) la Banque en fait la demande pour des raisons de sécurité ou dans le cadre d'une enquête. La Banque reste toujours propriétaire de la carte de crédit même. Le client certifie que la carte de crédit délivrée à un titulaire de carte pour son compte sera restituée à la Banque dans les cas ainsi évoqués, et également lorsque les droits d'utilisation ou les procurations du titulaire de carte prennent fin. Le client répond de toutes les conséquences de la non-restitution des cartes de crédit.

7° - En cas de renouvellement d'une carte de crédit arrivée à échéance, la nouvelle carte de crédit sera envoyée via la poste à la dernière adresse renseignée à la Banque par le titulaire de carte...[modifié le 17 juin 2019]
Dès réception de la nouvelle carte de crédit, le titulaire de carte est tenu de restituer l'ancienne carte de crédit à la Banque ou de la détruire en la découpant en morceaux. Au renouvellement de la carte de crédit, le client prend néanmoins en charge les frais de renouvellement renseignés dans la liste des tarifs si le droit d'utilisation n'a pas été résilié deux mois avant son échéance au plus tard.

[...][modifié le 17 juin 2019]

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 lié à la carte de crédit 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 de crédit.

Article 8: Perte, vol et utilisation abusive de la carte de crédit

8.1 Déclaration à CARDSTOP

En cas de perte, de vol et/ou d'utilisation abusive de sa carte de crédit, et dans tous les cas où il constate une opération de paiement abusive ou non autorisée (validée) avec sa carte de crédit, le client et, éventuellement le titulaire de carte, prend immédiatement contact avec **CARDSTOP**, afin de faire bloquer sa carte de crédit. Il doit faire de même quand sa carte de crédit est avalée par un automate.

CARDSTOP est accessible à cet effet 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 au numéro **070/344 344** (fax : 070/344 355) ; et est également accessible depuis l'étranger au numéro 32 (0) 70 344 344.

Il est dans l'intérêt de chaque client ou titulaire de carte de conserver ce numéro de téléphone en permanence par-devers lui, et si possible de l'enregistrer dans son poste téléphonique et son GSM. Les clients et les titulaires de carte qui ont activé le service AXA mobile banking service sur leur smartphone peuvent immédiatement prendre contact avec Cardstop partant de l'application mobile banking. 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 de crédit.

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

[La nouvelle carte de crédit sera envoyée par la poste à la dernière adresse renseignée par le titulaire de carte à la Banque. La nouvelle carte de crédit et son utilisation sont également soumises aux dispositions de ce règlement.][modifié le 17 juin 2019]

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 de crédit.

Le client ou le titulaire de carte qui déclare néanmoins la perte, le vol, l'avalement et/ou l'utilisation abusive de la carte de crédit 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 selon la procédure décrite ci-dessus.

8.2 Déclaration à la police

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

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 et/ou titulaire de carte conserve si possible une copie de la notification à CARDSTOP et da déclaration à la police, ce qui facilitera toute communication ultérieure entre le client, le titulaire de carte et la Banque

Article 9: Communication à la Société et contestation d'opérations de paiement non autorisées, non exécutées, mal ou tardivement exécutées au moyen de la carte de

crédit

- 9.1. Sans préjudice des mesures exposées ci-dessus en cas de perte, de vol, d'avalement et/ou de toute utilisation abusive de la carte de crédit (situations débouchant fréquemment sur des transactions non autorisées avec la carte de crédit), le client et/ou le titulaire de carte est tenu, chaque fois qu'il constate l'existence d'une opération de paiement non autorisée, non exécutée, mal ou tardivement exécutée avec sa carte de crédit, d'informer **sans délai** la Société afin de contester la/les transaction(s) en question.

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 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.

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. 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.

Lorsque le client 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, non exécutées, mal ou tardivement exécutées avec la carte de crédit.

- 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 de crédit, 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, non exécutée, mal ou tardivement 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 de crédit 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.
- 9.5. La notification à la Société d'une opération de paiement non autorisée, non exécutée, mal ou tardivement exécutée avec la carte de crédit, après 15h ou en dehors des jours ouvrables bancaires, est réputée être réceptionnée le premier jour ouvrable bancaire suivant

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 mal exécutées), et les procédures pour l'introduction de contestations y définies, les plaintes relatives aux services de paiement offerts par la banque sont régies par les dispositions reprises dans le Règlement comptes à vue.

Article 11: Responsabilité d'opérations de paiement non autorisées, non exécutées, mal ou tardivement exécutées au moyen de la carte de crédit

11.1 : Responsabilité d'opérations de paiement non autorisées avec la carte de crédit

En cas d'opération de paiement non autorisée au moyen de la carte de crédit, le client sera remboursé immédiatement du montant de l'opération non autorisée, et dans tous les cas au plus tard à la fin du premier jour bancaire ouvrable qui suit la notification de la transaction par le client et/ou titulaire de carte à la Société, soit par une correction au prochain relevé des dépenses, soit par un remboursement sur le compte lié à la carte de crédit. Dans le dernier cas, le compte à vue lié à la carte de crédit sera rétabli dans la situation

où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu.

La date de valeur à laquelle le compte est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il a été débité du montant. La Banque remboursera également les autres éventuelles conséquences financières subies par le client, si ces dernières ont été correctement et raisonnablement établies.

Ce remboursement s'effectue toujours sous réserve. S'il appert après examen plus approfondi de la transaction contestée, que l'opération était bien autorisée, le montant et tous les frais éventuels à la date valeur à laquelle le compte a été crédité peuvent de plein droit et sans mise en demeure être débités du compte du client, même s'il en résulte une situation de débit (non autorisée).

Si après enquête, la Banque est raisonnablement fondée à soupçonner une fraude dans le chef du client ou du titulaire de carte, elle ne procédera pas au remboursement et en avertira les autorités nationales compétentes.

- (2) Jusqu'à la date de notification à CARDSTOP, le client reste responsable de toutes les conséquences d'opérations de paiement non autorisées résultant de l'utilisation d'une carte de crédit volée ou perdue ou de l'utilisation abusive de la carte de crédit.

Cette responsabilité est toutefois limitée à un montant de 50 euros pour le client qui agit en dehors de ses activités professionnelles ou d'entreprise.

Le client supporte toutes les pertes découlant d'opérations de paiement non autorisées encourues du fait que le titulaire de carte a agi frauduleusement ou s'est abstenu, à dessein ou par négligence grave, d'utiliser la carte de crédit conformément aux conditions s'appliquant à l'émission et à l'utilisation de la carte de crédit.

Sans préjudice des dispositions déjà évoquées ci-avant quant aux mesures de précaution élémentaires visant la protection des cartes et du code secret, et toujours sous réserve de l'interprétation d'un juge qui tiendra compte de l'intégralité des circonstances matérielles, les manquements énumérés ci-dessous peuvent être assimilés à une négligence grave dans le chef du client et/ou du titulaire de la carte de crédit :

* la consignation sous forme aisément reconnaissable des données de sécurité personnalisées, comme un numéro d'identification ou le code secret de la carte de crédit, sous quelque forme que ce soit, sur la carte de crédit ou sur un objet ou document que le titulaire de la carte garde avec la carte de crédit ou conserve par-devers lui avec la carte de crédit.

* Le stockage du code secret de la carte de crédit sur un PC ou autre support.

* Omettre de notifier sans délai à la Société la perte, le vol, l'avalément ou l'utilisation abusive de la carte de crédit (cette notification ne peut souffrir aucun retard).

* La possibilité offerte à un tiers, quel qu'il soit, de prendre connaissance du code secret et/ou de faire usage de la carte de crédit.

* Omettre de notifier sans délai à la Société ou à l'entité désignée par la Banque (CARDSTOP), la passation, telle que constatée sur le relevé des dépenses, de toute transaction qui n'a pas été autorisée ou qui a été mal exécutée et de toute autre irrégularité constatée.

* Abandonner la carte de crédit dans un véhicule ou lieu accessible au public, sauf si la carte de crédit se trouve dans un tiroir ou armoire fermé à clef. Sont assimilés à des lieux accessibles au public les sites

où plusieurs personnes ont effectivement accès, sans qu'il s'agisse nécessairement de lieux publics.

* Refuser de déposer plainte sans délai auprès des services de police, ou refuser de transmettre immédiatement à la Banque une copie du procès-verbal de la plainte déposée.

* Faire un usage de la carte de crédit qui va à l'encontre des conditions contractuelles d'émission et d'utilisation.

* S'abstenir de restituer la carte de crédit à la Banque lorsqu'elle en fait la demande.

- (3) Par dérogation au point précédent, le client n'encourt aucune perte si :
- * la perte, le vol ou l'utilisation abusive de la carte de crédit n'a pas pu être constatée par le titulaire de la carte avant que le paiement ne soit effectué, sauf agissements frauduleux du titulaire même de la carte de crédit
 - * la perte découle des agissements ou négligences d'un employé, agent ou succursale de la Banque ou de la Société ou d'une entité à laquelle la Banque a sous-traité ses activités
 - * le paiement au moyen de la carte de crédit a eu lieu sans recours à une authentification forte du client.
 - * le paiement avec la carte de crédit a été effectué sans autorisation forte du client.

- (4) Dès que la notification à CARDSTOP a eu lieu, la carte de crédit sera bloquée (et une nouvelle carte de crédit demandée si le client ou titulaire de la carte le souhaite), et la responsabilité du client quant aux conséquences de l'utilisation abusive de la carte de crédit prend fin sauf si la banque peut apporter la preuve d'un agissement frauduleux ou dol dans le chef du client ou titulaire de carte. C'est le cas notamment quand il appert que, en dépit de la notification, le client ou le titulaire de la carte continue à utiliser lui-même la carte de crédit sous quelque forme que ce soit. Après notification à CARDSTOP, toute nouvelle utilisation de la carte de crédit sera rendue impossible pour autant que cela soit techniquement possible.

11.2. Responsabilité de la non-exécution, mauvaise exécution ou exécution tardive d'opérations de paiement (validées) au moyen de la carte de crédit

La Banque est responsable de l'exécution correcte et dans les délais de toutes les opérations de paiement (validées) avec la carte de crédit correctement et réglementairement effectuées par le titulaire de carte via les terminaux et appareils pourvus de l'emblème de la carte de crédit, ou au moyen d'un bordereau dûment signé par le client et/ou titulaire de carte, pourvu que lors de l'utilisation de la carte de crédit pour les opérations concernées, les conditions et modalités d'utilisation aient été strictement respectées par le client et/ou le titulaire de carte.

Pour ce qui concerne la responsabilité des opérations de paiement non exécutées, mal ou tardivement exécutées avec la carte de crédit, nous renvoyons aux dispositions en la matière reprises dans le Règlement comptes à vue.

11.3. Responsabilité en cas d'identifiant unique inexact

Une opération de paiement effectuée à l'aide de la carte de crédit conformément à l'identifiant unique est réputée avoir été correctement exécutée pour ce qui concerne le bénéficiaire désigné par cet identifiant unique.

Pour les dispositions en matière de responsabilité, nous renvoyons au Règlement des comptes à vue.

11.4. Lorsque la responsabilité d'opérations de paiement non autorisées ou mal exécutées avec la carte de crédit lui incombe, la Banque supportera les autres conséquences financières éventuelles, notamment le montant des frais encourus par le client pour déterminer le dommage indemnifiable, pour autant que le client puisse prouver lesdites conséquences, les frais y afférents et le lien de causalité avec la transaction incriminée.

Cette disposition s'applique exclusivement si le client 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 incriminée.

11.5. La responsabilité invoquée dans le présent article n'est pas engagée lorsqu'une opération paiement avec la carte de crédit n'est pas correctement exécutée pour cause de force majeure ou de respect d'une obligation issue d'une législation nationale ou européenne.

Sont entre autres considérés comme cas de force majeure : guerre, émeutes, actes de terrorisme, conflits sociaux, hold-up, incendie, inondation et autres catastrophes naturelles ou nucléaires, défauts techniques graves ou autres catastrophes, désorganisation passagère des services postaux ou grève de la poste, mesures de pouvoirs publics nationaux ou étrangers, non-respect par des tiers de leurs obligations à l'égard de la Banque pour des raisons indépendantes de leur volonté.

11.6. La Banque ne peut être tenue pour responsable lorsqu'un commerçant refuse au client ou au titulaire de carte l'utilisation de la carte de crédit 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 de crédit conformément aux dispositions du présent règlement.

11.7 La Banque ne peut être tenue pour responsable des conséquences négatives éventuellement encourues par le payeur ou le bénéficiaire du fait que la Banque est fermée à d'autres jours que les jours bancaires non ouvrables (qui peuvent être d'autres jours que les samedis, dimanches, jours fériés légaux ou de remplacement). Le client est tenu de s'informer concernant de tels jours de fermeture.

11.8. La Banque ne peut être tenue si les automates bancaires, terminaux ou autres appareils, ou une fonctionnalité spécifique de la carte de crédit sont (temporairement) indisponibles pour cause de

maintenance ou de défaillances.

La Banque ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de l'utilisation de la carte de crédit via des terminaux et appareils non pourvus de l'emblème de la carte de crédit, ou sans bordereau dûment signé par le client et/ou titulaire de carte sans bordereau conformément aux conditions et modalités prévues en la matière.

11.9 La Banque ne peut être tenue pour responsable des dommages généralement quelconques qui découleraient d'une utilisation de la carte de crédit à d'autres fins que les services décrits dans le présent Règlement.

Article 12: Tarifs 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 de crédit dans une devise autre que l'euro sont converties en euro 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 concerné.

Le cours de référence utilisé est celui de la BCE (ou à défaut celui de VISA) en vigueur au moment du traitement de l'opération auprès de la Société. Le cours de change de référence (BCE ou VISA) dépend de la devise dans laquelle l'opération a été effectuée. Ces cours de change peuvent être consultés sur les sites respectifs de la BCE ou VISA (mot clef 'exchange rate').

Le mark-up et les frais éventuellement facturés sont calculés par la Société sur la base des tarifs appliqués et repris dans la liste des tarifs de la Banque .

Article 13: Traitement des données à caractère personnel

La Banque s'attache en tout temps à traiter avec soin et en toute sécurité et confidentialité l'ensemble des données à caractère personnel fournies dans le cadre de son offre de services de paiement.

Sans préjudice des dispositions du Règlement général sur la protection des données du 27 avril 2016 (RGPD) de l'article 1.9. du Règlement général des opérations (informations fournies au sur le traitement des données à caractère personnel par la Banque et les droits du client dans ce cadre), la Banque assure, en tant que prestataire de services de paiement, le traitement des données à caractère personnel nécessaire pour l'exécution de la convention passée avec le client et/ou le titulaire de carte concernant la carte de crédit, ou nécessaire et pertinent en vue de la prévention, la recherche et la détection d'escroquerie au paiement et en vue d'en éviter toute utilisation abusive.

La Banque a uniquement accès aux données à caractère personnel nécessaires pour la prestation de services de paiement, dont la carte de crédit, et ne peut les traiter et sauvegarder que moyennant autorisation expresse du titulaire de carte préalablement à l'exécution des opérations de paiement.

Le client donne cette autorisation expresse en approuvant l'exécution d'une l'opération de paiement, comme stipulé à l'article 6.

Les titulaires de carte qui, dans le cadre de l'utilisation de la carte de crédit, communiquent à la Banque les données de (d'autres) personnes physiques, par exemple de payeurs ou bénéficiaires d'opérations de paiement effectuées avec la carte de crédit, y sont autorisés uniquement si les personnes concernées en ont été préalablement et suffisamment informées, et y ont consenti. La Banque décline toute responsabilité à cet égard.

Le client et/ou le titulaire de carte accepte que ses données à caractère personnel et celles d'autres personnes physiques puissent être communiquées dans le cadre de l'exécution d'ordres de paiement effectués au moyen de la carte de crédit, soit au payeur ou au bénéficiaire, soit à des tiers que le titulaire de carte y a expressément autorisés.

Article 14: Résiliation de la convention relative à la carte de crédit

Les stipulations ci-après ne portent en rien préjudice aux dispositions reprises dans des conventions de crédit éventuelles relatives à la carte de crédit.

- 14.1. La convention relative à la carte de crédit est conclue pour une durée indéterminée.
- 14.2. Le titulaire de carte peut mettre fin à tout moment au droit d'utilisation de sa carte de crédit, en remettant à son agence le document de cessation dûment signé.
- 14.3. Le client peut de la même manière mettre fin au droit d'utilisation de n'importe quelle carte de crédit délivrée pour son compte à un titulaire de carte (également si ce dernier est cotitulaire). Le client se charge lui-même de la notification de la résiliation au titulaire de carte.
- 14.4. La Banque peut également mettre fin au droit d'utilisation de d'une carte de crédit moyennant 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 de crédit comme prévu à l'article 7.

La Banque ne doit pas respecter ce délai de préavis et peut immédiatement suspendre le droit d'utilisation d'une carte de crédit, si le client et/ou le titulaire de carte ne respecte pas ses obligations aux termes des contrats et règlements applicables, en cas de négligence grave, faute grave ou dol dans le chef du client, ou si des dispositions légales obligent la Banque à mettre fin à la relation avec le client et/ou le titulaire de carte, avec effet immédiat.
- 14.5. Les frais périodiques afférents à la carte de crédit sont dus au pro rata seulement par le client jusqu'à la fin de la convention. Les coûts afférents à l'utilisation de la carte de crédit 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.

- 14.6. Le droit d'utilisation prend fin de plein droit dès la fermeture du compte du client lié à la carte de crédit.

Article 15: Modification du règlement

- 15.1. Les dispositions du présent règlement et la liste des tarifs d'application, tant celles applicables à toutes les cartes de crédit que celles portant plus particulièrement sur un ou plusieurs types de cartes de crédit ou sur les services y afférents, peuvent toujours être modifiées par la Banque.
- 15.2. 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.
Le client est tenu de porter le cas échéant les modifications éventuelles à la connaissance de tous les titulaires détenant une carte de crédit liée à son compte à vue.
Pendant cette période de 2 mois, le client peut accepter ou rejeter ces modifications annoncées.

A défaut d'une notification du refus des modifications endéans ces 2 mois de la part du client, il est irréfutablement réputé avoir accepté ces modifications, qui lui sont immédiatement opposables.

Si le client rejette les modifications annoncées, il peut décider, dans ce délai de deux mois, de résilier son contrat relatif à la carte de crédit, sans frais et avec effet immédiat, et d'en informer la Banque, auquel cas le droit d'utiliser les cartes de crédit qui lui avaient été remises et/ou pour son compte prendront irrémédiablement fin après ce délai.
- 15.3. Toute modification des taux d'intérêt ou des cours de change, inspirée ou non d'une modification des taux d'intérêt ou cours de change de référence renseignés dans la liste des tarifs, pourra être appliquée avec effet immédiat et sans notification préalable. Le client sera informé de cette modification par le biais du canal choisi pour ses extraits de compte.
Des modifications en faveur du client peuvent être appliquées sans notification.
Ceci ne porte pas préjudice au droit dont dispose le client de renoncer gratuitement à la carte de crédit.
- 15.4. 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, respectivement le titulaire de carte est censé être d'accord avec les nouvelles dispositions dès qu'il utilise la nouvelle fonctionnalité ou le nouveau service.