

## Introduction

Les présentes conditions générales fixent les droits, les obligations et les responsabilités respectives du Titulaire du compte/de la carte et de Belfius Banque SA, qui découlent de l'utilisation des services Self-Service Banking, Bancontact/Mister Cash, de l'App Bancontact/Mister Cash et du schéma de carte dont le logo est mentionné sur le devant de la carte. Elles priment sur les dispositions du Règlement général des opérations. Les présentes conditions générales sont transmises sur support papier au Titulaire de la carte avant que ce dernier ne signe le contrat pour la Carte. Toutes les conditions générales et les règlements sont en outre toujours disponibles gratuitement sur le site [www.belfius.be](http://www.belfius.be) ou sur simple demande en agence.

## Chapitre I. Généralités

### Article 1 – Définitions

**Le Titulaire du compte** : la personne physique ou la personne morale, titulaire du compte bancaire sur lequel sont comptabilisées les opérations effectuées.

**Le Titulaire de la carte** : la personne physique à laquelle une Carte a été octroyée.

**La Banque** : Belfius Banque SA, dont le siège social est situé boulevard Pachéco 44 à 1000 Bruxelles, RPM Bruxelles TVA BE 403.201.185.

**La FSMA** : le Financial Services and Markets Authority, auprès de laquelle la Banque est inscrite sous le numéro 19649 A.

**La Carte** : a carte de débit multifonction qui donne accès aux automates du Self-Service Banking, et/ou au réseau Bancontact/Mister Cash, et/ou au schéma de carte dont le logo est mentionné sur le devant de la carte.

**Le Code PIN** : le code secret requis pour l'utilisation de la Carte sur les terminaux prévus à cet effet.

**Les automates du Self-Service Banking** : le réseau privé de guichets automatiques de la Banque, quelle que soit leur appellation.

**Le réseau Bancontact/Mister Cash** : le réseau de guichets automatiques et de terminaux de paiement de Atos Worldline SA, de même que les autres systèmes réels et virtuels agréés en Belgique.

**Le Réseau** : le réseau de guichets automatiques et de terminaux de paiement du schéma de carte dont le logo est mentionné sur le devant de la Carte, de même que les autres systèmes réels et virtuels agréés en Belgique et à l'étranger.

**Mobile Banxafe** : Il s'agit d'un service offert par la Banque en collaboration avec des opérateurs de téléphonie mobile, permettant au titulaire d'une Carte, l'achat d'unités d'appel ou le paiement sécurisés à l'aide d'un GSM équipé d'une carte SIM Mobile Banxafe.

**Taux de change de référence** : le taux de change qui sert de base pour calculer les opérations de change et qui est mis à disposition par la Banque sur le site [www.belfius.be](http://www.belfius.be).

**Opération autorisée** : l'opération à laquelle le Titulaire de la carte/du compte a consenti de la manière décrite à l'article 5 des présentes conditions générales.

**Opération non autorisée** : l'opération à laquelle le Titulaire de la carte/du compte n'a pas consenti.

### Article 2 – Octroi de la Carte et des services y afférents

La Banque décide librement d'octroyer ou non une Carte ainsi que tout ou partie des services auxquels celle-ci donne accès à la demande du Titulaire du compte ou du mandataire. Elle s'abstiendra d'envoyer d'office une Carte sauf s'il s'agit d'un renouvellement ou d'un remplacement. La date d'expiration figure sur la Carte. Elle vient à échéance

le dernier jour du mois et de l'année indiqués. Dès que le Titulaire a reçu/est venu enlever sa nouvelle Carte, il est tenu de la signer à l'encre indélébile et de rendre l'ancienne Carte inutilisable.

### Article 3 – Code secret (Code Pin)

La Banque garantit le secret du Code Pin lié à la Carte. Toutefois, le Titulaire du compte/de la carte ne pourra reprocher à la Banque de n'avoir pas assuré la confidentialité de son code, si cela est dû au fait qu'il n'a pas respecté les conseils de prudence. Le Code Pin est communiqué selon les modalités prévues lors de l'octroi de la Carte. Ce Code Pin est en principe choisi et introduit par le Titulaire de la carte sur les terminaux prévus à cet effet lorsqu'il vient chercher sa Carte en agence. Le Titulaire de la carte évite une combinaison de chiffres évidente (telle que, p. ex. la date de naissance) lorsqu'il choisit son Code Pin. À la demande expresse du Titulaire de la carte, le Code Pin est envoyé sous pli scellé et confidentiel à l'adresse du Titulaire de la Carte. Ce Code Pin est personnel au Titulaire de la carte.

Le Titulaire de la carte peut modifier son code secret (Code Pin) sur les terminaux que la Banque met à disposition à cet effet. En cas d'oubli, il doit demander à la Banque un nouveau Code Pin. Dans le cadre du service Mobile Banxafe, le client disposera d'un code secret supplémentaire pour confirmer la transaction par GSM.

### Article 4 – Modalités d'utilisation de la Carte et le consentement

Pour effectuer des opérations : consultations, virements, transferts, retraits, et s'identifier sur les appareils prévus à cet effet, le titulaire doit introduire la Carte et former son code secret (Code Pin) ou, dans certains cas, signer un bordereau. L'utilisation de la Carte peut, par exemple pour des raisons de sécurité, être limitée et/ou être soumise à des conditions supplémentaires. Le Titulaire de la carte doit s'informer à ce sujet en agence ou sur le site [www.belfius.be](http://www.belfius.be).

La Carte et le Code PIN lui permettront, le cas échéant, de souscrire les services que la Banque offre à la clientèle par voie électronique. Le Code Pin remplace la signature manuscrite, il a la même force probante que celle-ci et fait preuve que le Titulaire de la carte a donné son consentement à l'opération, sauf dérogation expresse mentionnée dans le présent Règlement.

Lors d'un paiement par Carte à 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. Dès la fin de la prise de carburant, le montant exact de la prise de carburant sera, sauf erreur technique, déduit du montant disponible pour les paiements carte et le montant réservé sera immédiatement libéré.

#### **Opérations ne nécessitant pas l'introduction du Code PIN**

Certains terminaux/appareils (ex. automate de parking) permettent d'effectuer, via le réseau et le réseau Bancontact/Mister Cash, des opérations avec la Carte sans devoir introduire de Code PIN. Certaines opérations peuvent donc être exécutées par le simple fait d'introduire la Carte dans le terminal, suivi d'une confirmation sur le bouton « OK » ou non. Par cette action, le Client est réputé marquer son consentement par rapport à l'opération.

Le montant par opération ne peut être supérieur à 25 EUR et ces opérations peuvent être cumulées jusqu'à un montant total de 50 EUR maximum. Après avoir utilisé son Code PIN, le Titulaire de la carte peut à nouveau effectuer des opérations ne nécessitant pas l'introduction du Code PIN sur les terminaux/appareils prévus à cet effet et dans le respect des limitations y afférentes.

Le Titulaire de la carte peut désactiver la possibilité d'effectuer des opérations sans Code Pin.

#### **Opérations dans le contexte d'un achat en ligne**

Le Titulaire de la carte peut utiliser la Carte pour les achats en ligne. Dans le cas où le Titulaire de la carte utilise une tablette ou un ordinateur pour un achat en ligne, le Titulaire de la carte peut initier des transactions par la lecture d'un code QR. Ensuite le Titulaire de la carte introduit ses dispositifs de sécurité personnalisés de Belfius Direct Mobile afin de marquer son accord sur l'opération. Cette action est réputée constituer le consentement à l'opération.

Dans le cas où le Titulaire de la carte utilise son smartphone ou sa tablette pour un achat en ligne, le Titulaire de la carte peut initier des transactions par l'introduction de ses dispositifs de sécurité personnalisés de Belfius Direct Mobile. Cette action est réputée constituer le consentement à l'opération.

Le Titulaire de la carte peut désactiver la possibilité d'effectuer des opérations en ligne/via les apps de Belfius.

## Article 5 – Description des utilisations possibles

Les fonctionnalités varient en fonction des systèmes et du type d'appareil au sein d'un même système.

Les appareils "Self-Service Banking" offrent une ou plusieurs des fonctionnalités suivantes :

- consultation du solde, impression des situations de compte, versements, retraits d'argent, virements, commande de documents, modification du code secret, gestion des ordres permanents ou des domiciliations,
- moyennant autorisation spéciale et ponctuelle de la Banque, retrait de montants supérieurs aux plafonds, retrait d'espèces d'un compte auquel la Carte n'est pas liée (à condition que le Titulaire de la carte soit habilité à effectuer des retraits sur ce compte), dépôt d'espèces, retrait d'espèces résultant de la liquidation d'un compte, de l'encaissement d'un chèque circulaire ou de toute autre opération impliquant la remise d'espèces. Si le Titulaire de la carte veut effectuer un retrait d'espèces supérieur à EUR 2 500, il se renseignera préalablement auprès de l'agence sur les délais de mise à disposition des fonds au "Self-Service Banking". L'autorisation spéciale et ponctuelle donnée par la Banque pour un retrait d'espèces d'un compte, est toujours donnée sous réserve de l'existence d'un solde disponible suffisant au moment du retrait au "Self-Service Banking" et sous réserve de la survenance de circonstances indépendantes de la volonté de la Banque ou de cas de force majeure.
- dépôt de valeurs dans un coffre de nuit. Cette fonctionnalité doit faire l'objet d'une demande expresse du Titulaire de la carte et est soumise à des conditions particulières. Seuls les versements en espèces des billets de banque ayant cours légal sont acceptés, qu'ils soient déposés dans un coffre de nuit ou via un terminal "Self-Service Banking". Sauf dispositions contraires, le versement est comptabilisé sur le compte auquel la Carte est liée. En utilisant ce système de dépôt, le client accepte que les systèmes de comptage de la Banque lui sont opposables et que par conséquent le montant communiqué par extrait de compte l'emporte, jusqu'à preuve du contraire, sur celui qu'il a lui-même indiqué.

Le **système Bancontact/Mister Cash** permet quant à lui les opérations suivantes : paiements, retraits d'argent, consultation du solde, modification du code secret, activation de Mobile Banxafe.

**Transactions via le Réseau** : paiements et retraits d'argent en Belgique, en Europe et éventuellement en dehors de l'Europe (voir supra)..

## Article 6 – Plafonds

Le Titulaire de la carte ou du compte peut, deux fois par an, adapter sans frais les différents plafonds dans les limites fixées par la Banque (annexe à la demande de Carte). Les limites standards s'appliquent, à moins que la Banque ou le Titulaire de la carte n'ait communiqué d'autres limites.

Moyennant autorisation spéciale de la Banque, le Titulaire de la carte peut effectuer des retraits qui n'entrent pas en compte pour le calcul des plafonds.

## Article 7 – Relevé des opérations

La Banque mettra au moins une fois par mois à la disposition du Titulaire du compte les informations suivantes sur les opérations effectuées au moyen de la Carte : la date de l'opération, la date valeur, l'identification de l'opération et, si il y a lieu, des informations relatives au bénéficiaire ; le montant débité, libellé en euros et, le cas échéant, en devise étrangère ; les commissions et les frais relatifs aux opérations enregistrées, ainsi que le cas échéant, le Taux de change (de référence) utilisé. Lorsque les opérations ont lieu en devises, le montant de l'opération est également mentionné à titre indicatif en euros. La conversion en euros est opérée au taux de change de la Banque centrale européenne en vigueur le jour de leur traitement comptable par la société/le commerçant.

## Article 8 – Délai d'exécution

Pour les opérations effectuées sur les terminaux placés sous le contrôle de la Banque le prélèvement de l'opération a lieu en principe dans un délai de 5 jours. Pour les opérations effectuées sur d'autres terminaux, que ce soit en Belgique ou à l'étranger, la Banque est tributaire de la transmission des données par les organismes sous le contrôle desquels sont placés les terminaux. Le paiement pourrait exceptionnellement être demandé dans l'année qui suit.

## Article 9 – Tarification

Tous les frais liés à la Carte et aux services auxquels elle donne accès sont mentionnés dans le document Tarif et taux d'intérêt des principaux services financiers. Ce document est disponible en agence ou sur le site [www.belfius.be](http://www.belfius.be). Le Titulaire du compte autorise la Banque à prélever sur le compte les frais contractuellement exigibles. Certains frais peuvent, le cas échéant, être débités lors de la première utilisation du service. Si le client veut éviter que ces frais soient débités annuellement/trimestriellement/mensuellement, il doit notifier à la Banque sa volonté de mettre fin à la Carte ou à tout ou partie des services moyennant un préavis d'un mois. Les frais régulièrement imputés pour la Carte ne sont dus par le Titulaire du compte/de la carte qu'au prorata de la période échue à la fin du contrat. S'ils ont été payés à l'avance, ces frais sont remboursés sans délai au prorata, à partir du mois suivant la date de la résiliation.

## Article 10 – Révocation des ordres

Le Code Pin remplace la signature manuscrite, il a la même force probante que celle-ci et fait preuve que le Titulaire de la carte a donné son consentement à l'opération. Le Titulaire de la carte ne peut révoquer les instructions données au moyen de la Carte quand il a consenti à l'opération en introduisant sa Carte dans l'appareil prévu à cet effet et encodé son Code Pin, ou a suivi et effectué les procédures d'authentification prescrites par la Banque pour confirmer l'opération initiée électroniquement.

## Article 11 – Remboursement des Opérations non autorisées ou mal exécutées

Le Titulaire de la carte et/ou du compte qui constate une Opération de paiement non autorisée ou mal exécutée doit en avertir la Banque sans délai, et au plus tard dans les treize mois qui suivent la date de valeur de débit ou de crédit.

En cas d'Opération de paiement non autorisée, la Banque ou la Société remboursera immédiatement au Titulaire du compte/de la carte le montant de l'Opération de paiement non autorisée, sauf en cas de présomption claire de fraude dans le chef du Titulaire du compte/de la carte, ou si le Titulaire du compte/de la carte n'a pas respecté ses obligations.

Le cas échéant, le compte de paiement débité sera rétabli dans l'état où il se serait trouvé si l'Opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu, le cas échéant augmenté d'intérêts sur ce montant.

Les autres frais seront éventuellement remboursés. Il incombe à la Banque de prouver que l'opération de paiement a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre.

## Article 12 – Remboursement des Opérations autorisées

Le Titulaire de la carte/du compte a droit au remboursement d'une Opération autorisée, pour autant que les conditions suivantes soient remplies :

- l'autorisation n'indiquait pas le montant exact de l'opération lorsqu'elle a été donnée ; et
- le montant de l'opération dépasse le montant auquel le Titulaire du compte/de la carte pouvait raisonnablement s'attendre en tenant compte du profil de ses dépenses passées, des conditions prévues par son contrat et des circonstances pertinentes de l'affaire. Pour l'application de cette deuxième condition, le Titulaire du compte/ de la carte ne peut toutefois invoquer des raisons liées à une opération de change si le Taux de change de référence a été appliqué.

À la demande de la Banque, le Titulaire du compte/de la carte fournit à celle-ci les éléments factuels en rapport avec ces conditions. Le remboursement correspond au montant total de l'opération exécutée. Le Titulaire de la carte/du compte peut demander le remboursement d'une Opération autorisée pendant une période de huit semaines à compter de la date à laquelle le montant a été débité. Dans un délai de dix jours

ouvrables suivant la réception d'une demande de remboursement, la Banque soit rembourse le montant total de l'opération, soit justifie son refus de rembourser. Si le client, qui agit comme personne physique à des fins privées, n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été réservée par la Banque, il peut s'adresser au Service de Médiation Banques-Crédits-Placements, rue Belliard 15-17, boîte 8, à 1040 Bruxelles.

### Article 13 – Obligations du Titulaire du compte/de la carte

Le Titulaire de la carte/du compte doit satisfaire aux obligations suivantes:

- utiliser la Carte conformément aux présentes conditions et s'informer en agence ou sur le site [www.belfius.be](http://www.belfius.be) des modalités d'utilisation;
- notifier immédiatement la Banque ou Card Stop, dès qu'il a connaissance de la perte, du vol ou de l'usage abusif de sa Carte, ou de toute utilisation non autorisée de sa Carte (Card Stop – téléphone +32 70 344 344 – accessible 24h/24h – adresse : Atos Worldline SA – Chaussée de Haecht, 1442 – 1130 Bruxelles) ;
- prendre toutes les mesures raisonnables afin de préserver la sécurité de la Carte et de ses dispositifs de sécurité personnalisés, comme par exemple : ne pas donner la possibilité à un tiers (y compris le (la) conjoint(e), un membre de la famille et des amis) de prendre connaissance du code secret et/ou d'utiliser la Carte ; s'abstenir d'indiquer son code secret sous quelle que forme que ce soit ;
- avertir la Banque immédiatement et par écrit de tout changement d'adresse ;
- avertir la Banque, dès qu'il en a connaissance, de toute erreur ou irrégularité constatée sur son relevé des dépenses, en ce compris l'imputation d'opérations effectuées sans son accord.

### Article 14 – Perte ou vol

En cas de perte, de vol ou d'usage abusif de la Carte, le Titulaire de la carte communiquera à la Banque le numéro de référence qu'il a reçu à l'occasion de sa déclaration à Card Stop (cf. supra) ainsi que la copie de sa plainte auprès des services de police compétents. S'il dispose du service Mobile Banxafe ou d'un service lié à sa Carte, il sera également tenu de prendre ces mesures en cas de perte ou de vol de la carte SIM. Il accepte que la Banque ou Atos enregistre ses déclarations téléphoniques et utilise lesdits enregistrements dans le cadre de l'administration de la preuve.

### Article 15 – Responsabilité en cas de perte ou de vol

Pour autant que le Titulaire de la carte ait respecté les dispositions légales en la matière ainsi que les conditions d'émission et d'utilisation, le Titulaire est responsable, avant la déclaration de perte ou de vol, des conséquences liées à la perte ou au vol de la Carte, à concurrence d'un montant de EUR 150. Le Titulaire de la carte/du compte bénéficie de cette limitation de sa responsabilité jusqu'à la notification de la perte ou du vol, même si le Titulaire de la carte n'est pas parvenu à préserver la sécurité de ses dispositifs de sécurité personnalisés.

Sa responsabilité n'est pas engagée si la Carte a été utilisée sans présentation physique et sans identification électronique, ou si la Carte a été copiée par un tiers ou indûment utilisée, pour autant qu'au moment de l'opération contestée, le Titulaire de la carte/du compte était en possession de la Carte.

Si le Titulaire de la carte a agi frauduleusement ou n'a pas satisfait, à la suite d'une négligence grave, à une ou plusieurs des obligations qui lui incombent, il devra supporter toutes les pertes découlant des opérations non autorisées.

Sont notamment considérés comme négligence grave :

- a) le fait, pour le Titulaire de la carte, de noter sous une forme aisément reconnaissable, et notamment sur la Carte ou sur un objet ou un document conservé ou emporté par le Titulaire avec la Carte, ses dispositifs de sécurité personnalisés, comme son numéro d'identification personnel ou tout autre code ;
- b) le fait, pour le Titulaire de la carte, de ne pas avoir notifié Card Stop la perte ou le vol de la Carte, dès qu'il en a eu connaissance. Par perte, on entend également le fait que la Carte soit avalée par un terminal. En fonction des circonstances, et sous réserve du pouvoir d'appréciation du juge en la matière, d'autres incidents peuvent être considérés comme constitutifs de négligence grave, et ce qu'ils résultent ou non du non-respect par le Titulaire de la carte des obligations qui lui incombent en vertu du Règlement général.

### Article 16 – Journaux électroniques

La Banque conserve pendant cinq ans, à compter de l'exécution des opérations, un journal électronique ou tout relevé interne équivalent des opérations effectuées à l'aide de la Carte. Pour certaines opérations, le guichet automatique délivre un ticket sur lequel figurent les données ayant été saisies par le Titulaire de la carte. Ce ticket constate l'opération que le Titulaire de la carte a introduite à ce guichet automatique. Il renseigne également le solde présumé du compte suite à cette opération, le solde réel pouvant dépendre d'éventuelles autres opérations en cours.

### Article 17 – Obligations de la Banque

La Banque doit satisfaire aux obligations suivantes :

- s'assurer que les dispositifs de sécurité personnalisés de la Carte ne sont pas accessibles à d'autres parties que le Titulaire de la carte autorisé à utiliser la Carte ;
- s'abstenir d'envoyer des Cartes non sollicitées, sauf dans le cas où une Carte déjà octroyée au Titulaire de la carte/du compte doit être remplacée ;
- veiller à la disponibilité, à tout moment, de moyens appropriés permettant au Titulaire de la carte/du compte de procéder à la notification visée à l'article 13 des présentes conditions générales, ou de demander le déblocage ;
- être en mesure de fournir au Titulaire de la carte/du compte, sur demande, pendant 18 mois à compter de la notification, les moyens de prouver qu'il a bien procédé à cette notification ;
- empêcher que la Carte puisse encore être utilisée une fois que la notification a été faite au sens de l'article 13 ;
- supporter le risque lié à l'envoi, au Titulaire de la carte, d'une Carte ou de tout moyen qui en permet l'utilisation, en particulier tout dispositif de sécurité personnalisé ;
- tenir un registre interne des opérations pendant une période d'au moins cinq ans à compter de l'exécution des opérations.

### Article 18 – Responsabilité de la Banque

La Banque supporte les risques de l'envoi de la Carte ou du code jusqu'à sa réception par le Titulaire de la carte. La Banque est responsable :

- de l'inexécution ou de l'exécution incorrecte des opérations effectuées à l'aide de la Carte à partir d'appareils, terminaux ou d'équipements agréés par la Banque, que ceux-ci soient placés sous son contrôle ou non ;
- des opérations effectuées sans autorisation du Titulaire de la carte ;
- de toute erreur ou irrégularité commise dans la gestion de son compte et de toute contrefaçon de la Carte, à moins que l'inexécution, l'exécution incorrecte, l'erreur ou l'irrégularité soit imputable au Titulaire de la carte.

Dès notification de la perte ou du vol de la Carte à la Banque, celle-ci empêche toute nouvelle utilisation de la Carte. En cas de contestation d'une opération effectuée avec une Carte, la Banque apportera la preuve que l'opération a été correctement enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par un incident technique. En cas de responsabilité de la Banque, celle-ci versera au Titulaire du compte le montant de l'opération non ou mal exécutée ou la somme nécessaire pour rétablir le Titulaire du compte dans la situation initiale dans laquelle il se trouvait avant l'opération non autorisée ou avant la contrefaçon de sa Carte, éventuellement majorée des intérêts sur ces montants, ainsi que les autres conséquences financières comme les frais d'expertises ou le montant de la perte qui serait due au dysfonctionnement du dispositif ou terminal ou de tout autre équipement agréé par la Banque.

### Article 19 - Retrait ou blocage de la Carte et suppression des services qui y sont liés

Le Titulaire de la carte ou du compte peut, à tout moment et sans frais, mettre un terme au contrat avec effet immédiat, moyennant un préavis d'un mois. Dans ce cas, il est tenu de détruire la Carte et de prévenir la Banque. De même, la Banque peut suspendre ou mettre fin à tout moment à l'utilisation de la Carte ou de tout ou partie des services qui y sont liés, moyennant un préavis de deux mois.

Les frais régulièrement imputés ne sont dus par le Titulaire de la carte/du compte qu'au prorata de la période échue à la fin du contrat. S'ils ont été payés à l'avance, ces frais sont remboursés sans délai au prorata, à partir du mois suivant la date de la résiliation.

La Banque peut bloquer la Carte pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité de la Carte (par exemple : introduction à trois reprises successives d'un numéro de code erroné, déclaration de perte, de vol ou d'utilisation abusive, oubli de la Carte au guichet ou

dans le terminal...) ou à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de la Carte (par exemple en cas de vol ou de perte de la Carte, ou si la Carte est utilisée sans respecter les présentes conditions générales ou les autres prescriptions de la Banque).

La Banque informera le Titulaire de la carte ou du compte du blocage, si possible avant que la Carte ne soit bloquée et au plus tard immédiatement après.

La Banque ne procédera pas à la fourniture des informations visées à l'alinéa précédent si cette communication est contrecarrée par des raisons de sécurité objectivement motivées, ou si elle est interdite en vertu d'une législation applicable.

La Banque débloquera ou remplacera la Carte dès que les motifs à l'origine de son blocage auront cessé d'exister.

Dans les cas mentionnés ci-dessus, toute opération effectuée avec la Carte pourra être refusée et la Carte pourra être avalée par le terminal.

## Article 20 – Modification des conditions

Conformément au Règlement général des opérations, la Banque peut modifier les présentes conditions générales. Ces modifications entreront en vigueur à l'issue d'un délai de deux mois à dater de leur communication au Titulaire de la carte, faute pour lui d'avoir mis fin à son contrat dans le même délai et d'avoir détruit sa Carte.

Des modifications peuvent être apportées au taux de change avec effet immédiat, sans notification, pour autant qu'elles se basent sur le Taux de change de référence. Les modifications des taux d'intérêt ou de change qui interviennent dans un sens favorable au client peuvent être appliquées sans notification.

## Article 21 – Protection de la vie privée

Belfius Banque et les entités du groupe Belfius, ainsi que les sociétés auxquelles la Banque est liée contractuellement, utilisent les données à caractère personnel du Titulaire de la carte/du compte, y compris celles concernant les opérations de paiement, le patrimoine du client, et les données à caractère personnel de son conjoint, de son partenaire, et des membres de sa famille qui habitent à la même adresse, en vue de gérer leurs comptes, placements, assurances, crédits ou autres produits, afin de proposer au client des services et produits financiers ou d'assurance ou apparentés appropriés, et d'évaluer la relation avec le client et son conjoint. Ces données peuvent également être traitées en vue d'éviter des abus, de détecter des fraudes, de gérer des contentieux et de vérifier si les collaborateurs de la Banque, ses agents bancaires délégués et les personnes employées par ses agents bancaires délégués respectent les obligations qui leur incombent en vertu de la loi, de leur contrat de travail ou du mandat d'agent bancaire délégué, notamment en matière de donations, procurations, etc.

Pour garantir la qualité des données à caractère personnel, la Banque peut faire appel à des tiers afin de compléter ou de corriger ces données. Le traitement peut inclure la communication ou l'échange de données entre certaines entités du groupe Belfius.

Quand la Banque collabore avec des tiers qui traiteront certaines données de la clientèle, ces tiers s'obligeront à respecter la confidentialité des données.

La Banque prendra les mesures qui s'imposent pour que ces tiers respectent la confidentialité de ces données et garantissent leur sécurité, en particulier lorsque cette collaboration implique le transfert des données à caractère personnel dans des pays situés hors de l'Union Européenne, dont la législation n'offre pas, pour les données à caractère personnel, un niveau de protection équivalent à celui qui est d'application en Belgique ou dans l'Union européenne.

Le Titulaire du compte/de la carte peut à tout moment s'opposer à l'utilisation de ses données à caractère personnel à des fins de marketing direct, soit en écrivant à la Banque (Gestion de la clientèle, boulevard Pachéco 44, 1000 Bruxelles), soit par simple demande en agence, au moyen du document "Données d'identification d'un client personne physique". Il peut exercer son droit d'accès ou de rectification en écri-

vant à la même adresse et en joignant à sa lettre une copie du recto de sa carte d'identité.

Pour des raisons de sécurité, les locaux de la Banque et les guichets des automates Self-Service Banking et du système Bancontact/Mister Cash peuvent être placés sous la surveillance de caméras. Ces données sont traitées afin d'assurer la sécurité des personnes et des biens.

## Chapitre II.

### Bancontact-Mister Cash via Belfius App

#### Article 22 – Généralités

Les présentes conditions générales régissent l'utilisation de l'App. La Banque fait office de distributeur de l'App. Le chapitre II des présentes conditions générales reprend les droits et obligations résultant de l'utilisation de l'App, tant pour le Client que pour la Banque. Dans la mesure où il n'y est pas dérogé dans le présent chapitre, le chapitre I des présentes conditions générales, ainsi que le Règlement général des Opérations, restent d'application aux opérations réalisées à l'aide de l'App.

Les définitions stipulées au chapitre I restent d'application dans ce chapitre II et sont néanmoins complétées avec les définitions ci-dessous.

Définitions :

- « App » : fonctionnalité de paiement mobile BC-MC ;
- « Utilisateur de l'App » : toute personne qui a installé l'App sur son appareil mobile et qui possède une carte BC-MC émise par un Distributeur de l'App ;
- « PIN App » : le code secret composé de quatre chiffres que l'Utilisateur de l'App peut choisir librement pour s'identifier et autoriser des Transactions de paiement mobiles ;
- « Distributeur de l'App » : fait référence à Belfius Banque SA, ayant son siège social Boulevard Pachéco 44, 1000 Bruxelles, RPM Bruxelles TVA BE 403.201.185 ;
- « Belfius App » : fait référence à Belfius Direct Mobile et Belfius Direct Tablet ;
- « BC-MC » : fait référence à Bancontact-Mister Cash S.A., ayant son siège social à 1040 Bruxelles, rue d'Arlon 82 et inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0884.499.250 (RPM Bruxelles) ;
- « Bénéficiaire » : un Utilisateur de l'App qui souhaite recevoir un paiement par le biais d'une Transaction de paiement mobile ;
- « Payeur » : un Utilisateur de l'App qui souhaite exécuter un paiement par le biais d'une Transaction de paiement mobile ;
- « Services » : les services actuels et futurs offerts par le Distributeur de l'App via l'App à l'Utilisateur de l'App et qui permettent à l'Utilisateur de l'App d'exécuter des Transactions de paiement mobiles (exécuter ou recevoir des paiements ou les deux) ;
- « Transaction de paiement mobile » : acte initié par le Bénéficiaire impliquant le transfert de fonds (en euro), indépendamment du fait qu'il existe des obligations sous-jacentes entre le Payeur et le Bénéficiaire ou non.

#### Article 23 – Disponibilité et fonctionnement de l'App – Approbation des transactions

##### 23.1 Disponibilité de l'App

Le Distributeur de l'App garantit qu'il agira au mieux dans le cadre de la mise à disposition de l'App et des Services à l'Utilisateur de l'App. Le Distributeur de l'App ne peut cependant pas garantir que l'App fonctionnera en permanence, sans interruption et parfaitement. L'App peut de temps à autre fonctionner au ralenti, être indisponible ou incorrecte à la suite de différents facteurs, dont le lieu, la rapidité de la connexion internet, des raisons techniques, la maintenance ou des mises à jour. L'App est disponible par le biais de l'appareil mobile de l'Utilisateur de l'App lorsque celui-ci se trouve à portée d'un réseau sans fil. La qualité des Services peut varier en fonction de l'appareil mobile.

Le Distributeur de l'App et BC-MC se réservent le droit, à tout moment et de temps en temps, d'interrompre, limiter, modifier ou arrêter l'App (ou un élément de celle-ci) temporairement pendant une période raisonnable.

##### 23.2. Fonctionnement de l'App- Approbation des transactions

Chaque Transaction de paiement mobile qui doit être débitée du compte de paiement lié à la Carte du Payeur doit être autorisée séparément et transmise au Distributeur de l'App après le Payeur a donné son consentement.

Le consentement d'une Transaction de paiement mobile n'est censé être donné qu'après que le Payeur l'ait confirmé à l'aide de ses dispositifs de sécurité personnalisés de Belfius Direct Mobile.

L'Utilisateur de l'App reconnaît la validité des Transactions de paiement mobiles réalisées à l'aide de l'App et qu'il a autorisées avec ses dispositifs de sécurité personnalisés de Belfius Direct Mobile.

L'App est bloquée si l'Utilisateur de l'App introduit ses dispositifs de sécurité personnalisés de Belfius Direct Mobile erroné cinq fois de suite. Pour débloquer l'App, l'Utilisateur de l'App doit réactiver l'App. Par suite d'un blocage de la Carte, l'App sera bloquée.

Le Payeur ne peut pas annuler une Transaction de paiement mobile envoyée à l'aide de l'App s'il l'a confirmée avec ses dispositifs de sécurité personnalisés de Belfius Direct Mobile.

Toutes les Transactions de paiement mobiles initiées par le Bénéficiaire à l'aide de l'App et autorisées par le Payeur avec les dispositifs de sécurité personnalisés de Belfius Direct Mobile sont exécutées par le Distributeur de l'App à la fin du jour ouvrable suivant l'autorisation de la Transaction de paiement mobile par le payeur, à condition que le statut du compte de paiement du Payeur et les conditions générales qui régissent ce compte de paiement et la Carte du Payeur, l'autorisent.

L'utilisation de l'App pour initier des Transactions de paiement mobiles ne change pas la nature d'une telle transaction de paiement en un type spécifique de transaction par carte. Les Transactions de paiement mobiles ne peuvent être exécutées à l'aide de l'App que si tant le Payeur que le Bénéficiaire sont des Utilisateurs d'App.

## **Article 24 – Obligations de l'Utilisateur de l'App – Blocage de l'App**

L'Utilisateur de l'App s'engage à utiliser l'App et ses dispositifs de sécurité personnalisés de Belfius Direct Mobile conformément aux présentes conditions, ainsi que conformément au chapitre 5, titre II (« Belfius Direct Mobile application ») du Règlement des opérations bancaires sur Internet.

## **Article 25 - Blocage de l'App**

Le Distributeur de l'App peut bloquer l'accès à l'App pour des raisons justifiées objectivement qui sont liées à la sécurité de l'App ou s'il présume un usage non-autorisé ou frauduleux de l'App.

## **Article 26 – Responsabilité du Distributeur de l'App**

Le Distributeur de l'App n'est pas responsable :

- (i) D'un dommage à ou d'une modification de l'équipement de l'Utilisateur de l'App, dont (mais pas limité à) l'appareil portable ou le téléphone mobile, à la suite de l'installation, l'upgrade, l'update ou l'utilisation de l'App ;
- (ii) De l'indisponibilité temporaire, la suspension, l'interruption ou le retard de tous ou certains Services à la suite de travaux de maintenance annoncés, de pannes ou de cas de force majeure ou pour des raisons extérieures au contrôle raisonnable du Distributeur de l'App ;
- (iii) D'un dommage résultant d'une difficulté ou d'une impossibilité de charger l'App ou d'accéder au contenu de l'App, ou de toute autre erreur au système de télécommunication ayant pour effet que l'App n'est pas disponible ;
- (iv) D'un dommage direct ou indirect résultant de ou ayant trait au (mauvais) fonctionnement de l'appareil mobile de l'Utilisateur de l'App, ou aux services de télécommunication ou au logiciel ou matériel d'une tierce partie.

En aucun cas le Distributeur de l'App n'est responsable d'un dommage indirect subi par l'Utilisateur de l'App à la suite d'une infraction aux présentes conditions générales par le Distributeur de l'App, dont un manque à gagner, un dommage, une perte d'avoirs, de clients, de contrats, de goodwill, de données, des actions de tierces parties, ou toute perte ou dommage consécutif ou indirect et une telle responsabilité est exclue, qu'elle soit contractuelle, extra-contractuelle, prévisible, connue, prévue ou d'une autre nature.

Les dispositions de cet article 28 ne limitent pas la responsabilité du Distributeur de l'App en cas de faute ou de fraude intentionnelle de son part.

## **Article 27 – Protection des données**

Le Distributeur de l'App conserve toutes les données à caractère personnel (dont le nom de l'Utilisateur de l'App, le code d'activation, le Numéro de carte, la date d'échéance et le code PIN, les données relatives à l'appareil mobile, dont une impression de l'appareil mobile et d'autres informations techniques, notamment les informations techniques sur l'appareil mobile, le numéro de téléphone, les applications mobiles sur l'appareil, le nom de l'appareil, l'adresse e-mail installée sur le téléphone, l'identifiant, la version OS, le nom de l'opérateur télécom, le numéro de téléphone, le numéro de carte SIM, etc.), réunies et traitées dans le cadre de ou en vue du chargement et de l'installation de l'App, l'enregistrement, l'utilisation de ou l'accès à l'App. Toutes les données à caractère personnel seront réunies et traitées par le Distributeur de l'App en tant que responsable du traitement, conformément à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée quant au traitement des données à caractère personnel (la « loi Privacy »). Pour les fins décrites ci-dessus, le Distributeur de l'App peut faire appel aux services fournis par BC-MC, ou à tout autre pourvoyeur de services externe qui interviendra pour et sous les instructions du Distributeur de l'App. Le Distributeur de l'App prendra des mesures techniques et organisationnelles appropriées et veillera à ce que BC-MC ou tout autre pourvoyeur de services externe prenne les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour veiller à ce que les données à caractère personnel de l'Utilisateur de l'App soient traitées en toute sécurité et restent confidentielles. L'Utilisateur de l'App a le droit d'accéder aux données à caractère personnel le concernant qui ont été réunies et traitées, et il a le droit de faire rectifier les données incorrectes ainsi que de s'opposer à tout moment et gratuitement au traitement de ses données à caractère personnel à des fins promotionnelles. Pour exercer ces droits, l'Utilisateur de l'App doit contacter le Distributeur de l'App, comme décrit à l'article 21 des présentes conditions générales. L'Utilisateur de l'App est d'accord de ne transmettre au Distributeur de l'App que des informations exactes, actuelles et complètes, nécessaires pour s'enregistrer dans l'App. L'Utilisateur de l'App est également d'accord de mettre à jour ses données afin qu'elles restent exactes, actuelles et complètes. Le Distributeur de l'App se réserve le droit de résilier le droit d'utilisation de l'Utilisateur de l'App si les informations qu'il a fournies sont incorrectes, imprécises ou incomplètes.

## **Article 28 – Droits de propriété intellectuelle et licences**

BC-MC a donné une licence, pour distribuer l'App aux Utilisateurs d'App, au Distributeur de l'App. Les marques commerciales, les marques de service, les noms, les signes et les logos contenus sur ou dans l'App sont la propriété de BC-MC et de ses donneurs de licence.

### Services

En principe, les services suivants sont attribués:

Self-Service Banking, Bancontact/Mister Cash, retraits et paiements via le schéma de carte dont le logo est mentionné sur le devant de la Carte.

Sur les comptes d'épargne liés à la carte de débit, seules des opérations via Self-Service Banking peuvent être effectuées avec la Carte.

Tant le Titulaire de la carte que la Banque peuvent refuser certains services.

### Limites

#### Limites standard

Type de transaction	jusqu'à 16 ans	à partir de 16 ans
Limite journalière retraits	EUR 100	EUR 650 <sup>(1)</sup>
Limite hebdomadaire retraits et paiements	EUR 100	EUR 2.500 <sup>(1)</sup>

Le Titulaire ou, le cas échéant, le(s) représentant(s) légal/légaux peut/peuvent modifier ces limites s'ils le souhaitent.

Si le Titulaire de la carte a un pouvoir de signature inférieur à la limite de la Carte, cette limite est assimilée au montant du pouvoir de signature.

Sur certains automates, les limites ci-dessus peuvent être limitées. Sur un appareil non-Belfius, le client peut retirer maximum EUR 650 par jour.

#### Limites pour les mineurs d'âge

Lorsque le Titulaire de la carte atteint l'âge de 16 ans et qu'il n'a pas de dérogation à la limite standard jusqu'à 16 ans, la banque applique automatiquement les limites pour cet âge. La banque en informe le Titulaire de la carte via une annexe aux extraits de compte.

(1) Sur un compte d'épargne ouvert par un mineur d'âge entre 16 et 18 ans, maximum EUR 120 peuvent être retirés par mois. Il s'agit d'une limite légale impossible à modifier.

#### Limites pour les virements et ordres permanents:

Limite ID			À partir d'un compte à vue vers des comptes chez Belfius Banque sur lesquels le titulaire de carte n'a aucun rôle et vers des comptes externes (= virements) + ordres permanents		À partir d'un compte à vue vers des comptes chez Belfius Banque sur lesquels le titulaire de carte a un rôle ((co-)titulaire ou mandataire) (= transferts)		À partir d'un compte d'épargne vers des comptes chez Belfius Banque sur lesquels le titulaire de carte a un rôle ((co-)titulaire ou mandataire) (= transferts à partir d'un compte d'épargne)	
			Par jour	Par semaine	Par jour	Par semaine	Par jour	Par semaine
<b>Jusque 16 ans</b>	02	default	€ 100	€ 100	€ 12.000	€ 36.000	/	/
		max	€ 200	€ 200	€ 80.000	€ 240.000	/	/
<b>Entre 16 et 17 ans</b>	03	default	€ 5.000	€ 15.000	€ 12.000	€ 36.000	€ 12.000	€ 36.000
		max	€ 40.000	€ 120.000	€ 80.000	€ 240.000	€ 80.000	€ 240.000
<b>À partir de 18 ans</b>	01	default	€ 5.000	€ 15.000	€ 12.000	€ 36.000	€ 12.000	€ 36.000
		max	€ 40.000	€ 120.000	€ 80.000	€ 240.000	€ 80.000	€ 240.000