

# Mastercard Classic

## Conditions particulières

Les présentes conditions particulières s'appliquent, sauf convention contraire expresse, à l'utilisation de la Mastercard Classic. Les Conditions générales bancaires sont applicables pour tout ce qui n'y est pas expressément prévu aux présentes. Le Titulaire de la Carte reconnaît avoir reçu communication et pris connaissance des présentes conditions avant sa demande d'octroi de la Carte. Il y adhère sans réserve.

### Article 1. Terminologie

Les termes suivants sont utilisés dans les présentes conditions :

- la Banque : bpost banque SA, rue du Marquis 1 boîte 2, 1000 Bruxelles, TVA BE 0456.038.471 RPM Bruxelles, émettrice de la Carte ;
- la Carte : la Mastercard Classic émise par la Banque ;
- la Société : Equens Worldline, chaussée de Haecht 1442, 1130 Bruxelles. La Banque fait appel à la Société en ce qui concerne la gestion et le traitement des opérations réalisées au moyen de la Carte ainsi que pour le traitement des dossiers plaintes concernant les utilisations abusives de la Carte ;
- les Conditions générales bancaires : les conditions générales bancaires de bpost banque ;
- le Titulaire de la Carte : la personne physique au nom et en faveur de laquelle la Banque a émis la Carte ;
- le Compte : le compte à vue ouvert chez bpost banque et auquel la Carte est liée ;
- le Titulaire du Compte : la personne physique au nom de laquelle le Compte a été ouvert ;
- le Lecteur de carte : appareil électronique permettant de s'identifier et d'effectuer des opérations en toute sécurité au moyen d'une signature électronique.
  - Application itsme : une application proposée par Belgian Mobile ID SA (Place Sainte-Gudule 5 à 1000 Bruxelles). Dans les limites des possibilités offertes par la Banque, les utilisateurs d'itsme peuvent confirmer des transactions par carte via l'Application itsme.
  - Compte itsme : le compte personnel qui doit être créé auprès de Belgian Mobile ID pour pouvoir utiliser l'Application itsme.
  - Code itsme : le code d'identification personnel et confidentiel que l'utilisateur crée dans l'Application itsme pour pouvoir l'utiliser.

### Article 2. Octroi de la Carte

La Carte peut être demandée par toute personne physique majeure titulaire ou co-titulaire d'un Compte sur lequel elle peut agir seule et sans aucune restriction. La Banque ne peut pas être tenue de donner

suite à la demande de Carte ni de communiquer les motifs d'une éventuelle décision négative.

La Carte est strictement personnelle et incessible. Elle est valable jusqu'à la date d'expiration qui y est mentionnée. Le Titulaire de la Carte et le(s) Titulaire(s) du Compte sont solidairement et indivisiblement responsables de l'utilisation de la Carte.

La Carte est envoyée au Titulaire de la Carte par courrier séparé à l'adresse de celui-ci.

### Article 3. Code secret

Le code secret est un code d'identification personnel et confidentiel correspondant à la Carte.

Le code secret est :

- soit créé par le Titulaire de la Carte après réception d'un code unique et confidentiel par SMS. Le Titulaire choisit son code secret personnel en suivant les instructions reprises dans le SMS. Dès que le code est créé, la Carte est envoyée au Titulaire ;
- soit expédié au Titulaire de la Carte sous pli fermé et séparément de l'envoi de la Carte. Le Titulaire de la Carte doit ensuite détruire la lettre après avoir mémorisé le code.

La Banque prend des mesures raisonnables pour garantir la confidentialité du code secret.

Le Titulaire de la Carte est libre de modifier le code secret de sa Carte à son entière discrétion.

La Carte deviendra inutilisable après que trois codes secrets erronés auront été composés successivement. Si le Titulaire de la Carte a oublié son code secret, il doit en demander un nouveau à la Banque.

### Article 4. Utilisation de la Carte

4.1 Le Titulaire de la Carte peut effectuer différentes opérations à l'aide de sa Carte, comme précisé dans le présent article 4. Le Titulaire de la Carte s'identifie (par voie électronique ou non) et donne son consentement à l'exécution d'opérations de paiement de la manière détaillée ci-après. Une fois son accord donné, il ne peut plus le retirer.

La Carte peut être utilisée dans le monde entier, sauf aux États-Unis, où des restrictions spécifiques sont en vigueur. Le Titulaire de la Carte peut toutefois étendre l'utilisation de sa Carte aux États-Unis en passant par les canaux de la banque à distance ou en contactant PostInfo.

4.2 Tant en Belgique qu'à l'étranger, le Titulaire de la Carte peut régler ses achats de biens ou services aux établissements disposant d'un terminal de paiement (POS) affilié au réseau Mastercard. Selon le cas, les paiements sont effectués :

- soit en insérant la Carte dans le terminal et en composant le code secret. Sur certains terminaux (installés sur des routes à péage ou

dans des parkings, par exemple), il suffit d'appuyer uniquement sur « OK » (paiements sans code secret) ;

- soit en présentant la Carte et en signant un bordereau d'achat ou un ticket ;
- soit en plaçant la Carte à proximité du terminal (paiements sans contact) et, éventuellement, en composant le code secret. Les paiements sans contact et sans code secret peuvent s'élever à maximum 50 EUR par opération, sans dépasser la somme cumulée de 100 EUR, après quoi le code secret sera à nouveau demandé pour le paiement.

En cas de paiement à un terminal extérieur d'une station-service, le montant exact n'est pas connu à l'avance. Aussi, la compagnie pétrolière prend l'initiative de réserver un montant fixe sur la limite d'utilisation pendant la prise de carburant. Une fois connu, le montant exact du plein sera immédiatement déduit du solde résiduel de la limite d'utilisation de la Carte. Le solde du montant réservé sera alors libéré.

4.3 Le Titulaire de la Carte peut retirer des espèces aux distributeurs automatiques de billets affiliés au réseau Mastercard à l'aide de sa Carte et de son code secret. Il peut également le faire à l'étranger dans certaines agences bancaires sur présentation de sa Carte et moyennant la signature d'un bordereau.

4.4 Le Titulaire de la Carte peut régler ses achats de biens et services sur Internet au moyen de sa Carte, de son code secret et du Lecteur de carte. Le Titulaire d'une carte qui possède un compte itisme peut également utiliser son code itisme pour confirmer ces paiements par carte. Pour le code itisme, le Titulaire de la Carte est tenu de prendre les mêmes mesures de précaution et de sécurité que celles stipulées à l'article 11 des présentes conditions. Les obligations et responsabilités de l'article 12 des présentes conditions s'appliquent également sans restriction.

Lors d'un achat de biens et services à distance, il peut dans certains cas également effectuer le paiement nécessaire en saisissant le numéro de sa Carte, sa date d'expiration et éventuellement le CVC (le Card Verification Code composé de trois chiffres se trouvant au dos de la Carte, après le numéro de celle-ci). Le Titulaire de la Carte reste à tout instant responsable de la communication de ces données à des tiers.

Le Titulaire de la carte recevra un message via son environnement PC- et MOBILEbanking à chaque fois que sa Carte aura été utilisée pour un paiement sur un site web étranger. Si aucun abonnement PC- ou MOBILEbanking n'est disponible, le Titulaire de la carte recevra ce message par SMS au numéro de GSM qu'il a communiqué à la Banque. Les Titulaires de la carte qui n'ont pas d'abonnement PC- ou MOBILEbanking et qui n'ont pas communiqué leur numéro de GSM à la Banque à cette fin sont réputés avoir renoncé à cette communication. Les Titulaires de la carte qui ne souhaitent plus recevoir cette communication ou qui souhaitent modifier le canal de communication peuvent se rendre sur [www.bpostbanque.be/bpb/information-legale/desinscription-notifications](http://www.bpostbanque.be/bpb/information-legale/desinscription-notifications).

4.5 Le Titulaire de la Carte peut associer sa Carte à des applications mobiles autorisant les paiements par carte. Ces applications peuvent avoir été conçues par la Banque ou des tiers. De plus amples informations concernant les possibilités et conditions d'utilisation se trouvent dans les conditions contractuelles des applications concernées.

4.6 Le Titulaire de la Carte peut utiliser celle-ci en vue de constituer une garantie dans le cadre de certaines prestations de services où il est d'usage d'apporter une caution (la réservation d'une chambre d'hôtel ou la location d'un véhicule, par exemple). Le cas échéant, le commerçant demande à la Société de réserver au préalable un certain montant en sa faveur. Le Titulaire de la Carte supporte toutefois l'ensemble des risques liés à la communication des données de sa Carte. En cas de problème, le Titulaire de la Carte doit s'adresser au commerçant concerné.

4.7 La Banque ne peut en aucun cas être tenue responsable dans le cas où la Carte ne serait pas acceptée par un commerçant ou tout autre prestataire de services affilié au réseau Mastercard, un terminal de paiement ou un distributeur automatique de billets. Tout conflit survenant éventuellement entre le(s) Titulaire(s) du Compte et/ou le(s) Titulaire(s) de la Carte et le bénéficiaire du paiement doit être réglé exclusivement entre eux.

## Article 5. Limites d'utilisation

5.1 La limite des dépenses mensuelles de la Carte est fixée à 1 250 EUR. Cette limite ne peut pas être considérée comme une ligne de crédit.

Cette limite constitue le montant maximal pouvant être déboursé entre deux états des dépenses effectuées à l'aide de la Carte. À chaque fois que le Compte est débité du montant total indiqué sur l'état de dépenses, il est procédé à la libération totale de la limite d'utilisation et le Titulaire de la Carte peut recommencer à effectuer des opérations à concurrence de la limite d'utilisation.

Le Titulaire de la Carte s'engage à ne pas dépasser la limite d'utilisation.

5.2 Les opérations de retrait d'argent aux distributeurs automatiques de billets sont limitées à 500 EUR par jour en Belgique comme à l'étranger. Ces opérations de retrait peuvent en outre faire l'objet de restrictions en vertu de règles en vigueur à l'étranger ou imposées par la Société ou les propriétaires de terminaux.

## Article 6. Preuve

Les données essentielles des opérations exécutées à l'aide de la Carte sont enregistrées par la Banque et/ou la Société dans des journaux électroniques, systèmes d'enregistrement ou sur d'autres supports et sont conservées pendant 10 ans à compter de la date d'exécution de l'opération.

En cas de contestation d'une opération de la part du Titulaire de la Carte, la Banque apporte la preuve – à partir des données issues de ces journaux électroniques, systèmes d'enregistrement ou autres supports – que le Titulaire de la Carte a été identifié, qu'il a autorisé l'opération et que celle-ci a été dûment enregistrée et comptabilisée et n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre. Le Titulaire de la Carte reconnaît que la production de ces journaux électroniques, systèmes d'enregistrement ou autres supports constitue à cet égard une preuve concluante et contraignante. Le Titulaire de la Carte peut cependant toujours apporter une preuve contraire. La visualisation du contenu de ces journaux électroniques, systèmes d'enregistrement ou autres supports est considérée comme document original.

Dans le cadre de certaines opérations, un ticket reprenant les données de l'opération est remis au Titulaire de la Carte (à sa demande expresse ou non). Ce ticket n'a qu'une valeur indicative.

Si le Titulaire de la Carte doit signer un bordereau, la production de ce bordereau constitue une preuve suffisante pour établir que l'opération a été autorisée.

### Article 7. Irrévocabilité des ordres de paiement

Le Titulaire de la Carte ne peut pas révoquer une opération autorisée ou exécutée à l'initiative d'un bénéficiaire. Le Titulaire de la Carte a le droit de demander le remboursement d'une telle opération lorsqu'au moment de son autorisation, le montant exact de l'opération n'était pas précisé et que le montant de l'opération dépasse celui auquel le Titulaire de la Carte pouvait raisonnablement s'attendre compte tenu de ses dépenses antérieures, des conditions de la présente convention et des aspects pertinents de l'affaire. Le Titulaire de la Carte ne peut toutefois pas invoquer de motifs liés à une conversion de devises si le taux de change de référence convenu a été appliqué. À la demande de la Banque, le Titulaire de la Carte fournit tous les éléments factuels se rapportant aux présentes conditions. Afin de se faire rembourser, le Titulaire de la Carte doit introduire une demande écrite à cet effet auprès de la Banque ou de la Société dans les huit semaines de la date de l'opération de débit. La Banque disposera ensuite d'un délai de dix jours pour procéder au remboursement de l'opération de paiement exécutée si toutes les conditions sont remplies ou pour justifier sa décision de ne pas effectuer ledit remboursement.

### Article 8. Redevance et tarifs

La Carte est émise moyennant le paiement d'une redevance périodique qui est automatiquement prélevée du Compte.

En outre, sont ou peuvent être tarifés les services suivants (entre autres) :

- les opérations électroniques effectuées au moyen de la Carte ;
- la délivrance d'une nouvelle Carte en cas de vol, perte ou endommagement de la Carte ;
- la remise d'un nouveau code secret en cas d'oubli de l'ancien dans le chef du Titulaire de la Carte.

Les opérations effectuées dans une devise étrangère à la zone euro font l'objet d'une conversion par application d'un taux de change déterminé par rapport aux cours de change indicatifs publiés par la Banque centrale européenne et d'une marge de taux de change.

La redevance annuelle et les éventuels autres frais, ainsi que la marge de change sont repris dans la Liste des tarifs jointe aux Conditions générales bancaires. La Banque se réserve le droit de modifier ce tarif selon les dispositions de l'article 15 des présentes conditions.

La Banque informe le Titulaire de la carte du total des frais de change (exprimés en pourcentage) après un retrait d'argent à un distributeur de billets ou un paiement dans un point de vente dans une devise d'un État membre de l'Union européenne autre que l'euro. Cette communication se fera par le biais d'un message dans l'environnement PC- et MOBILEbanking du Titulaire de la carte. Si aucun abonnement PC- ou MOBILEbanking n'est disponible, le Titulaire de la carte recevra un SMS au numéro de GSM qu'il a communiqué à la Banque. Les Titulaires de la carte qui n'ont pas d'abonnement PC- ou MOBILEbanking et qui n'ont pas communiqué leur numéro de GSM à la Banque à cette fin sont réputés avoir renoncé à cette communication. Les Titulaires de la carte qui ne souhaitent plus

recevoir cette communication ou qui souhaitent modifier le canal de communication peuvent se rendre à l'adresse [www.bpostbanque.be/bpb/information-legale/desinscription-notifications](http://www.bpostbanque.be/bpb/information-legale/desinscription-notifications).

### Article 9. État de dépenses

Tous les mois, le Titulaire de la Carte reçoit un état de dépenses reprenant l'ensemble des opérations exécutées, ainsi qu'enregistrées et comptabilisées par la Société depuis la date de l'état de dépenses précédent.

Tous les mois, le Compte est automatiquement débité du solde indiqué sur cet état de dépenses à la date mentionnée sur celui-ci. Le Titulaire de la Carte et/ou du Compte est tenu de veiller à ce que le Compte soit suffisamment approvisionné pour permettre cette opération de débit. La Banque peut suspendre l'utilisation de la Carte si le Compte présente un dépassement non autorisé.

### Article 10. Renouvellements

La date de validité de la Carte est indiquée sur celle-ci. Avant l'expiration de la validité de la Carte, une nouvelle Carte sera délivrée au Titulaire de la Carte, sauf renonciation écrite du Titulaire du Compte ou de la Carte notifiée à la Banque au moins un mois avant l'expiration de la Carte ou refus de la Banque de délivrer une nouvelle Carte. Dans ce dernier cas, la Banque en avise le Titulaire de la Carte.

L'utilisation de la nouvelle Carte par le Titulaire de la Carte rend son ancienne Carte inutilisable pour les fonctions de paiement et de retrait électronique.

Le Titulaire de la Carte s'engage à détruire son ancienne Carte dès l'activation de la nouvelle.

### Article 11. Règles de prudence et de sécurité

La Carte et le code secret sont strictement personnels au Titulaire de la Carte. Le Titulaire de la Carte s'engage à prendre toutes les précautions raisonnables pour assurer la sécurité de sa Carte et de son code secret.

Le Titulaire de la Carte s'engage notamment à :

- prendre toutes les mesures de précaution raisonnables pour que sa Carte ne puisse être accessible à des tiers. Il veille ainsi à ne pas abandonner sa Carte sur un lieu de travail, dans un hôtel, dans un véhicule, dans des espaces publics, etc. ;
- ne jamais céder sa Carte à un tiers ou laisser un tiers l'utiliser (même lorsqu'il s'agit de son conjoint ou d'un membre de sa famille) ;
- apposer sa signature sur sa Carte dès sa réception, à l'encre indélébile, dans l'espace prévu à cet effet ;
- choisir un code secret qui n'est pas évident ou facile à deviner (date de naissance, code postal, combinaisons simples comme 1234, etc.) ;
- mémoriser son code secret, ne pas le communiquer à des tiers ni le noter sur aucun support sous une forme aisément reconnaissable, notamment sur la Carte ou sur un document conservé avec la Carte ;

- veiller à utiliser sa Carte en toute sécurité afin de préserver la confidentialité du code secret (ne pas se laisser distraire à un terminal, composer son code secret avec la discrétion nécessaire, etc.).
- ne pas communiquer à des tiers le code qu'il crée en utilisant sa Carte, son code secret et son lecteur de carte. Ces codes sont strictement confidentiels. Notez que la Banque ou tout autre prestataire de services ou fournisseur ne demandera jamais par téléphone de créer ces codes et de les communiquer. Faites toujours preuve de vigilance lors des paiements en ligne et veillez à ce que ces codes ne soient utilisés que sur un site web sécurisé.

Dès qu'il a connaissance du vol, de la perte ou d'une utilisation irrégulière ou non autorisée de la Carte, ou de tout autre risque d'une utilisation non autorisée de la Carte ou du code secret, le Titulaire de la Carte doit immédiatement le signaler à Card Stop (070/344.344). Il prend toutes les mesures raisonnables qui lui permettent de constater ces faits sans retard. Le Titulaire de la Carte doit également procéder de la sorte lorsque la Carte est avalée dans un distributeur automatique ou autre terminal.

S'il n'a pas reçu sa Carte dans les huit jours qui suivent la création ou la réception de son code secret, le Titulaire de la Carte en avertit immédiatement la Banque.

## Article 12. Obligations et responsabilités du Titulaire de la Carte

### 12.1 Généralités

Le Titulaire de la Carte doit utiliser la Carte et les services qui y sont liés conformément aux conditions qui en régissent l'émission et l'utilisation.

Le Titulaire de la Carte doit prendre toutes les mesures raisonnables pour assurer la sécurité de sa Carte, préserver la confidentialité de son code secret et prévenir tout risque d'utilisation non autorisée de la Carte.

Il s'engage à respecter strictement les règles de prudence et de sécurité décrites à l'article 11.

### 12.2 Déclaration de la perte, du vol ou de tout risque d'utilisation non autorisée de la Carte

Dès qu'il a connaissance de la perte, du vol, de l'utilisation non autorisée ou d'un risque d'utilisation non autorisée de sa Carte, le Titulaire de la Carte doit en aviser immédiatement le service Card Stop au numéro 070/344.344, joignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Ce service transmettra au Titulaire de la Carte un numéro d'identification de sa déclaration. La conversation téléphonique est enregistrée par un système automatisé. Les données ainsi enregistrées constituent les seules preuves en cas de contestation.

Le Titulaire de la Carte prend toutes les mesures nécessaires qui lui permettent de constater de tels faits.

Le Titulaire de la Carte doit également avertir les services de police du vol ou de la perte de sa Carte dans les 24 heures et faire parvenir la preuve et les références de cette déclaration à la Banque.

### 12.3 Prise de connaissance de l'état de dépenses

Le Titulaire de la Carte s'engage à prendre connaissance du contenu de l'état de dépenses qui lui est envoyé.

Le Titulaire de la Carte est tenu d'avertir immédiatement, et au plus tard dans les 13 mois de la date valeur de l'opération de débit, la Banque et/ou la Société (02/205.85.85 ou en ligne via [www.macarte.be/support](http://www.macarte.be/support)) de toute erreur ou irrégularité, en ce compris toute opération non autorisée, apparaissant sur l'état de dépenses.

### 12.4 Responsabilité

#### *a. Jusqu'au moment de la déclaration du vol, de la perte ou du détournement*

Le Titulaire de la Carte est responsable des pertes liées à toute opération non autorisée, consécutives à l'utilisation de la Carte perdue, volée ou détournée jusqu'au moment de la déclaration visée à l'article 12.2 ci-avant, à concurrence d'un montant de 50 EUR. Cette limite n'est toutefois pas applicable si le Titulaire de la Carte a agi de manière frauduleuse, trompeuse ou en faisant preuve de négligence grave. Le cas échéant, le Titulaire de la Carte est responsable de toutes les pertes découlant des opérations non autorisées.

La Banque se réserve le droit de considérer comme négligence grave, en tenant compte des circonstances de fait et sans préjudice du pouvoir d'appréciation souverain du juge, le non-respect d'une ou plusieurs des règles de sécurité et de prudence énoncées à l'article 11, le non-respect d'une ou plusieurs des obligations imposées par la présente convention, notamment la prise de connaissance régulière de l'état de dépenses et la notification en temps opportun à Card Stop.

Le Titulaire de la Carte ne supporte aucune perte si celui-ci n'a pas pu constater la perte, le vol ou le détournement de la Carte avant l'opération, à moins qu'il ait agi frauduleusement ou de manière intentionnelle ou si la perte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une filiale de la Banque ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées.

#### *b. Après la déclaration du vol, de la perte ou du détournement*

Après la déclaration du vol, de la perte ou du détournement, le Titulaire de la Carte n'est plus responsable des conséquences liées à la perte, au vol ou au détournement de sa Carte, sauf s'il a agi frauduleusement.

## Article 13. Obligations et responsabilités de la Banque

La Banque supporte le risque lié à l'envoi d'une Carte au Titulaire de la Carte ou de tout moyen qui en permet l'utilisation. La Banque n'enverra pas de Carte non sollicitée au Titulaire de la Carte, sauf en cas de remplacement d'une Carte existante.

La Banque procède à l'enregistrement de toutes les opérations pendant au moins dix ans à dater de l'exécution des opérations (voir art. 6).

La Banque mettra tout en œuvre afin qu'aucune opération ne puisse être effectuée avec la Carte, une fois qu'elle aura été avisée de la perte, du vol, de l'utilisation non autorisée ou d'un risque d'utilisation non autorisée de la Carte après la déclaration faite par le Titulaire de la Carte conformément à l'article 12.2. La Banque fera également parvenir une nouvelle Carte au Titulaire de la Carte.

Sans préjudice des obligations et responsabilités des Titulaires décrites dans les présentes conditions, la Banque est responsable :

- de l'inexécution ou de l'exécution incorrecte des opérations effectuées correctement à l'aide de la Carte, à partir de dispositifs, terminaux ou au moyen d'équipements agréés par la Banque ;
- des opérations effectuées sans l'autorisation du Titulaire de la Carte ;
- en cas de contrefaçon de la Carte par un tiers, de l'utilisation de la Carte contrefaite, pour autant que le Titulaire de la Carte fût en possession de la Carte au moment de l'opération contestée.

Dans les cas où la Banque est responsable, elle doit, selon le cas :

- rembourser le montant de l'opération non exécutée ou mal exécutée, éventuellement majoré d'intérêts ;
- rembourser le montant éventuellement nécessaire pour rétablir le Titulaire du Compte dans la situation où il se trouvait avant l'opération non autorisée ou la contrefaçon de la Carte, éventuellement majoré d'intérêts ;
- rembourser les autres conséquences financières éventuelles, notamment le montant des frais supportés par le Titulaire du Compte pour déterminer le dommage indemnifiable.

## Article 14. Droit de rétractation

Lorsque le contrat relatif à la Carte est conclu à distance, le Titulaire de la Carte a le droit de révoquer la convention sans pénalité et sans indication de motif. Le Titulaire de la Carte peut exercer ce droit pendant un délai de 14 jours calendrier à dater de la conclusion du contrat, en envoyant un courrier recommandé (accompagné de la Carte coupée en deux) à bpost banque, MRS Daily Banking Services, 1100 Bruxelles.

À l'expiration du délai de rétractation, la convention est réputée conclue définitivement.

L'utilisation de la Carte pendant le délai de rétractation précité est considérée comme l'autorisation du Titulaire de la Carte de commencer le service.

## Article 15. Blocage et cessation de la convention

### 15.1 Blocage de la Carte

La Banque ou la Société peut à tout moment et sans avertissement bloquer la Carte en cas de motifs justifiés, comme lorsque la sécurité de la Carte est compromise ou que l'on suspecte une utilisation non autorisée ou frauduleuse. La Banque en informe le Titulaire de la Carte, si possible avant le blocage ou, au plus tard, immédiatement après. Cette notification n'est pas exigée lorsque cet objectif interférerait avec des préoccupations légitimes de sécurité ou serait interdit par une loi ou réglementation. Dès lors que les raisons du blocage n'existent plus, le blocage est levé et, le cas échéant, le Titulaire de la Carte reçoit une nouvelle Carte ou un nouveau code secret.

### 15.2 Cessation de la convention

Le Titulaire de la Carte peut à tout moment mettre fin à la convention moyennant un préavis d'un mois. La Banque peut à tout moment mettre fin aux services moyennant un préavis de deux mois. Pour un motif le justifiant, la Banque peut mettre fin immédiatement aux services.

En cas de résiliation, la Carte doit être restituée à la Banque après que le Titulaire de la Carte l'a découpée en deux (c'est-à-dire qu'il doit couper la puce).

La clôture du Compte, ou le retrait du mandat sur le compte à vue lié à la Carte dans le cas où le Titulaire de la Carte est mandataire sur ce compte, implique la résiliation des services.

En cas de résiliation, la redevance annuelle est remboursée prorata temporis, à partir du mois suivant la date de la résiliation.

## Article 16. Modification des conditions

La Banque se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions particulières moyennant un avis au Titulaire du Compte deux mois avant la mise en application de la modification concernée.

Le Titulaire dispose d'un délai de deux mois pour résilier le contrat sans frais et restituer la Carte pour annulation.

Si le contrat n'est pas résilié dans ce délai ou si la Carte n'est pas restituée pour annulation, le Titulaire du compte et le Titulaire de la carte sont réputés avoir accepté les modifications.

## Article 17. Plaintes et litiges

Les plaintes relatives à la Carte ou aux services qui y sont liés peuvent être introduites :

- en contactant la Société par téléphone au 02/205.85.85 ou en ligne via [www.macarte.be/support](http://www.macarte.be/support) (pour le traitement des dossiers plaintes concernant les utilisations abusives de la Carte) ;
- en contactant notre Service Clients au 022/012345 ;
- en remplissant le formulaire de contact en ligne sur le site [www.bpostbanque.be](http://www.bpostbanque.be) ;
- en adressant un courrier à PostInfo – bpost banque, Boulevard Anspach 1 à 1000 Bruxelles ;

Si la solution proposée ne satisfait pas le Titulaire de la Carte, il peut s'adresser au service Customer Services de bpost banque, rue du Marquis 1 boîte 2 à 1000 Bruxelles, e-mail : [quality@bpostbanque.be](mailto:quality@bpostbanque.be).

Après avoir épuisé toutes les possibilités offertes au sein de la Banque, le Titulaire de la Carte ou du Compte peut demander l'intervention de l'Ombudsfin – Service de médiation des services financiers, par courrier adressé à North Gate II, boulevard du Roi Albert II 8 boîte 2, 1000 Bruxelles, par téléphone au 02/545 77 70 ou par e-mail à l'adresse [Ombudsman@ombudsfin.be](mailto:Ombudsman@ombudsfin.be) ou en remplissant le formulaire de contact en ligne sur [www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be).

Les plaintes peuvent également être soumises au SPF Économie, Direction générale de l'inspection économique, par courrier adressé à North Gate II, boulevard du Roi Albert II 16, 1000 Bruxelles, par téléphone au 02/277.54.84, par e-mail à l'adresse [eco.inspec.fo@economie.fgov.be](mailto:eco.inspec.fo@economie.fgov.be) ou en remplissant le formulaire de contact en ligne sur [www.economie.fgov.be](http://www.economie.fgov.be).