

## CONDITIONS GENERALES RELATIVES AUX INSTRUMENTS DE TRANSFERT ELECTRONIQUE DE FONDS EMIS PAR FINTRO – CARTES DE CRÉDIT MASTERCARD ET VISA

Valable à partir du 30/11/2018

### I. GENERALITES

Les services liés aux cartes de crédit Mastercard et Visa sont régis par les Conditions générales de Fintro, division de BNP Paribas Fortis SA, dont le siège social est établi à 1000 Bruxelles, Montagne du Parc 3 - numéro d'entreprise BE 0403.199.702 - RPM Bruxelles - numéro FSMA 25.879 A. (ci-après dénommée « la Banque »).

En application de l'alinéa 1<sup>er</sup> de celles-ci, les présentes Conditions générales ont pour but de préciser les modalités spécifiques des services liés aux cartes de crédit Mastercard et Visa.

Les présentes conditions générales prévalent sur les conditions générales de la banque.

### II. DEFINITIONS

Dans les présentes conditions, les termes suivants sont utilisés:

- Carte de crédit: la carte de la marque Mastercard ou de la marque Visa émise par la Banque;
- titulaire: la personne physique à laquelle une carte de crédit privé ou une carte de crédit société est délivrée par la Banque;
- consommateur: une personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle;
- commerçant: commerçant affilié au réseau Mastercard et/ou au réseau Visa;
- compte, titulaire du compte: le compte à vue auquel se rapportent les opérations effectuées au moyen de la carte de crédit; le titulaire, personne physique ou morale, de ce compte;
- mandataire carte: personne qui, sur un compte, dispose d'un mandat limité à la détention et à l'utilisation d'une carte;
- Worldline: marque déposée sous laquelle EQUENS WORLDLINE SA, a été chargée par la Banque de la gestion des opérations des cartes de crédit Mastercard et Visa;
- compte carte: le compte Mastercard ou Visa détenu chez Worldline et auquel une ou plusieurs cartes de la même marque sont liées;
- limite: la limite mensuelle de dépenses du compte carte, de la carte de crédit;
- code PIN: le code numérique d'identification, personnel et confidentiel, correspondant à la carte de crédit;
- identification électronique de la carte de crédit: processus de lecture et de vérification des données d'identification de la carte stockées sous forme électronique sur un de ses composants;
- carte de crédit à piste magnétique: carte dont le seul composant électronique est une piste magnétique;
- carte à puce: carte dont les composants électroniques sont une piste magnétique et un microprocesseur ("puce");
- terminal de guichet bancaire: terminal spécifique installé aux guichets de Fintro et sur lequel le titulaire peut effectuer un certain nombre de transactions relatives à la carte de crédit à puce et au code correspondant;
- en ligne/hors-ligne: sur un terminal qui fonctionne en ligne, toute opération effectuée avec la carte de crédit est autorisée sur base d'un accès direct à certaines données relatives à la carte de crédit et au compte carte, données stockées sur un ordinateur auquel le terminal se connecte. Sur un terminal qui fonctionne hors-ligne, toute opération effectuée avec une carte de crédit est autorisée sur la base exclusive de certains contrôles exécutés au niveau du terminal;
- contrat à distance: tout contrat concernant des produits ou des services conclu entre un vendeur et le titulaire dans le cadre d'un système de vente ou de prestations de services à distance organisés par le vendeur, qui, pour ce contrat, utilise une ou plusieurs techniques de communication à distance. Une technique de communication à distance est tout moyen

qui, sans présence physique simultanée du vendeur et du titulaire, peut être utilisé pour la conclusion du contrat entre ces parties;

- CARD STOP: entité désignée par la Banque pour recevoir notification de la perte, du vol ou de tout risque d'usage abusif de la carte;
- prestataire de service de paiement: la Banque.

### III. DELIVRANCE DE LA CARTE DE CRÉDIT ET DU CODE PIN

#### III.1. Délivrance et signature de la carte de crédit

Toute carte de crédit est envoyée par courrier à l'adresse d'expédition du client. Toutefois, le titulaire peut demander explicitement qu'elle lui soit envoyée à une adresse qu'il aurait indiquée.

La Banque se réserve cependant le droit de refuser une demande d'envoi de carte de crédit et n'est pas tenue de justifier ce refus.

Dans le cas d'un envoi postale, la carte de crédit est bloquée. Pour pouvoir l'utiliser, le titulaire doit activer la carte selon la procédure communiquée.

Dès que le titulaire reçoit la carte de crédit, il doit immédiatement le signer à l'encre indélébile, dans la bande de signature au verso.

#### III.2. Délivrance du code PIN

Le code est composé de quatre chiffres. La Banque prend les mesures appropriées pour garantir le secret du code.

Le code PIN est adressé au titulaire selon les modalités prévues par la Banque : selon les cas le code PIN peut être :

- choisi par le titulaire : par le biais d'une ligne téléphonique sécurisée qui est mise à sa disposition à cette fin. L'accès à cette ligne est uniquement possible en utilisant le code d'activation que le titulaire reçoit lors de sa commande ;
- envoyé au domicile ou à l'adresse indiquée par le titulaire sur un support papier (dans ce cas, le code secret est déterminé par le biais d'une application sécurisée).

#### III.3. Carte de crédit additionnelle

La Banque émet des cartes de crédit additionnelles, liées ou non à un même compte carte.

Une carte additionnelle peut être délivrée soit à un cotitulaire du compte, soit à un mandataire ou un mandataire carte sur le compte.

L'octroi d'une carte de crédit à un mandataire ou un mandataire carte sur le compte est subordonnée à l'autorisation du titulaire ou des cotitulaires du compte. L'octroi d'une carte de crédit à un cotitulaire du compte est subordonné à l'autorisation de l'autre ou des autres cotitulaire(s) de ce compte.

### IV. UTILISATION DES INSTRUMENTS ET CODES PIN

#### IV.1.1. Paiements chez les commerçants

La carte de crédit donne à son titulaire la possibilité de payer des produits et services offerts par les commerçants, moyennant insertion de la carte dans l'appareil, son identification électronique et composition au clavier du code PIN. Le code PIN doit être validé en actionnant la touche « OK ».

Sur certains terminaux de commerçants, principalement à l'étranger, l'utilisation de la carte de crédit se réalise moyennant présentation de la carte et signature d'un bordereau présenté par le commerçant.

Certains paiements ne comportent cependant pas de signature d'un bordereau. Il s'agit notamment:

- de ceux effectués sur tout système ou dispositif qui permet le paiement sur automates, au moyen d'une carte de crédit soumise aux présentes conditions générales, de produits ou de services offerts par un commerçant
- de ceux qui résultent d'une instruction de paiement au moyen de la carte de crédit, instruction transmise par le titulaire à un commerçant en utilisant une technique de communication à distance.

Sur certains terminaux (acceptant des paiements sans contact) et dans certaines limites, il est possible d'effectuer des paiements en approchant la carte de crédit près du terminal qui supporte cette technologie et sans introduire de PIN.

Une fois ces limites dépassées, le client devra donc introduire son code PIN. Pour plus d'informations sur les transactions sans contact et sur les limites applicables aux transactions sans contact et sans PIN, veuillez consulter notre site web [www.fintro.be](http://www.fintro.be).

La carte de crédit donne la possibilité à son titulaire de donner garantie dans le cadre de certaines prestations de services où la fourniture d'une caution est d'usage (une réservation hôtelière, une location de voiture par exemple); le commerçant peut dans ce cas demander à Worldline de réserver provisoirement à son profit une certaine somme équivalant à la valeur de la garantie.

Lors d'un paiement par carte de crédit à un terminal extérieur dans une station essence, étant donné que le montant exact du paiement n'est pas connu à l'avance, un certain montant fixe est réservé pendant la période strictement nécessaire à la prise de carburant à l'initiative de la société pétrolière. Le montant exact de la prise de carburant sera déduit du montant disponible pour vos paiements carte après la prise de carburant. Le solde du montant réservé sera alors libéré.

Pour des raisons de sécurité, la carte de crédit peut être refusée sur certains automates de paiement qui fonctionnent hors ligne (terminaux pour le péage de parkings, d'autoroutes par exemple). Une régularisation sera automatiquement opérée lors d'une transaction sur certains terminaux fonctionnant en ligne.

#### **IV.2.1. Retraits d'espèces en euros et dans une autre devise auprès d'agences bancaires et de change**

Le titulaire peut retirer des espèces auprès des agences bancaires et de change moyennant insertion de la carte de crédit dans le terminal, son identification électronique et composition au clavier du code PIN.

Dans certains cas, le titulaire peut, sur présentation de sa carte de crédit et signature d'un bordereau, retirer des espèces

- à l'étranger, auprès de certaines agences bancaires et de change
- en Belgique, auprès de certains agents de change uniquement.

#### **IV.3. Retraits d'espèces en euros et dans une autre devise sur distributeurs de billets**

Le titulaire peut également retirer des espèces à des distributeurs de billets en Belgique et à l'étranger.

L'utilisation de la carte de crédit sur les distributeurs de billets n'est possible qu'après introduction de la carte dans l'appareil, son identification électronique et composition au clavier du code PIN. Lorsqu'un distributeur de billets, à l'étranger, demande un code de plus de quatre chiffres, le titulaire tape les 4 chiffres de son code et valide ensuite par la touche "OK".

#### **IV.4 Changement de code PIN**

Le titulaire peut modifier son code PIN au terminal du guichet de l'agence Fintro uniquement ou selon les modalités prévues par la Banque.

#### **IV.5. Composition de codes PIN erronés**

La carte de crédit deviendra inutilisable après que trois codes erronés auront été composés successivement.

#### **IV.6 Oubli du code PIN**

Le titulaire qui a oublié son code peut demander que le nouveau code PIN lui soit adressé par courrier au domicile ou à l'adresse qu'il indique via Fintro Easy Banking Web ou via son agence.

#### **IV.7 Restriction des modalités d'utilisation de la carte de crédit**

Pour des raisons de sécurité, la Banque peut instaurer dans certains pays des restrictions relatives aux modalités d'utilisation de la carte de crédit. Cela peut avoir pour conséquence que dans ces pays, le titulaire ne pourra pas effectuer de retraits d'argent ni d'opérations de paiement avec sa carte de crédit, ou uniquement dans certaines conditions (par ex. uniquement en utilisant le code PIN). Sur demande, nous pouvons fournir au client des renseignements supplémentaires sur les éventuelles restrictions d'utilisation applicables dans ces pays. À cet effet, le client peut prendre contact avec une agence de la Banque, le Service clients ou consulter le site Internet de la Banque: [www.fintro.be](http://www.fintro.be).

#### **IV.8 Gestion de votre carte de crédit via les canaux mis à disposition par la Banque.**

##### **IV.8.1. Suspension de l'usage de la carte de crédit – Blocage temporaire**

Via les canaux mis à sa disposition par la Banque, le Titulaire a la possibilité de procéder, pour des raisons de convenance,

- Au blocage temporaire de sa carte de crédit
- Au déblocage de cette même carte de crédit.

##### **IV.8.2. Modification des limites de la carte de crédit**

Via les canaux mis à sa disposition par la Banque, le Titulaire a la possibilité de procéder, pour des raisons de convenance, (sous réserve d'acceptation)

- À l'augmentation temporaire de la limite de sa carte de crédit
- À l'augmentation définitive de la limite de sa carte de crédit

##### **IV.8.2. Modification de l'utilisation de la carte de crédit**

Via les canaux mis à sa disposition par la Banque, le Titulaire a la possibilité de limiter, pour des raisons de convenance, l'utilisation de sa carte de crédit à certains secteurs, à certaines régions géographiques, à certains types d'utilisation.

#### **IV.9. Applications tierces de paiement.**

La Banque permet au titulaire de lier sa carte de crédit à certaines applications tierces de paiement au moyen desquelles il peut initier des opérations de paiement liées à cette carte. Des limites de transaction spécifiques peuvent s'appliquer. Le titulaire doit accepter les conditions d'utilisation et la politique de protection des données à caractère personnel de l'éditeur de l'application concernée, qui met cette application à la disposition du titulaire sous sa seule responsabilité. La Banque n'est pas partie au contrat liant le titulaire et l'éditeur de l'application de paiement concernée. Les obligations et responsabilité du titulaire décrites à l'article VII des présentes conditions, notamment en matière de sécurité, de confidentialité, et de notification en cas de perte, de vol ou de tout risque d'abus de la carte de crédit et du Code PIN, s'appliquent intégralement au titulaire dans le cadre de l'utilisation d'une application tierce de paiement. Dans ce cadre, le terme « carte de crédit » utilisé dans les présentes conditions générales doit

également s'entendre du dispositif doté de l'application tierce de paiement, en ce compris, le cas échéant, l'appareil mobile du titulaire ; le terme « Code PIN », doit s'entendre du ou des moyens de sécurité de l'application tierce de paiement et/ou du dispositif sur lequel l'application est installée.

## **V. RELEVES DE DEPENSES - PRELEVEMENT DU MONTANT A PAYER**

Un relevé des dépenses effectuées avec la carte de crédit sera envoyé chaque mois au titulaire ou à la société dans le cadre d'une carte de crédit dite de société pour autant que de nouvelles opérations aient été comptabilisées par Worldline depuis l'établissement du relevé précédent. Ce relevé comportera, par carte de crédit et par opération, toutes les informations légalement requises.

Le montant à payer mentionné sur le relevé mensuel de dépenses est automatiquement débité du compte, normalement dans les 9 jours qui suivent la réception de ce relevé; le titulaire du compte s'engage à assurer et maintenir une provision suffisante pour permettre le règlement de ce montant.

Dans le cas où le titulaire du compte a souscrit à un contrat de crédit Optiline ou à un autre contrat de crédit revolving, seul le remboursement mensuel convenu au contrat de crédit sera prélevé automatiquement du compte. Le titulaire du compte a toujours la faculté de rembourser un montant supplémentaire par virement.

Le titulaire et le titulaire (ou les cotitulaires) du compte sont indivisiblement et solidairement responsables du paiement de toutes les sommes dues en vertu de l'utilisation de la carte de crédit et en vertu des présentes conditions.

## **VI. LIMITE MENSUELLE DE DEPENSES ET PLAFONDS**

### **VI.1. Limite mensuelle de dépenses**

La Banque convient avec le titulaire de la limite mensuelle des dépenses assignée au compte carte et à chaque carte de crédit liée à ce compte carte. Lorsque la carte est émise au profit d'une personne morale, la Banque convient de cette limite avec la personne morale qui s'engage à communiquer la limite au titulaire de la carte.

Le titulaire s'engage à ne dépasser en aucun cas la limite convenue.

Lorsque deux ou plusieurs cartes de crédit sont liées au même compte carte, ces cartes partagent une limite de dépenses globale et les dépenses de ces cartes de crédit sont reprises sur le même relevé mensuel de dépenses.

Les paiements et retraits d'espèces effectués avec la carte de crédit, ainsi que les réservations demandées par les commerçants conformément à l'article IV.1.1. dernier alinéa, sont imputés sur la limite mensuelle de dépenses assignée au compte carte et à la carte de crédit utilisée.

Lorsque la limite mensuelle de dépenses d'une carte de crédit est atteinte, la Banque n'autorise plus de transactions en ligne pour cette carte. Lorsque la limite mensuelle de dépenses du compte carte est atteinte, la Banque n'autorise plus de transactions en ligne pour aucune des cartes liées à ce compte carte.

### **VI.2. Plafonds appliqués aux retraits d'espèces en euros et dans une autre devise**

#### **VI.2.1. Plafonds par carte de crédit**

Les opérations de retraits d'espèces en euros et dans une autre devise effectuées au moyen d'une carte de crédit Visa auprès d'agences bancaires et de change sont limitées au solde disponible de la limite mensuelle de dépenses de la carte.

Les opérations de retraits d'espèces en euros et dans une autre devise effectuées au moyen d'une carte de crédit Mastercard sur les distributeurs de billets et auprès d'agences bancaires et de

change, sont limitées à 1.000 EUR par période de 7 jours consécutifs.

### **VI.2.2. Retraits d'espèces en euros et dans une autre devise sur distributeurs de billets**

Les opérations de retraits d'espèces effectuées sur les distributeurs de billets en Belgique et à l'étranger sont limitées comme suit: un montant maximum de 600 EUR par opération et un montant maximum de 600 EUR sur une période de 4 jours et en 8 retraits maximum. Ces retraits peuvent en outre être limités à un certain montant par opération ou par jour sur base des règles en vigueur dans le pays où se situe le terminal ou au niveau du réseau auquel le terminal appartient.

**VI.2.3.** Les plafonds mentionnés dans le présent article sont susceptibles de modification. Le titulaire ou le titulaire du compte est informé de toute modification par voie d'avis joint à un extrait de compte.

### **VI.3. Détermination de la limite mensuelle de dépenses**

Le titulaire peut demander une limite mensuelle de dépenses correspondant à ses besoins propres aux conditions spécifiées dans le présent article.

La limite minimale autorisée est de 600 EUR sauf pour les cartes de crédit Visa Gold et Mastercard Gold où elle est de 5.000 EUR. La Banque se réserve le droit de refuser toute demande d'augmentation de limite sans avoir à motiver sa décision.

## **VII OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU TITULAIRE**

### **VII.1. Obligations de base**

Le titulaire a l'obligation d'utiliser la carte de crédit et les services conformément aux conditions qui en régissent l'émission et l'utilisation.

La carte de crédit et le code PIN sont rigoureusement personnels au titulaire. Celui-ci prend toutes les précautions nécessaires pour assurer la sécurité de la carte de crédit et du code PIN. Il s'engage à mémoriser son code PIN, à ne l'inscrire sur aucun document, objet ou support que ce soit, à ne pas le divulguer ni le laisser connaître d'une manière ou d'une autre, à ne laisser ni sa carte ni le code à la portée ou à la disposition d'un tiers.

### **VII.2. Faits à notifier à CARD STOP**

Le titulaire notifie à CARD STOP, dès qu'il en a connaissance, la perte, le vol ou tout risque d'abus de la carte de crédit.

Le titulaire prend toutes les mesures lui permettant de constater ces faits sans délai.

CARD STOP peut être joint par téléphone 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 au numéro 070/344.344 (0,30 EUR par minute).

CARD STOP communique immédiatement au titulaire un numéro de dossier qui permet de prouver la notification. La conversation téléphonique est intégralement enregistrée par les soins de CARD STOP.

Les faits ainsi notifiés doivent être déclarés dans les 24 heures aux services de police du lieu de la perte ou du vol.

### **VII.3. Faits à notifier à la société Equens WORDLINE SA**

Le titulaire ou le titulaire de ce compte informe immédiatement par écrit, et au plus tard dans les 13 mois suivant la date de débit, Equens WORLDLINE SA de la comptabilisation sur son relevé Wordline mensuel de toute opération non autorisée ainsi que de toute erreur ou irrégularité qu'il constate dans la gestion de sa carte de crédit.

Si l'utilisateur de service de paiement n'est pas un consommateur, le titulaire ou le titulaire du compte notifie immédiatement par écrit, et au plus tard dans les 60 jours suivant la date de débit la comptabilisation sur son relevé Worldline mensuel toute opération

non autorisée ainsi que toute erreur ou irrégularité qu'il constate dans la gestion de sa carte de crédit.

Le titulaire ou le titulaire de ce compte qui demande le remboursement d'une transaction, en vertu de l'article VII.5, doit introduire cette demande par écrit, pendant une période de huit semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités.

Les notifications sur base du présent article sont effectuées à

Equens WORLDLINE SA  
Chaussée de Haecht 1442  
1130 Bruxelles  
02/205 81 11

## **VII.4. Responsabilité de l'usage abusif de la carte de crédit**

### **VII.4.1. Jusqu'au moment de la notification**

Jusqu'au moment de la notification prévue à l'article VII.2., le titulaire est responsable des conséquences liées à la perte ou au vol de sa carte de crédit à concurrence d'un montant de 50 EUR sauf s'il a agi avec négligence grave ou frauduleusement, auquel cas le plafond prévu n'est pas applicable.

Par dérogation à l'alinéa 1<sup>er</sup>, le titulaire ne supporte aucune perte si :

1° la perte, le vol ou le détournement d'une carte de crédit ne pouvait être détecté par le titulaire avant le paiement, sauf s'il a agi frauduleusement ; ou

2° la perte est due à des actes ou à une carence d'un salarié d'un agent ou d'une succursale de la Banque ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées.

### **VII.4.2. Après la notification**

Après la notification prévue à l'article VII.2., le titulaire n'est plus responsable des conséquences liées à la perte ou au vol de la carte de crédit, sauf si la Banque apporte la preuve que le titulaire a agi frauduleusement.

### **VII.4.3. Paiement à distance**

La Banque peut prendre toutes mesures visant à empêcher le titulaire d'utiliser sa carte pour un paiement dans le cadre de contrats à distance, sans identification électronique de la carte de crédit.

Le titulaire, peut, lorsqu'il veut payer au moyen de sa carte de crédit dans le cadre d'un contrat à distance conclu avec un commerçant via Internet, se voir préalablement invité à autoriser et signer le paiement en utilisant les procédés de signature que la Banque a mis à sa disposition.

### **VII.4.4. Notion de négligence grave**

#### **VII.4.4.1. Généralités**

Compte tenu de l'ensemble des circonstances de fait et sans préjudice du pouvoir d'appréciation souveraine du juge, peut être considéré comme négligence grave, le fait pour le titulaire:

- de ne pas avoir notifié à Card Stop la perte, le vol ou tout risque d'abus de la carte de crédit dès qu'il en a eu connaissance;
- de n'avoir pas pris connaissance, aussi fréquemment que possible, de la situation du compte auquel se rapportent les opérations effectuées avec la carte de crédit ainsi que des mouvements qui y sont enregistrés, si ce fait a eu pour conséquence que le titulaire a tardé à constater et à notifier à la Banque l'usage abusif de sa carte;
- de ne pas avoir respecté les conseils de prudence repris à l'article VII.6.;
- de ne pas avoir déclaré la perte, le vol ou tout risque d'abus de la carte, dans les 24 heures de la constatation des faits, aux autorités de police du lieu de la perte ou du vol.

#### **VII.4.4.2. Défaut de précautions à l'égard du code PIN**

Dans les limites décrites ci-dessus, est notamment considéré comme une négligence grave le fait pour le titulaire:

- de noter tout code PIN sous forme lisible sur la carte de crédit ou sur un objet ou un document conservé ou emporté par le titulaire avec la carte;
- de divulguer tout code PIN à un tiers.

Il n'y a pas négligence grave dans le chef du titulaire lorsqu'il y a eu extorsion du code avec violence sur la personne ou les biens du titulaire ou de l'un de ses proches ou sous la menace d'une violence imminente sur la personne ou les biens du titulaire ou de l'un de ses proches.

#### **VII.4.4.3. Défaut de précautions à l'égard de la carte de crédit**

La présente disposition s'applique dans le cas d'une utilisation abusive de la carte de crédit sans le code PIN.

Le titulaire n'est pas responsable des conséquences liées au vol de la carte de crédit commis avec violence sur la personne ou les biens du titulaire ou de l'un de ses proches ou sous la menace d'une violence imminente sur la personne ou les biens du titulaire ou de l'un de ses proches.

Le titulaire n'est pas responsable des conséquences liées au vol de la carte de crédit lorsque le vol est commis au domicile dans les conditions ici précisées. Sont réputés domicile la résidence principale, toute résidence secondaire ainsi que toute maison de vacances du titulaire, du titulaire du compte, ainsi que tout logement d'étudiant.

N'est considéré comme un vol au domicile que le vol commis avec effraction, escalade, violences, menaces, fausses clefs, clefs perdues ou volées.

Compte tenu de l'ensemble des circonstances de fait et sans préjudice du pouvoir d'appréciation souveraine du juge, peut être considéré comme négligence grave le fait de laisser la carte en tout lieu, autre que le domicile, où le titulaire réside de manière occasionnelle ou temporaire (chambre d'hôtel, d'hôpital ou de clinique, tente, camping-car, caravane, mobile home, roulotte, bateau par exemple), sauf si la carte a été déposée dans un coffre-fort que le propriétaire ou le gérant des lieux met à disposition de sa clientèle.

Dans les limites décrites ci-dessus, peut être considéré comme négligence grave le fait de laisser la carte sans surveillance:

- sur le lieu de travail, sauf si la carte de crédit se trouve dans un tiroir ou une armoire fermés à clef;
- dans un véhicule, même garé dans une allée privative, que ce véhicule soit ou non fermé à clef;
- dans un lieu public ou accessible au public, sauf si la carte de crédit se trouve dans un tiroir ou une armoire fermés à clef;
- dans un lieu privé où diverses personnes outre le titulaire ont accès, à l'occasion par exemple d'une réception, fête en ce compris une fête familiale, conférence, projection, exposition, activité ou compétition sportive, sauf si la carte se trouve dans un tiroir ou une armoire fermés à clef;
- dans les cours, accès et jardins faisant partie d'une propriété privée;
- dans les parties communes d'un bâtiment soumis au régime de copropriété.

Dans les limites décrites ci-dessus, peut être considéré comme négligence grave dans le chef du titulaire le fait de permettre, par un manque de précautions ou de vigilance à l'égard de la carte de crédit et éventuellement du code PIN, aux personnes énumérées dans la liste ci-dessous de faire usage de la carte:

- le titulaire, cotitulaire ou mandataire d'un compte auquel se rapportent les opérations effectuées avec la carte de crédit;
- les conjoints, cohabitants, invités ou visiteurs (que la visite ait des fins privées ou professionnelles) du titulaire ou du titulaire du compte;
- les personnes, salariées ou non, quel que soit leur statut, qui travaillent au service ou sont les collaborateurs du titulaire ou du titulaire du compte;
- les parents et alliés du titulaire ou du titulaire du compte.

## **VII.5. Irrévocabilité des ordres de transfert électronique de fonds**

Le titulaire ne peut révoquer une instruction qu'il a donnée au moyen de sa carte lorsque celle-ci est déjà exécutée.

Cependant, le titulaire a le droit de demander le remboursement

- lorsque l'ordre a été transmis, le montant précis de l'opération n'avait pas été spécifié.
- lorsque le montant de l'opération dépassait le montant auquel le titulaire pouvait raisonnablement s'attendre compte-tenu du profil de ses dépenses passées, des conditions du présent contrat et des circonstances pertinentes de l'affaire.

Il exerce ce droit selon les dispositions de l'article VII.3 de ces conditions générales.

Il appartient au titulaire de prendre toute mesure pour empêcher un paiement indu, la Banque n'intervenant pas dans les litiges qui surviendraient à cet égard entre le titulaire et le commerçant.

## **VII.6. Mesures de prudence**

La Banque recommande au titulaire de respecter les mesures de prudence relatives à l'utilisation de la carte et du code PIN qui sont mentionnées dans le présent article.

### **VII.6.1. Mesures de prudence relatives à la carte de crédit**

Signez toute nouvelle carte de crédit dès réception.

Conservez votre carte sur vous ou mettez-la en lieu sûr.

Au travail, ne laissez jamais votre carte de crédit sans surveillance sauf elle se trouve dans un tiroir ou une armoire fermés à clef. De plus en plus de vols de cartes de crédit sont commis sur le lieu de travail.

Dans tout lieu public ou accessible au public dans un lieu privé où diverses personnes outre le titulaire ont accès, ne laissez jamais votre carte sans surveillance sauf si la carte se trouve dans un tiroir ou une armoire fermés à clef.

Ne laissez jamais votre carte de crédit dans votre véhicule, même garé dans votre allée privative.

En voyage, conservez votre carte de crédit sur vous ou mettez-la en lieu sûr.

Conservez vos tickets de paiement et de retraits d'espèces.

Mettez immédiatement votre carte de crédit en opposition si elle est retenue par un distributeur automatique sans raison valable.

Notifiez immédiatement à la banque toute erreur ou irrégularité constatée.

### **VII.6.2. Mesures de prudence relatives au code PIN**

Dès que vous avez reçu votre code PIN, mémorisez-le, et détruisez le document sur lequel la banque vous l'a communiqué.

Modifiez le code PIN de votre carte de crédit le plus rapidement possible à un distributeur de billets.

N'inscrivez votre code sur aucun document, objet ou support que ce soit, ne le divulguez pas et ne permettez pas à qui que ce soit d'en prendre connaissance d'une manière ou d'une autre. Jamais un employé de la banque, la police ou un commerçant ne vous demandera votre code PIN; vous êtes et restez la seule personne à le connaître.

Sur un distributeur de billets, composez votre code PIN à l'abri des regards indiscrets.

Lorsque vous modifiez votre code PIN, évitez d'utiliser des données trop évidentes, telles qu'une partie de votre numéro de téléphone de votre date de naissance ou de celle de l'un de vos proches, le code postal de votre commune par exemple.

## **VIII. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DE LA BANQUE**

**VIII.1.** La carte de crédit est automatiquement renouvelée à l'échéance, sauf en cas de refus de la banque ou en cas de résiliation notifiée à la Banque par le titulaire un mois avant l'échéance.

Dans le cas de demande de remplacement d'une carte de crédit à piste magnétique défectueuse, perdue ou volée, cette carte sera automatiquement remplacée par une carte à puce.

La carte à puce peut avoir une durée de validité plus longue que la carte qu'elle remplace.

**VIII.2.** La Banque conserve un relevé interne des opérations effectuées à l'aide de la carte de crédit, pendant une période de 10 ans à compter de l'exécution des opérations.

**VIII.3.** La Banque modifie la limite des dépenses telle qu'elle est spécifiée à l'article VI.1. sur demande du titulaire dans le respect des modalités spécifiées à l'article VI.3. Le titulaire peut demander de modifier la limite deux fois par an maximum; la Banque est également tenue de diminuer la limite à la demande du titulaire qui se trouve dans l'une des situations suivantes: la perte ou le vol de la carte de crédit ou du code, ou l'imputation sur son relevé de dépenses de toute opération effectuée sans son accord.

**VIII.4.** Les données essentielles de toute opération sur distributeur de billets ou terminal de paiement (dans la mesure du possible: dénomination et localisation du terminal, date, heure, montant en devises étrangères ou euros, incident éventuellement survenu et sa nature) sont enregistrées au moment de l'opération et conservées par la Banque, de manière à pouvoir être restituées sous forme lisible sur tout support quelconque. Dans le cadre de tout différend avec le titulaire concernant une de ces opérations, et sans préjudice d'une preuve contraire produite par le titulaire, la Banque, à l'appui de ces données, apporte de son côté la preuve que l'opération a été correctement enregistrée et comptabilisée, et n'a pas été affectée par un incident technique ou une autre défaillance.

Certains terminaux délivrent, soit sur demande expresse du titulaire, soit automatiquement, un ticket mentionnant les références et le montant de l'opération. Ce ticket est délivré sans préjudice des dispositions prévues au premier alinéa du présent article.

**VIII.5.1.** Sans préjudice des obligations et responsabilités du titulaire décrites à l'article VII, la Banque est responsable:

- de l'inexécution ou de l'exécution incorrecte des opérations effectuées à l'aide de la carte de crédit, à partir de dispositifs;
- terminaux ou au moyen d'équipements agréés par la Banque, que ceux-ci soient placés sous son contrôle ou non;
- des opérations effectuées sans autorisation du titulaire et de toute erreur ou irrégularité commise dans la gestion de
- son compte et imputable à la Banque;
- en cas de contrefaçon de la carte par un tiers, de l'usage de la carte contrefaite.

La Banque supporte les risques de tout envoi au titulaire d'une carte ou de tout moyen qui en permet l'utilisation.

**VIII.5.2.** Dans tous les cas où la Banque est responsable, sur base de l'article VIII.5.1., elle doit rembourser au titulaire, dans les délais les plus brefs:

- le montant de l'opération non exécutée ou incorrectement exécutée, éventuellement augmenté d'intérêts sur ce montant;
- la somme éventuellement nécessaire pour rétablir le titulaire dans la situation dans laquelle il se trouvait avant l'opération non autorisée, éventuellement augmentée d'intérêts sur cette somme;
- la somme nécessaire pour rétablir le titulaire dans la situation où il se trouvait avant l'usage de la carte contrefaite;
- les autres conséquences financières éventuelles, notamment le montant des frais supportés par le titulaire pour la détermination du dommage indemnifiable.

**VIII.5.3.** Pendant la durée contractuelle, le titulaire a à tout instant le droit de recevoir le contrat sur papier ou tout autre support durable.

## IX. DUREE DU CONTRAT & CESSATION DU SERVICE

Le contrat est conclu lors de la première utilisation de la carte par le titulaire de carte qui vaut également acceptation de sa part des présentes conditions générales et du mandat qu'il a reçu pour l'utilisation de celle-ci. Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Le titulaire peut à tout instant résilier le contrat sans frais, moyennant le respect d'un délai de préavis d'un mois.

La banque peut à tout instant résilier le contrat moyennant le respect d'un délai de préavis de deux mois.

Si l'utilisateur de service de paiement n'est pas un consommateur, la banque peut à tout instant résilier le contrat moyennant l'envoi d'un courrier recommandé et dans le respect d'un délai de préavis d'un mois.

Cependant, lorsque ce contrat s'accompagne d'une ouverture de crédit soumise à la loi relative au crédit à la consommation, la banque respectera, pour la résiliation de ce contrat de carte de crédit, le délai de préavis indiqué dans le contrat d'ouverture de crédit.

Les frais imputés périodiquement dans le cadre de ce contrat sont seulement dus proportionnellement par le titulaire, jusqu'à la fin du contrat.

Si les frais ont été payés au préalable, ils seront remboursés proportionnellement à partir du mois suivant la date de fin.

Si l'utilisateur du service de paiement n'est pas un consommateur, cette disposition n'est pas d'application, sauf mention contraire explicite.

La Banque se réserve le droit de donner instruction au réseau de distributeurs de billets et de terminaux de paiements installés en Belgique ou à l'étranger, dans la mesure où c'est techniquement possible, et aux commerçants de saisir ou de refuser une carte dont le titulaire ferait un usage non conforme aux présentes conditions.

Si ce produit a été acquis à distance, le titulaire de la carte de crédit a le droit de rétracter au présent contrat, sans pénalités et sans indication de motif, pendant un délai de 14 jours calendriers qui commence à courir le jour de la conclusion du contrat. Le titulaire de la carte de crédit qui n'exerce pas le droit de rétractation, est alors définitivement lié aux dispositions du contrat. L'utilisation de la carte dans le délai de 14 jours indiqué ci-avant est considérée comme l'autorisation du titulaire de la carte de commencer le service.

Si l'utilisateur du service de paiement n'est pas un consommateur, cette disposition n'est pas d'application, sauf mention contraire explicite.

## X. TARIFICATION ET COURS DE CHANGE

**X.1.** Les cartes de crédit sont fournies moyennant une redevance périodique prélevée automatiquement et par anticipation sur le compte à vue.

**X.2.** Font ou peuvent faire l'objet d'une tarification:

- les opérations de transfert électronique de fonds effectuées au moyen de la carte de crédit;
- la délivrance d'une nouvelle carte en remplacement d'une carte volée, perdue ou endommagée;
- la transmission ou la remise d'un nouveau code PIN en cas d'oubli;
- la modification de la limite de dépenses mensuelles de la carte de crédit.

Les retraits et paiements effectués dans une devise hors zone EURO font l'objet d'une conversion par application d'un taux de change déterminé par rapport aux cours de change indicatifs publiés par la Banque Centrale Européenne et d'une marge de change.

**X.3.** Les montants de la redevance annuelle et des frais et commissions relatifs aux opérations de transfert électronique de fonds effectuées avec la carte de crédit, le taux de change, la

marge de change ainsi que les frais mentionnés à l'article X.2. alinéa 1<sup>er</sup> sont repris dans les tarifs à disposition du titulaire dans toutes les agences de la Banque.

## XI. RECLAMATION ET RECOURS

Le client souhaitant obtenir des informations sur sa relation avec la Banque est invité à s'adresser à son agence.

Il peut adresser à la Banque une plainte en s'adressant à son agence ou via le site web [www.fintro.be](http://www.fintro.be).

En cas de désaccord sur la solution proposée par la Banque, le client peut saisir le Service Gestion des Plaintes de la Banque en s'adressant à :

BNP PARIBAS FORTIS SA  
Service Gestion des Plaintes  
Montagne du Parc 3  
1000 Bruxelles  
Tél +32 2 762 20 00  
Fax +32 2 228 72 00

Email : [gestiondesplaintes@bnpparibasfortis.com](mailto:gestiondesplaintes@bnpparibasfortis.com)

Ou au moyen du formulaire en ligne disponible à [www.fintro.be](http://www.fintro.be) > suggestion, plaintes > formulaire de déclaration en ligne.

Le client qui serait insatisfait de la solution proposée par ce Service peut engager une procédure de règlement extrajudiciaire en saisissant l'entité qualifiée suivante :

OMBUDSFIN – Ombudsman en conflits financiers

Par simple écrit adressé à :  
Rue Belliard 15-17 bte 8  
1040 Bruxelles

Fax +32 2 545 77 79  
E-mail : [ombudsman@ombudsfm.be](mailto:ombudsman@ombudsfm.be)

Ou au moyen du formulaire en ligne disponible à [www.ombudsfm.be](http://www.ombudsfm.be) > introduire une plainte

Ce site internet détaille les caractéristiques et conditions d'application de cette procédure de règlement extrajudiciaire de litiges, à laquelle la Banque recourt en vertu de son adhésion à Febelfin.

Le client peut, le cas échéant, également adresser toute réclamation relative à un service de paiement par simple écrit adressé à  
Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes & Energie

Direction générale de l'inspection économique  
Services centraux – Front Office  
North Gate III, 3<sup>ème</sup> étage  
16 Boulevard Roi Albert II  
1000 Bruxelles

Ou au moyen du formulaire en ligne disponible à :  
<http://economie.fgov.be/fr/litiges>

Le client ne renonce pas à son droit d'utiliser d'autres voies de recours en engageant une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges visée ci-dessus.

## XII. MODIFICATION DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES

Le titulaire ou le titulaire du compte est informé de la modification par voie d'avis joint à un extrait de compte ou par simple lettre ou sur un support durable à la disposition du titulaire ou du titulaire du compte et auquel celui-ci a accès. Cette information a lieu au moins deux mois avant la mise en vigueur de la modification concernée.

En même temps que les informations visées au premier alinéa, la Banque mentionne que le titulaire ou le titulaire du compte dispose d'un délai de deux mois au moins pour dénoncer sans frais le contrat et qu'en l'absence de dénonciation par le titulaire ou le

titulaire du compte dans ce délai, ce dernier sera considéré comme ayant accepté les conditions