

# Règlement Spécifique DB Titanium Card

Avril 2020

Investissez dans votre vie

Deutsche Bank 

Deutsche Bank AG est un établissement de crédit de droit allemand, dont le siège social est établi 12, Taunusanlage, 60325 Francfort-sur-le-Main, Allemagne. Elle est inscrite auprès du Registre du Commerce de Francfort-sur-le-Main sous le numéro HRB 30000. Deutsche Bank AG Succursale de Bruxelles a son siège principal, 13-15 avenue Marnix, 1000 Bruxelles, Belgique. Elle est inscrite auprès du Registre des Personnes morales de Bruxelles, TVA BE 0418.371.094. Numéro de téléphone principal en Belgique +32 (0)78 155 150. Site internet : [www.deutschebank.be](http://www.deutschebank.be). Compte bancaire en Belgique BE03 6102 0085 7284. Deutsche Bank AG est autorisée à fournir divers services financiers en Belgique depuis sa Succursale de Bruxelles. Ces services comprennent, entre autres, des services bancaires, des services d'investissement, des services d'intermédiation en assurance (numéro d'intermédiaire en assurance allemand IHK D-H0AV-L0HOD-14), l'octroi de crédit hypothécaire et l'octroi de crédit à la consommation.

Règlement enregistré à Bruxelles 2, le 3 février 2020, Edition 11, Janvier 2020.

## RÈGLEMENT SPÉCIFIQUE DB TITANIUM CARD

### INTRODUCTION

**Article 1** : Définitions

**Article 2** : Réception de la Carte - Acceptation des conditions générales

**Article 3** : Propriété de la Carte

**Article 4** : Renouvellement de la Carte

**Article 5** : Frais

**Article 6** : Limite des dépenses de la Carte

**Article 7** : Utilisation de la Carte

**Article 8** : Code secret (P.I.N.)

**Article 8bis** : Démarrage de l'Application itsme et utilisation du Code itsme

**Article 8ter** : Obligations du titulaire d'un Compte itsme dans le cadre de la DB Titanium Card

**Article 9** : Acceptation de la Carte

**Article 10** : État des dépenses

**Article 11** : Retraits de billets de banque en Belgique

**Article 12** : Services offerts via les terminaux de ventes en Belgique

**Article 13** : Retrait de billets de banque à l'étranger

**Article 14** : Paiement via MasterCard à l'étranger

**Article 15** : Commission de paiement

**Article 16** : Commission de change

**Article 17** : Taux de change

**Article 18** : Modalités de paiement

**Article 19** : Risques liés à l'utilisation de la Carte

**Article 20** : Mesures de prévention à prendre par les Titulaires de Carte

**Article 21** : Obligation de paiement du Titulaire de Carte(s) et du Titulaire du Compte

**Article 22** : Perte, vol ou abus de la Carte

**Article 23** : Opérations contestées

**Article 24** : Fin du contrat

**Article 25** : Droit de rétraction

## Introduction

Le présent Règlement régit les droits, obligations et responsabilités qui découlent de l'utilisation des services liés à la DB Titanium Card, tant pour le Titulaire de la carte DB Titanium Card et pour le titulaire du compte lié, que pour la Banque (Deutsche Bank AG, 12, Taunusanlage, 60325 Francfort-sur-le-Main, Allemagne, RC Francfort-sur-le-Main n° HRB 30000. Deutsche Bank AG Succursale de Bruxelles, 13-15 avenue Marnix, 1000 Bruxelles, Belgique, RPM Bruxelles, TVA BE 0418.371.094, IBAN BE03 6102 0085 7284, IHK D-H0AV-L0HOD-14). Le présent Règlement a été mis à jour le 3 février 2020. Le Règlement s'applique immédiatement et intégralement à toutes les opérations et relations en cours et à venir. Chaque conflit est réglé sur la base du Règlement en vigueur à la date de survenance du fait litigieux.

Le présent Règlement est disponible sur demande et peut être consulté sur le site internet <http://www.deutschebank.be/fr/tarifs.html>.

A partir de mars 2019, les utilisateurs peuvent connecter leur profil itsme au service Online Banking de la Banque. À partir d'avril 2019, les clients peuvent via leur profil itsme autoriser des opérations commerciales électroniques avec leur carte DB Titanium. Afin de pouvoir utiliser les services susmentionnés, le client devra d'abord créer une Application itsme telle que décrite à l'article 8bis.

Dans le présent Règlement, les termes suivants sont utilisés :

1. Application itsme : application mobile disponible pour Android ou iOS offerte par Belgian Mobile ID (siège social place Sainte Gudule 5, 1000 Bruxelles, n°BCE 0541.659.084). Selon les possibilités offertes par la Banque, les fonctionnalités de l'Application itsme peuvent être utilisées comme procédés d'identification dans le cadre de la procédure d'accès à l'Online Banking de la Banque et de l'Autorisation de certaines transactions.
2. Compte itsme : compte personnel qui doit être préalablement créé auprès de Belgian Mobile ID S.A. pour utiliser l'Application itsme.
3. Code itsme : code d'identification personnel et confidentiel permettant à l'utilisateur de s'identifier pour accéder et utiliser son Compte itsme.

## Article 1 : Définitions

- 1.1 Le Compte bancaire : le compte à vue (DB E-account) ouvert auprès de la Banque via lequel les transactions effectuées au moyen de la/les Carte(s) sont comptabilisée(s).
- 1.2 La Carte : la DB Titanium Card, émise par la Banque, sous la marque MasterCard.
- 1.3 Le Titulaire de Carte : la personne physique au nom de laquelle et pour l'usage de laquelle une Carte a été émise par la Banque, à la demande du Titulaire du Compte.
- 1.4 Le Compte de la Carte : le compte technique auquel la/les Carte(s) est/sont lié(es). La carte peut uniquement être valablement liée au compte technique lié à la carte.
- 1.5 La Facilité de caisse : une ligne de crédit sans intérêts liée à la Carte pour un montant de maximum 1.249 euros, remboursable conformément aux modalités prévues à l'article 18 du présent Règlement.
- 1.6 La Société : EquensWorldline SE, société européenne, ayant son siège social à Eendrachtlaan 315, 3526 Utrecht (Pays-Bas) et sa succursale belge à 1130 Bruxelles, Chaussée de Haecht 1442 ; numéro d'entreprise : 0535 900 650. La Société gère les données et les opérations relatives aux cartes pour la Banque.
- 1.7 Le Titulaire du compte : le titulaire du Compte bancaire.
- 1.8 Les termes qui ne sont pas définis dans le présent Règlement, mais qui le sont dans le Règlement Général des Opérations ou le Règlement Général des Services et Instruments de paiement, emprunteront leur signification, pour l'application du présent Règlement, à celles reprises dans les règlements généraux.

## Article 2 : Réception de la Carte - Acceptation des conditions générales

- 2.1 La Carte est envoyée à l'adresse du Titulaire de Carte connue de la Banque. Pour des raisons de sécurité la Carte doit être signée dès sa réception par le Titulaire de Carte au moyen d'un stylo à bille.
- 2.2 Lorsque le Titulaire de Carte n'a pas encore accepté le Règlement Général des Opérations et le Règlement Général des Services et Instruments de Paiement lors de la demande de la Carte, la signature ou l'utilisation de la Carte implique l'acceptation de ces conditions générales et les conditions particulières reprises sur les états des dépenses mensuels et sur la Carte.
- 2.3 Ce Règlement Spécifique est complété par le Règlement Général des Services et Instruments de Paiement et, deuxièmement, par le Règlement Général des Opérations.

Le Règlement Général des Services et Instruments de paiement et, Subsidièrement le Règlement Général des Opérations restent d'application sur la Carte, sauf dispositions légales ou réglementaires contraires dans le présent Règlement.

- 2.4 En cas de contradiction entre le Règlement Général des Services et Instruments de paiement et/ou le Règlement Général des Opérations, d'une part, et le présent Règlement, d'autre part, le présent Règlement primera sur le Règlement Général des Opérations et/ou le Règlement Général des Services et Instruments de paiement. La Banque se réserve le droit de refuser l'octroi de la/les Carte(s), sans toutefois devoir motiver sa décision.
- 2.5 Le Client recevra la Carte uniquement s'il dispose d'un montant s'élevant au minimum à 2.500 EUR auprès de la Banque.

### **Article 3 : Propriété de la Carte**

La/les Carte(s) restera/resteront toujours la propriété de la Banque. Elle(s) devra/devront lui être restituée(s) par le Titulaire de Carte ou par le Titulaire du compte à la première demande.

### **Article 4 : Renouvellement de la Carte**

La Carte reprend une date d'échéance. Elle est valable jusqu'au dernier jour du mois mentionné. Avant l'échéance de la Carte, une nouvelle Carte est délivrée au Titulaire de Carte, sauf renonciation écrite du Titulaire de Carte ou du Titulaire du compte, notifiée un mois avant l'échéance de la Carte à la Banque, ou refus de la Banque d'octroyer une nouvelle Carte après un préavis de deux mois avant la date d'échéance. Dès réception de sa nouvelle Carte, le Titulaire de Carte doit immédiatement la signer. La Banque conseille au Titulaire de Carte de couper l'ancienne carte en petits morceaux, en particulier la puce électronique et la bande magnétique et de jeter les morceaux de l'ancienne Carte dans plusieurs poubelles différentes. La banque recommande également de tenir à jour les données de la carte en ligne et, en cas de renouvellement, de remplacer les anciennes données de la carte par les nouvelles afin d'éviter les transactions rejetées.

### **Article 5 : Frais**

La Banque a le droit de compter des frais, telle une contribution annuelle pour l'utilisation de la Carte. Les informations concernant le montant et la fréquence de ces frais sont reflétées dans la liste des tarifs de la Banque. Ces frais sont prélevés sur le Compte bancaire. La Banque se réserve le droit de modifier les frais et leurs modalités de perception tout en respectant les dispositions contenues dans les Conditions Générales des Services et des Instruments de Paiement.

La Banque ne peut pas être tenue pour responsable d'éventuels coûts complémentaires que des tiers (par exemple des commerçants ou des banques tierces) pourraient porter au compte du Titulaire du compte pour l'utilisation de la Carte.

### **Article 6 : Limite des dépenses de la Carte**

La limite des dépenses de la Carte détermine le montant qui peut effectivement être utilisé pour les paiements et les achats avec la Carte.

La limite des dépenses est variable. Cette limite est toujours égale à la somme de la Facilité de caisse et au solde du Compte bancaire moins les transactions non-comptabilisées sur le compte relié à la Carte, sauf convention de crédit spécifique divergente. Le Titulaire de Carte s'engage à ne pas dépasser la limite des dépenses. S'il survient néanmoins un dépassement de la limite des dépenses (par exemple moyennant des transactions offline), le Titulaire de Carte s'engage à combler immédiatement le montant du dépassement.

Lors d'un paiement par carte dont le montant exact n'est pas connu à l'avance, un certain montant fixe est généralement réservé aux fins de garantir le paiement. Les compagnies pétrolières informeront préalablement le Titulaire de la carte du montant réservé moyennant une indication sur le terminal de paiement. En poursuivant l'opération, le Titulaire de la carte donne son Accord sur le montant exact du montant réservé. Le montant exact du ravitaillement de carburant sera déduit du montant disponible pour vos paiements immédiatement après la prise de carburant. Le solde du montant réservé sera libéré sans tarder et au plus tard après la réception de l'Ordre de paiement.

### **Article 7 : Utilisation de la Carte**

- 7.1 Dans la limite des dépenses et dans les limites mentionnées dans la liste des tarifs de la Banque, le Titulaire de Carte peut utiliser la Carte comme moyen de paiement auprès des acceptants MasterCard pour acquérir des biens ou des services. Le Titulaire de Carte peut également, au moyen de sa Carte, retirer de l'argent dans les banques ou dans les distributeurs automatiques qui acceptent les cartes MasterCard.
- 7.2 La Carte est strictement personnelle et ne peut pas être transmise à des tiers. Le Titulaire de Carte utilise la Carte conformément aux conditions en vigueur au moment de l'utilisation, dans les limites du montant autorisé et disponible et pour des transactions qui ne violent pas la loi.
- 7.3 Une transaction via un terminal automatique ou un terminal chez un commerçant sera en principe confirmée par un code secret et personnel conformément aux exigences légales applicables en matière d'Authentification forte du Client et de la politique de la Banque à cet égard. Conformément à la politique de la Banque, une exception à cette procédure de confirmation d'une Transaction de paiement peut être prévue pour les transactions sans contact inférieures à 25 euros en Belgique ou inférieures à une autre limite applicable en vertu du calendrier de paiement en question à l'étranger.

- 7.4 Seul le Titulaire de Carte peut, avec sa Carte, acheter des biens ou des services, vendus via un canal de communication à distance (comme le téléphone, le courrier, le fax, Internet). Dans ce cas, la seule communication par le Titulaire de Carte au commerçant du numéro et de la date d'échéance et éventuellement du Card Verification Code de sa Carte constitue un Ordre de paiement donné par le Titulaire de Carte à la Banque au bénéfice du commerçant, dans la mesure où cette communication est conforme aux exigences légales applicables en matière d'Authentification forte du client et de la politique de la Banque à cet égard.
- 7.5 Pour effectuer des paiements avec sa Carte via la technologie 3-D Secure (paiements via internet) conformément aux exigences légales applicables en matière d'Authentification forte du client et de la politique de la Banque à cet égard, le Client doit disposer d'un digipass (voir aussi Règlement sur les opérations bancaires en ligne). Au moyen de ce digipass, le Client devra entrer un code numérique unique généré par le digipass afin de donner son Autorisation au paiement.
- En outre, le client peut également utiliser l'Application itsme pour fournir une Autorisation, comme stipulé à l'article 8bis. A cette fin, le client doit d'abord créer un Compte itsme comme expliqué dans le même article.
- 7.6 En autorisant l'exécution de l'Opération de paiement, l'Utilisateur autorise également explicitement l'accès, le traitement et la sauvegarde des données à caractère personnel nécessaires au traitement de cette Opération de paiement.

### **Article 8 : Code secret (P.I.N.)**

- 8.1 Le Titulaire de Carte reçoit, soit via la poste une enveloppe fermée de la Banque dans laquelle se trouve un code secret et personnel pour l'utilisation électronique de sa Carte, soit via un message SMS un code unique qu'il doit utiliser pour créer son code secret et personnel (PIN), selon les instructions mentionnées dans le message SMS.
- 8.2 Pour les opérations de retrait ou de paiements électroniques pour lesquelles le code secret et personnel ou un code chiffré unique généré par le digipass est nécessaire, ce code secret ou le code chiffré unique généré par le digipass remplace la signature manuscrite et constitue la signature électronique du Titulaire de Carte, conformément aux exigences légales applicables en matière d'Authentification forte du client et de la politique de la Banque à cet égard.
- 8.3 Le Titulaire de Carte peut toujours modifier son code secret aux distributeurs automatiques qui offrent cette possibilité.

### **Article 8bis : Démarrage de l'Application itsme et utilisation du Code itsme**

Le titulaire âgé d'au moins 18 ans qui possède un numéro de téléphone mobile belge (code pays: +32) et qui est inscrit au Registre National belge peut utiliser l'Application itsme pour approuver des transactions commerciales électroniques avec sa carte DB Titanium.

Pour ce faire, l'utilisateur doit d'abord créer son Compte itsme auprès de Belgian Mobile ID auquel est lié le Code itsme qu'il aura choisi, et ce conformément aux modalités et conditions de la convention conclue entre le titulaire et Belgian Mobile ID. Ensuite, l'utilisateur devra activer son Compte itsme dans le cadre du service Online Banking de la Banque en se conformant aux procédures de la Banque.

Le Compte itsme sera bloqué après l'introduction d'un Code itsme incorrect à trois reprises consécutives. Pour débloquer son Compte itsme et obtenir un nouveau Code itsme, le titulaire doit à nouveau s'enregistrer dans l'Application en se conformant aux instructions données par Belgian Mobile ID.

### **Article 8ter : Obligations du titulaire d'un Compte itsme dans le cadre de la DB Titanium Card**

Le titulaire prend toutes les mesures nécessaires pour garantir la sécurité du Code itsme tel que stipulé dans la convention qu'il a conclue avec Belgian Mobile ID S.A. Le titulaire s'engage à ne le divulguer à personne et à ne laisser aucune trace écrite de celui-ci. Il modifie immédiatement son Code au moindre doute quant à sa nature secrète. Si cela lui est impossible à court terme, il est conseillé à l'utilisateur de bloquer son Compte itsme.

En aucun cas l'utilisateur ne peut conserver son Code itsme ou tout autre données de sécurité personnelle avec un instrument de paiement ou un digipass ou tout autre instrument d'authentification.

Le titulaire d'un Compte itsme doit immédiatement avertir Belgian Mobile ID et bloquer son Compte itsme dès qu'il a connaissance d'une perte, d'un vol ou tout risque d'abus de son dispositif électronique, de son Compte itsme ou de son Code itsme. Le blocage du Compte itsme peut se faire soit à tout moment via le site internet [www.itsme.be](http://www.itsme.be), soit durant les heures d'ouverture via le Helpdesk itsme au numéro de téléphone +32 2 657 32 13 en se conformant aux instructions fournies. Toutes les informations utiles, y compris les horaires d'accessibilité du Helpdesk itsme, sont également disponibles sur le site précité.

### **Article 9 : Acceptation de la Carte**

- 9.1 La Banque et la Société ne pourront en aucun cas être tenues responsables, si le Titulaire de Carte ne peut utiliser sa Carte chez un commerçant affilié, une entreprise ou une banque qui acceptent les cartes MasterCard. La Banque n'intervient pas dans les litiges qui naissent entre le Titulaire de Carte et ceux qui n'acceptent pas la Carte.
- 9.2 Ni la Banque ni la Société ne seront tenues responsables si la Carte n'est pas acceptée ou si une opération n'est pas exécutée ou mal exécutée, en raison de circonstances anormales ou imprévues qui sont indépendantes de la volonté de celui qui invoque celles-ci et dont les conséquences ne pouvaient pas être évitées, malgré toute les mesures de précaution ou lorsque la Banque ou la Société agit sur la base d'une règle impérative ou une règle d'ordre public du droit de l'Union ou du droit national.

## Article 10 : État des dépenses

- 10.1 La Banque fournit chaque mois, en cas d'utilisation de la/des Carte(s), un état des dépenses au Titulaire du compte, sans préjudice de quelque exigence légale en matière de communication envers les Clients.
- 10.2 (supprimé)
- 10.3 Le relevé reprend les opérations effectuées par le(s) Titulaire(s) de Carte au moyen de sa /leurs Carte(s) et tous les mouvements sur le Compte de la Carte que la Société a enregistré depuis l'établissement de l'état précédent. Le Titulaire du Compte s'engage à prendre connaissance de cet état des dépenses tous les mois et d'avertir immédiatement la Banque s'il constate une opération inexistante et/ou exécutée de manière erronée.

## Article 11 : Retraits de billets de banque en Belgique

Le Titulaire de Carte peut retirer des billets de banque en euro en Belgique à travers les distributeurs automatiques qui acceptent les cartes MasterCard, sous réserve des restrictions suivantes :

- le Titulaire du Compte et / ou Titulaire de Carte peuvent, en une ou plusieurs fois et par période, retirer un montant maximal. Ce montant maximal est spécifié dans la liste des tarifs de la Banque et est dans tous les cas, réduit à la limite des dépenses décrite à l'article 6 ;
- le Titulaire de Carte s'engage, à chaque retrait à ne pas dépasser la limite des dépenses du Compte de la Carte à ce moment encore disponible, et ce, en tenant compte de toutes les opérations en cours.

## Article 12 : Services offerts via les terminaux de ventes en Belgique

Via les terminaux qui acceptent les cartes MasterCard, établis dans les points de vente en Belgique, le Titulaire de Carte peut au moyen d'un ordre de transfert électronique des fonds, payer le prix des produits ou services achetés, pour un montant n'excédant pas la limite des dépenses, ou si ce montant était inférieur à la limite des dépenses, la limite posée dans la liste des tarifs de la Banque.

## Article 13 : Retrait de billets de banque à l'étranger

Le Titulaire de Carte peut, moyennant utilisation de son code secret, effectuer des retraits de billets de banque dans la monnaie du pays aux distributeurs automatiques situés à l'étranger qui acceptent les cartes MasterCard, dans les limites autorisées par les systèmes locaux et pour un montant n'excédant pas la limite des dépenses, ou si ce montant était inférieur à la limite des dépenses, la limite posée dans la liste des tarifs de la Banque.

Afin de pouvoir utiliser toutes les fonctionnalités de la Carte aux Etats-Unis d'Amérique (USA), le Titulaire de Carte devra informer le service Client Solutions de la Banque au minimum 5 jours ouvrables avant l'utilisation planifiée (avec mention du délai durant lequel le Titulaire de Carte souhaite utiliser sa Carte aux USA). A défaut, il risque de ne pas pouvoir exécuter certaines transactions.

## Article 14 : Paiement via MasterCard à l'étranger

Le Titulaire de Carte peut payer les biens et services achetés à l'étranger via des terminaux de vente qui acceptent les cartes MasterCard, dans les limites autorisées par les systèmes locaux et pour un montant n'excédant pas la limite des dépenses, ou si ce montant était inférieur à la limite des dépenses, la limite posée dans la liste des tarifs de la Banque. Selon le type de terminal, conformément aux exigences légales en matière d'Authentification forte du client, le Titulaire de Carte devra utiliser son code secret ou non (pour les transactions sans contact), signer un bordereau de vente ou insérer la Carte dans un terminal de paiement (par exemple, les parcomètres et les péages routiers).

Afin de pouvoir utiliser toutes les fonctionnalités de la Carte aux Etats-Unis d'Amérique (USA), le Titulaire de Carte devra informer le service Client Solutions de la Banque au minimum 5 jours ouvrables avant l'utilisation planifiée (avec mention du délai durant lequel le Titulaire de Carte souhaite utiliser sa Carte aux USA). A défaut, il risque de ne pas pouvoir exécuter certaines transactions.

## Article 15 : Commission de paiement

Pour les paiements et retraits effectués à l'étranger, dans une autre monnaie que l'euro, une commission de paiement est prélevée comme mentionné dans la liste des tarifs de la Banque.

## Article 16 : Commission de change

Pour les retraits de billets de banque aux distributeurs automatiques et les opérations au moyen de terminaux points de vente à l'étranger, dans une autre monnaie que l'euro, une commission de change est prélevée et calculée sur la base d'un pourcentage du montant retiré. Le pourcentage et/ou le calcul de la commission de change qui s'applique le cas échéant, se retrouve dans la liste des tarifs de la Banque.

## Article 17 : Taux de change

Les taux de change fluctuent et peuvent varier entre la date de la transaction et la date de débit du Compte bancaire. Le Taux de change de référence est mentionné dans la liste des tarifs de la Banque.

## Article 18 : Modalités de paiement

- 18.1 Si le Titulaire de Carte exécute une opération avec la Carte, ce montant n'est pas immédiatement débité du Compte bancaire, mais il le sera dans les jours qui suivent la mise à disposition par la Banque au titulaire de Carte du relevé de compte et ce pour le montant total du relevé de compte. Le montant de l'opération est bien par contre immédiatement déduit de la limite des dépenses, telle que définie à l'article 6.
- 18.2 Le paiement des dépenses figurant dans le relevé mensuel est assuré par le débit automatique du Compte bancaire de la somme totale due, telle qu'indiquée dans le relevé concerné et ceci même dans le cas où le montant total redevable dépasse le solde du Compte bancaire. Le Titulaire du compte confère une autorité irrévocable à la Banque de débiter son Compte bancaire du montant de ses dépenses et fait ses meilleurs efforts afin que le Compte bancaire soit toujours à temps et suffisamment approvisionné afin de couvrir les dépenses effectuées avec la Carte. Si le Titulaire du compte dépassait le montant disponible, la Banque se réserve le droit, outre les autres frais et sanctions d'application sur ce type de dépassement, de résilier ce contrat, de bloquer les Cartes et d'exiger le paiement immédiat de toutes les sommes dues. La Banque se réserve également le droit dans ce cas, de récupérer la/les Carte(s) du Titulaire de Carte(s).

## Article 19 : Risques liés à l'utilisation de la Carte

Les risques suivants sont entre autres liés à l'utilisation de la Carte : opérations frauduleuses par des tiers suite à une perte, vol ou contrefaçon de la Carte ou à la suite d'un abus des données de la Carte survenu frauduleusement (l'acquisition illégale d'informations en piratant les systèmes informatiques des commerçants, des Banques, des opérateurs de paiement,...).

## Article 20 : Mesures de prévention à prendre par les Titulaires de Carte

Le Titulaire de Carte a, à côté du devoir général de prudence, l'obligation de prendre les précautions telles que spécifiées dans le Règlement Général des Services et des Instruments de Paiement, y compris, mais non exclusivement, de garder secret son code secret et son Code itisme et de signaler immédiatement lors du constat la perte, le vol ou l'abus de sa Carte. En outre, le Titulaire de Carte doit prendre les précautions suivantes :

- le Titulaire de Carte doit toujours conserver la Carte en sa possession ou dans un endroit sûr et inaccessible à des tiers. Il ne pourra jamais l'abandonner dans des lieux publics (hôpitaux, ateliers) ou d'une manière qui encourage le vol (par exemple dans une voiture) ;
- le Titulaire de Carte doit fortement éviter qu'un commerçant soit hors de sa vue et de son contrôle pour exécuter une opération. Le Titulaire de Carte doit accompagner le commerçant et s'assurer qu'il n'est procédé à aucune copie physique ou numérique de sa Carte. De même, si le Titulaire de Carte est dérangé dans son contrôle des opérations exécutées par le commerçant avec sa Carte, il doit s'assurer lorsqu'il reçoit sa Carte en retour qu'il s'agit bien de l'original et non d'une copie ;
- lors de l'utilisation des distributeurs automatiques ou des terminaux de paiement, il faut être attentif aux éléments anormaux de ces distributeurs automatiques ou de ces terminaux de paiement (par exemple, l'endroit où la Carte doit être introduite, qui semble différent ou les boîtiers étranges montés aux distributeurs automatiques) ;
- le Titulaire de Carte peut introduire les données de la Carte (par exemple le numéro de carte et la date d'échéance) uniquement sur des sites fiables et sécurisés (https) et doit de préférence, exécuter uniquement des opérations via la technologie 3-D Secure.
- Le Titulaire de la carte ne doit jamais divulguer son code numérique unique généré par le digipass à des tiers, que ce soit par téléphone, par voie électronique ou par tout autre moyen.

## Article 21 : Obligation de paiement du Titulaire de Carte(s) et du Titulaire du Compte

- 21.1 A la demande du Titulaire du Compte, la Banque peut délivrer une Carte à une deuxième personne identifiée par le Titulaire du compte qui a obtenu la permission de celui-ci d'utiliser une Carte dont les transactions seront comptabilisées via le Compte bancaire.
- 21.2 Le Titulaire du Compte et chaque Titulaire de Carte sont conjointement et solidairement responsables de toutes dettes contractées par l'utilisation d'une Carte.
- 21.3 Si les dépenses de deux ou plusieurs Cartes sont comptabilisées via le même Compte bancaire, la limite de dépenses telle que définie à l'article 6 est partagée par le nombre de Cartes reliées au même Compte bancaire. Le Titulaire de Carte qui utilise en premier lieu la limite de dépenses, réduit le montant qui peut être dépensé avec l(es) autre(s) Carte(s) à zéro.

## Article 22 : Perte, vol ou abus de la Carte

- 22.1 Le traitement des dossiers de dédommagement pour cause d'abus est effectué par la Société pour la Banque. Si le Titulaire de Carte établit une utilisation illégale ou non autorisée de ses Cartes, il doit immédiatement prendre contact avec la Société, que ce soit par téléphone au numéro de téléphone « Card Stop » : +32 (0)70/344.344, soit par écrit à l'adresse suivante : EquensWorldline SE, succursale belge, dont le siège est situé chaussée de Haecht 1442, 1130 Bruxelles. Dès que le Client a correctement communiqué l'information à Card Stop, la Carte sera bloquée. Les appels au numéro Card Stop sont gratuits. En cas de perte, de vol ou d'abus de la Carte, le Titulaire de la Carte doit également immédiatement le notifier à la Banque en vertu de l'article 28 des Conditions Générales des Services et des Instruments de Paiement. Plus d'informations sont disponibles sur les sites internet de la Banque et de la Société ([www.cardstop.be](http://www.cardstop.be), [www.macarte.be](http://www.macarte.be)).
- 22.2 La responsabilité en matière de perte, vol ou abus de la Carte est régie dans l'article 31 du Règlement Général des Services et Instruments de paiement.

## Article 23 : Opérations contestées

- 23.1 Ni la Banque, ni la Société ne sont responsables des défauts (lors de la fourniture) des biens et / ou des services qui ont été achetés avec la Carte. Le détenteur doit, en cas de tels défauts, contacter le commerçant acceptant MasterCard qui a fourni le bien ou le service.
- 23.2 Si le Titulaire de Carte conteste une opération pour des raisons autres que des défauts dans les produits ou services, il doit immédiatement prendre contact avec la Société, soit par téléphone au +32 (0)70/344.344, soit par écrit à l'adresse mentionnée ci-dessus. Suite à cette notification, la Société examinera si la contestation est fondée. Plus d'informations sont disponibles sur les sites internet de la Banque et de la Société ([www.macarte.be](http://www.macarte.be)).

La Société est tenue de fournir la preuve selon laquelle l'Opération de paiement est authentifiée, correctement enregistrée et n'est pas influencée par une défaillance technique ou toute autre défaillance des services proposés par la Société. Ces paragraphes ne portent pas préjudice aux droits du Titulaire de la carte en matière de responsabilité de la Banque et des procédures de plainte envers la Banque telles que reprises au VIII du Règlement Général des Services et Instruments de paiement.

Si un Client nie qu'il a autorisé une Opération de paiement effectuée, le fait que l'utilisation de la Carte est enregistrée par la Banque ne constitue pas nécessairement une preuve suffisante que le payeur a autorisé l'Opération de paiement ou que le payeur a agi frauduleusement ou n'a pas respecté, intentionnellement ou avec une grande négligence, une ou plusieurs de ses obligations.

## Article 24 : Fin du contrat

- 24.1 À la demande écrite du Titulaire du Compte, la Banque peut à tout moment annuler une ou plusieurs Cartes. Si le Titulaire du Compte rompt le contrat en cours, il doit jeter toutes les Cartes liées au compte bancaire après les avoir coupées en petits morceaux.

La Banque conseille au Titulaire de Carte de couper les cartes en petits morceaux, en particulier la puce électronique et la bande magnétique et de jeter les morceaux des Cartes dans plusieurs poubelles différentes.

- 24.2 Après l'annulation, le Titulaire du Compte demeure responsable pour toutes les opérations effectuées avec la Carte annulée avant que la Banque n'ait effectivement reçu cet Instrument de paiement. Le Titulaire de Carte est également responsable de toutes les dépenses effectuées avec l'Instrument de paiement émis en son nom.

Le Titulaire du Compte et le Titulaire de Carte resteront cependant tenus de rembourser le solde débiteur du Compte bancaire, ainsi que de respecter tous les autres engagements qu'ils ont pris à l'égard de la Banque en rapport avec l'utilisation de la/des Carte(s) ou des données qu'elle contient. Le Titulaire du Compte, ainsi que le Titulaire de Carte, s'engagent à mettre fin à tout abonnement payé par débit de la Carte.

## Article 25 : Droit de rétractation

Cet article 25 s'applique uniquement si le Client est une personne physique qui fait appel aux services de la Banque à des fins non-professionnelles.

Si le contrat a été conclu à distance, ou hors les établissements de la Banque, le Titulaire de Carte dispose d'un délai de 14 jours calendrier, sans avoir à motiver sa décision et sans encourir d'autres coûts, pour se rétracter du contrat.

Les modalités de ce droit de rétractation sont précisées dans les articles 58bis et 58ter du Règlement Général des Opérations.

La signature ou, le cas échéant, l'usage de la Carte avant l'expiration des 14 jours du terme de rétractation est considéré comme l'Autorisation par le Titulaire de Carte de commencer le service.

Les modalités de ce droit de rétractation sont précisées dans les articles 58bis et 58ter du Règlement Général des Opérations.

La signature ou, le cas échéant, l'usage de la Carte avant l'expiration des 14 jours du terme de rétractation est considéré comme l'Autorisation par le Titulaire de Carte de commencer le service.