

Introduction

Les présentes conditions générales fixent les droits, les obligations et les responsabilités respectives du Titulaire de la carte et de Belfius Banque SA, qui découlent de l'utilisation des services Self-Service Banking, Bancontact, et du schéma de carte dont le logo est mentionné au recto 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.

La Carte peut uniquement être obtenue via les entreprises ou les entités publiques/social profit qui ont conclu un accord de collaboration avec la Banque. Le nom de cette Entité peut être mentionné sur la Carte.

Article 1 – Définitions

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 Place Charles Rogier 11 à 1210 Bruxelles, RPM Bruxelles TVA BE 403.201.185.

Entité : l'entreprise ou l'entité publique / social profit avec laquelle la Banque a conclu un accord de collaboration pour la mise à disposition de Cartes aux Titulaires de Carte.

La Carte : la Belfius Easy Card qui donne accès aux automates du Self-Service Banking, et/ou au réseau Bancontact, 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 : 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.

Opération autorisée : l'opération à laquelle le Titulaire de la carte 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 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 de l'Entité. Elle s'abstiendra d'envoyer d'office une Carte sauf s'il s'agit d'un renouvellement. 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 inutilisable l'ancienne Carte. Si le Titulaire de la carte ne peut être identifié complètement, les montants, chargés sur la Carte, resteront la propriété de l'Entité.

Article 3 – Code secret (Code Pin)

La Banque garantit le secret du Code Pin lié à la Carte. Toutefois, le Titulaire de la carte ne pourra reprocher à la Banque de n'avoir pas garanti la confidentialité de son code, si cela est dû au fait qu'il n'a pas respecté les conseils de prudence. L'Entité transmet le Code PIN dans une enveloppe scellée au Titulaire de la carte.

Le Titulaire de la carte peut modifier son code secret (Code Pin) aux terminaux que la Banque met à disposition à cet effet. En cas d'oubli, il doit demander un nouveau Code Pin via l'Entité. 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

Pour effectuer des opérations, consultations, virements, retraits, et s'identifier, le titulaire doit introduire la Carte dans les appareils prévus à cet effet 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 sur le site www.belfius.be. La Carte et le code 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.

Le Titulaire de la carte peut uniquement effectuer des virements que s'il s'identifie complètement et correctement auprès de l'Entité et de la Banque. 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, 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 Titulaire de la carte 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.

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 de la Carte, impression de l'histoire (limitée aux 15 dernières transactions), retraits d'argent, virements (SEPA credit transfer), modification du code secret.

Le **système Bancontact** 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. Les transactions hors Europe peuvent être bloquées pour des raisons de sécurité. Le Titulaire de la carte peut demander à l'Entité de lever temporairement ce blocage.

Article 6 – Chargement de la Carte - Plafonds

Le Titulaire de la carte peut effectuer des Transactions à hauteur du montant provisionné sur la Carte. Les limites de la Carte sont mentionnées dans le document en annexe. La Banque peut uniquement provisionner la Carte à la demande de l'Entité. Ni le Titulaire de la Carte, ni un Tiers ne peuvent provisionner la Carte.

Article 7 – Relevé des opérations

La Banque mettra à la disposition du Titulaire de la Carte, via les appareils Self-Service Banking, les informations suivantes sur les 15 dernières 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 euro 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 euro. La conversion en euro 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.

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 sur le site www.belfius.be. Le Titulaire de la carte autorise la Banque à prélever sur la Carte les frais contractuellement exigibles. Si le prélèvement des frais devait entraîner un solde négatif pour la Carte, ce solde serait compensé lors d'un prochaine recharge de la Carte.

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.

Article 11 – Remboursement des Opérations non autorisées ou mal exécutées

Le Titulaire de la carte qui constate une Opération de paiement non autorisée ou mal exécutée doit en avertir l'Entité sans délai, et au plus tard dans les treize mois qui suivent la date de valeur de débit. En cas d'Opération de paiement non autorisée, la Banque remboursera immédiatement au Titulaire 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 de la carte, ou si ce dernier n'a pas respecté ses obligations.

Le cas échéant, la Carte débitée sera rétablie dans l'état où elle se serait trouvée si l'Opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu. Les autres frais seront éventuellement remboursés.

Article 12 – Remboursement des Opérations autorisées

Le Titulaire de la carte 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 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 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 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 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 de la carte

Le Titulaire de la carte doit satisfaire aux obligations suivantes:

- utiliser la Carte conformément aux présentes conditions et s'informer sur le site 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, 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 Worldline SA 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 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.

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 ;

- veiller à la disponibilité, à tout moment, de moyens appropriés permettant au Titulaire de la carte 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, 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 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 de la carte le montant de l'opération non ou mal exécutée ou la somme nécessaire pour rétablir le Titulaire de la carte dans la situation initiale dans laquelle il se trouvait avant l'Opération non autorisée ou avant la contrefaçon de sa Carte, éventuellement majorée des 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 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 l'Entité. 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. L'Entité peut, à tout moment et sans frais, mettre fin au contrat avec effet immédiat. 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). 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. Sauf mention contraire, 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. Ces modifications seront communiquées via un message aux appareils Self-Service Banking. Si le Titulaire de la carte ne peut être identifié complètement, la Banque communiquera les modifications par le biais de l'Entité. 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, 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 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, Place Charles Rogier 11, 1210 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 écrivant 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 peuvent être placés sous la surveillance de caméras. Ces données sont traitées afin d'assurer la sécurité des personnes et des biens. Le Titulaire de la Carte reconnaît que l'Entité a la possibilité de suivre le solde de la Carte. En cas d'utilisation de la Carte conformément à l'article 23, l'Entité a la possibilité de suivre les transactions effectuées avec la Carte.

Article 22 – Décès du Titulaire de la carte

En cas de décès du Titulaire de la carte et à condition que ce dernier ait été identifié complètement, le solde disponible sera repris dans le dossier de successions du Titulaire de la carte. Si le Titulaire de la carte ne peut être identifié complètement, la Banque rétrocèdera le solde disponible à l'Entité après le décès du Titulaire.

Article 23 – Propriété des avoirs chargés sur la Carte

Si la Carte est utilisée, d'une manière exclusive, par le Titulaire de la carte pour le paiement de dépenses professionnelles (dans le cadre d'un contrat de travail), les montants chargés resteront la propriété de l'Entité. Le solde disponible ne sera en aucun cas repris dans le dossier de successions du Titulaire de la carte.