

# CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES A L'UTILISATION DE LA CARTE BANCAIRE (CARTE DE DÉBIT) ET DE LA CARTE JEUNES

Les présentes conditions particulières sont, sauf convention expresse contraire, applicables à l'utilisation de la carte bancaire (carte de débit) et de la Carte Jeunes. Pour tout ce qui n'y est pas expressément prévu, les Conditions Générales Bancaires sont d'application. Le Titulaire de Carte reconnaît avoir reçu communication et avoir pris connaissance des présentes conditions particulières avant sa demande d'octroi de la Carte. Il y adhère sans réserve.

## Article 1. TERMINOLOGIE

Dans les conditions ci-dessous, les termes suivants sont utilisés :

- Banque: bpost banque SA, rue du Marquis 1 boîte 2, 1000 Bruxelles, TVA BE 0456.038.471, RPM Bruxelles, émettrice de la carte bancaire (carte de débit) et de la Carte Jeunes.
- Carte: la carte bancaire (carte de débit) ou la Carte Jeunes, équipée d'une piste magnétique et d'une puce permettant de retirer des espèces, d'effectuer des transferts électroniques de fonds et d'imprimer des extraits de compte sous les conditions décrites ci-dessous.
- Carte Jeunes: la carte liée à un compte b.young.
- Conditions Générales Bancaires: les conditions générales bancaires de la Banque.
- Compte: le Compte à vue de bpost banque auquel la Carte est liée.
- Compte b.young: le compte jeunes de la Banque.
- Lecteur de Carte: petit appareil électronique permettant, au moyen d'une signature électronique de s'identifier de manière sécurisée et de signer une opération de paiement. Le Titulaire de Carte reçoit cet appareil dans le cadre de son abonnement PCbanking.
- Titulaire de Carte: la personne physique au nom de laquelle et pour l'usage de laquelle bpost banque a émis une carte bancaire (carte de débit) ou une Carte Jeunes.
- Titulaire du Compte: la personne physique ou la personne morale au nom de laquelle le Compte a été ouvert.
- PCbanking: le service online banking de la Banque.
- MOBILEbanking : le service mobile banking de la Banque via tablette ou smartphone.
- SELFbanking: le service self banking de la Banque via les appareils SELFbank situés dans les bureaux de poste.
- Application itsme: l'application mobile offerte par Belgian Mobile ID SA (siège social : Place Sainte Gudule 5, 1000 Bruxelles). De par les possibilités offertes par la Banque, les utilisateurs peuvent confirmer des transactions avec la Carte via l'Application itsme.  
Compte itsme: le compte personnel qui doit être préalablement créé auprès de Belgian Mobile ID SA pour utiliser l'Application itsme  
Code itsme : code d'identification personnel et confidentiel, créé directement dans l'Application itsme par l'utilisateur pour utiliser l'Application itsme.

## Article 2. OCTROI DE LA CARTE

La Carte peut être octroyée à toute personne physique qui le demande en tant que titulaire, co-titulaire ou mandataire, ayant le pouvoir d'agir seul sur le compte lié, sans limitation de pouvoir. La Banque ne peut pas être contrainte de satisfaire à une 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 l'échéance qui y est mentionnée. Le Titulaire de Carte et le Titulaire du Compte sont solidairement et indivisiblement responsables de l'utilisation de la Carte.

## 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 via un message sms. Le titulaire choisi 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 transmis au Titulaire de la Carte sous pli fermé et distinct de l'envoi de la Carte. Le Titulaire de la Carte doit détruire la lettre après avoir mémorisé le code.

La Banque prend les mesures raisonnables pour garantir la confidentialité du code secret.  
Le code secret peut être librement changé par le Titulaire de Carte sous son entière responsabilité.

La Carte deviendra inutilisable après que trois codes PIN erronés auront été composés successivement. Si le Titulaire constate qu'il a oublié son code PIN, il demande un nouveau code PIN à la Banque.

## Article 4. DESCRIPTION DES SERVICES

### 4.1. Généralités

Sous réserve des dispositions de l'article 4.4, toutes les opérations effectuées avec la Carte telles qu'elles sont décrites ci-dessous se rapportent exclusivement au Compte. Sauf mentionné différemment dans la description du service concerné, l'utilisation des services sur les distributeurs automatiques de billets, sur les terminaux de paiements et les terminaux Selfbank nécessite l'identification électronique de la Carte par l'introduction de celle-ci dans l'appareil et la composition du code secret sur le clavier.

### 4.2 Service retrait d'espèces aux distributeurs automatiques de billets (ATM) et paiement via les terminaux de paiement (POS)

§1. La Carte permet d'utiliser les services décrits dans les §2 et §3 en Europe (zone géographique + certains autres pays). La liste des pays concernés est à votre disposition dans les bureaux de bpost, sur [www.bpostbanque.be](http://www.bpostbanque.be) ou sur demande à notre service clientèle POSTINFO.

Ces services ne sont pas disponibles en dehors des pays mentionnés sur la liste, sauf si le Titulaire de Carte en demande préalablement l'activation. Le Titulaire de Carte peut obtenir cette activation via son abonnement PCbanking ou MOBILE banking, en contactant notre service clientèle PostInfo ou dans les bureaux de poste. La période d'activation temporaire est fixée en concertation avec le Titulaire de Carte. Sauf s'il en a été convenu autrement avec le Client, l'usage de des services en dehors de l'Europe est temporaire. La durée de cette disponibilité temporaire hors Europe est fixée en concertation avec le Titulaire de Carte.

§2. La Carte et le code secret permettent le retrait d'espèces aux distributeurs automatiques de billets (ATM) en Europe, affiliés aux réseaux Bancontact/MisterCash, Maestro, EC-ATM ou Cirrus.

§3. La Carte et le code secret permettent le paiement par transferts électroniques de fonds des achats de produits et services auprès des établissements équipés de terminaux de paiement (POS) en Europe affiliés aux réseaux Bancontact/MisterCash, Maestro, EC-ATM ou Cirrus. Dans certains établissements, l'opération via Maestro s'effectue par présentation de la Carte et signature d'un ticket.

À certains terminaux de paiement (ex.: parking, péages routiers), il est possible de payer l'achat de biens ou de services en insérant la carte dans le terminal, sans utilisation du code secret et sans devoir appuyer sur « ok » (paiements sans code pin).

À certains terminaux, des paiements peuvent être exécutés sans insérer la Carte dans le terminal et en maintenant la Carte près du terminal (paiement sans contact), que ce soit avec le code secret ou non. Les paiements sans contact sans utilisation d'un code secret peuvent s'élever à un montant maximum de 25 € par opération et, de manière cumulée, à 50 €, étant entendu que pour le paiement suivant un code secret sera à nouveau demandé.

Lors d'un paiement par Carte via un terminal externe d'une station essence, le montant exact du paiement n'est pas connu à l'avance. A l'initiative de la compagnie pétrolière, un montant fixe est réservé sur la limite d'utilisation de la carte pendant que le plein de carburant est effectué. Le montant exact du plein de carburant sera immédiatement soustrait du solde restant disponible sur la limite d'utilisation de la Carte. Le solde du montant réservé est alors à ce moment libéré.

### 4.3 Service PCbanking

Pour autant que le service PCbanking ait été demandé, la Carte sert de moyen d'accès, d'identification et de signature en liaison avec un lecteur de Carte, selon les modalités spécifiques déterminées dans les conditions particulières relatives à l'utilisation du service PCbanking.

Pour un Titulaire de Carte mineur, les limites décrites dans les conditions particulières du Compte b.young sont d'application.

### 4.4 Service SELFbank

Pour les opérations effectuées au moyen de la Carte dans le cadre du service SELFbank, le Titulaire de Carte aura accès à tous les comptes à vue et/ou comptes d'épargne, quelle qu'en soit la nature:

- dont il est (co)titulaire
- dont il est mandataire
- ouvert(s) au nom d'une personne dont il est le représentant légal.

Pour ce qui est des comptes à vue et/ou d'épargne sur le(s)quel(s) le Titulaire de Carte ne peut agir seul ou uniquement avec une restriction de droits, seuls les services d'impression des extraits de compte ainsi que de consultation du solde et des opérations effectuées seront accessibles.

Dans tous les cas, le Titulaire de Carte ne pourra effectuer des opérations que sur les comptes à vue et comptes d'épargne accessibles conformément aux pouvoirs dont il dispose sur ces comptes.

Chaque fois qu'il effectue une opération dans le cadre du service SELFbank, le Titulaire de Carte peut consulter sur l'écran du terminal la liste des comptes accessibles. La liste est mise à jour en permanence en fonction des évènements qui modifient la situation des comptes ou la relation du Titulaire de Carte à ces comptes.

Le service SELFbank comprend les services suivants:

- Impression d'extraits de compte:  
Le Titulaire de Carte pourra imprimer les extraits des comptes à vue et comptes d'épargne auxquels il a accès en introduisant la Carte dans un des terminaux SELFbank situés, en Belgique, dans les bureaux de bpost équipés à cet effet. Ils constituent des extraits de compte originaux. Lorsque plusieurs cartes sont liées au même compte, les extraits de compte sont délivrés au Titulaire de Carte qui introduit le premier sa carte dans l'appareil.  
Le Titulaire de Compte peut demander que les extraits de compte, qui ne sont pas imprimés endéans une période de 96 jours calendrier via un terminal SELFbank, ou le cas échéant n'ont pas été consultés via PCbanking, lui soient envoyés par bpost banque par la poste. Les extraits de compte sont alors envoyés à l'adresse de correspondance du compte concerné. La Banque décomptera ici des frais d'envoi (voy. Liste des tarifs). Les coûts seront débités du compte concerné. Le Titulaire de Carte peut demander à tout moment cet envoi additionnel ou faire cesser celui-ci par demande auprès d'un bureau de poste.
- Consultation du solde et des opérations effectuées:  
Le Titulaire de Carte pourra consulter le solde en temps réel des comptes à vue et comptes d'épargne auxquels il a accès ainsi que les transactions effectuées mais non encore comptabilisées sur ses extraits de compte en introduisant la Carte dans un des terminaux SELFbank situés, en Belgique, dans les bureaux de bpost équipés à cet effet et en indiquant le code secret mentionné à l'article 3 des présentes conditions.
- Virements:  
Le Titulaire de Carte pourra effectuer des ordres de virement (avec ou sans date mémo) vers les comptes à vue et comptes d'épargne accessibles sur lesquels il peut agir seul et sans restriction de droits en introduisant la Carte dans un des terminaux SELFbank situés, en Belgique, dans les bureaux de bpost équipés à cet effet et en indiquant le code secret mentionné à l'article 3 des présentes conditions.  
Un ordre de virement ne pourra être effectué que si sa nature même et les conditions applicables au compte à vue ou d'épargne donneur d'ordre permettent l'ordre de virement en question.

Pour le Titulaire de Carte mineur, les limitations suivantes sont d'application:

- pour son(ses) compte(s) épargne, seuls les services impression d'extraits et consultation du solde sont disponibles
- seuls les virements nationaux au bénéfice d'un tiers (répondant aux normes SEPA) peuvent être effectués.

#### 4.5 MOBILEbanking

La Carte, en combinaison avec un lecteur de Carte, peut servir de moyen d'identification et de signature pour le service MOBILEbanking, ceci conformément aux modalités et conditions repris dans les conditions particulières du service MOBILEbanking.

Pour plus de détails concernant l'utilisation de ce Service, il est fait référence aux conditions particulières relatives à l'usage du service MOBILEbanking.

#### 4.6. Paiements à distance via Internet

La Carte permet de payer un commerçant qui offre ses produits sur internet, dans le cadre de la vente à distance. Le Titulaire de Carte s'identifie et signe la transaction en utilisant la Carte, le code secret et le Lecteur de Carte. Le Titulaire de Carte est identifié et les opérations de paiement sont authentifiées par le procédé de signature mis à disposition par la Banque. Le Titulaire de Carte applique les instructions et suit les informations figurant dans le manuel d'utilisation du Lecteur de Carte.

Le Titulaire de Carte qui a un compte itsme, peut pour l'utilisation de ses cartes de paiement également utiliser ses codes itsme. Le Titulaire de Carte est tenu de prendre les mêmes précautions pour préserver la sécurité pour son code itsme, que celles visées à l'article 10 de ces conditions. Les obligations et responsabilités visées à l'article 11 de ces conditions sont néanmoins également applicables.

#### 4.7 Paiements via applications mobiles

Le Titulaire de Carte peut coupler sa Carte aux applications de paiement qui permettent d'initier des paiements avec la Carte. Le Titulaire de Carte qui couple sa Carte à une telle application, conclut ce faisant, sous sa propre responsabilité, une convention distincte avec l'émetteur de l'application concernée (p.ex. via l'acceptation des conditions d'utilisation). Le Titulaire de Carte est tenu de prendre les mêmes précautions de sécurité visées à l'article 10 de ces conditions en ce qui concerne l'appareil sur lequel l'application est installée (p.ex. téléphone

mobile) et les moyens d'accès et de signature. Les obligations et responsabilités visées à l'article 11 de ces conditions sont néanmoins également applicables.

#### 4.8. Limites d'utilisation

##### §1 Règles générales:

Les limites mentionnées sont des limites standards d'utilisation des Cartes.

Les opérations de retraits d'espèces sont limitées à 500 EUR par Carte par jour (0-24h) et à maximum 1 250 EUR, par Carte et par période de 7 jours.

Les opérations de paiement, via les terminaux de paiement affiliés au réseau Bancontact/MisterCash ou Maestro, sont limitées à 2 500 EUR, par Carte et par période de 7 jours. Les applications mobiles peuvent avoir des limites d'utilisation supplémentaires pour les opérations de paiement qu'elles permettent.

Les opérations de transfert, via les terminaux Selfbank, sont limitées au solde disponible sur le compte à débiter avec un maximum de 5.000 EUR par transaction entre ses propres comptes et au maximum 5.000 EUR par transaction et par jour avec un maximum de 10.000 EUR par 7 jours (calendrier) au bénéfice d'un tiers.

Le montant total des opérations de retraits d'espèces et de paiements ne peut excéder 3 750 EUR par Compte et par période de 7 jours.

Toutes les limitations de retraits et de paiements s'entendent sous réserve des dispositions de l'article 5 des présentes conditions.

##### §2. Règles applicables à la Carte jeune pour les Titulaires de carte mineurs

Pour un Titulaire de Carte mineur, les limites décrites dans les conditions particulières du compte b.young sont d'application.

#### **Article 5. CONDITIONS RELATIVES AUX OPERATIONS ELECTRONIQUES**

Une opération n'est possible que si le Compte sur lequel elle s'effectue présente une provision suffisante, compte tenu en outre des opérations non encore comptabilisées sur le Compte.

#### **Article 6. EXECUTION DES ORDRES**

En utilisant sa Carte et le Code secret conformément aux instructions telles que décrites à l'article 4 ou en apposant sa signature sur le document délivré par certains terminaux de paiement Maestro, le Titulaire de Carte donne à la Banque l'ordre irrévocable d'exécuter un retrait ou un paiement électronique à charge du Compte concerné. Les opérations exécutées sont confirmées via les extraits de compte des Comptes liés.

#### **Article 7. ACCEPTATION DE LA CARTE**

La Banque ne peut en aucun cas, sous réserve de son dol ou de sa faute lourde ou celle de ses préposés ou mandataires, être tenue pour responsable dans le cas où la Carte ne serait pas honorée ou acceptée par un fournisseur de biens ou de services affilié, un terminal de paiement ou distributeur automatique de billets relié aux réseaux cités à l'article 4 ci-dessus.

La Banque ne souscrit quant à l'acceptation de la Carte qu'une obligation de moyen envers le Titulaire de Carte et non une obligation de résultat.

Tout conflit survenant éventuellement entre le(s) Titulaire(s) du Compte et/ou le(s) Titulaire(s) de Carte et le bénéficiaire du paiement doit être réglé exclusivement entre eux.

#### **Article 8. REDEVANCE ANNUELLE ET TARIFS**

Sauf convention contraire, la carte bancaire (carte de débit) est accordée moyennant le paiement d'une redevance annuelle. Si plusieurs Cartes sont octroyées sur un même Compte, une redevance est due pour chaque Carte. Il n'y a pas de redevance pour la Carte Jeunes.

Sont ou peuvent être tarifés, les services suivants:

- les opérations de transfert électronique de fonds au moyen de la Carte;
- la réédition d'une Carte pour le remplacement d'une Carte volée, perdue ou endommagée;
- la réédition d'un code secret.

Les transactions effectuées à l'étranger dans une devise hors zone Euro font l'objet d'une conversion par application d'un taux de change déterminé par rapport aux cours de change indicatifs publiés par la Banque Centrale Européenne et d'une marge de change.

Le Titulaire du Compte autorise la Banque à prélever la (les) redevance(s) et les coûts automatiquement par débit de son Compte.

Les montants de la redevance annuelle, des frais, des commissions relatifs aux opérations effectuées avec la Carte, des frais de réédition de Carte ou de code, la marge de change sont portés à la connaissance du Titulaire de Carte conformément à l'article 21 des Conditions Générales Bancaires. Celle-ci se réserve le droit de modifier ce tarif aux conditions des dispositions de l'article 15 des présentes conditions.

### **Article 9. RENOUELLEMENTS**

La date de validité de la Carte est indiquée sur celle-ci. Avant l'échéance de la validité de la Carte, une nouvelle Carte est délivrée au Titulaire de Carte, sauf renonciation écrite du Titulaire du Compte ou du Titulaire de Carte notifiée à la Banque au moins un mois avant l'échéance de la Carte ou refus de la Banque de délivrer une nouvelle Carte.

Dans ce dernier cas, la Banque en avise le Titulaire de Carte. L'utilisation par le Titulaire de Carte de la nouvelle Carte rendra inopérante l'ancienne Carte pour les fonctions de paiements et de retraits électroniques.

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

### **Article 10. REGLES DE PRUDENCE ET DE SECURITE**

La Carte et le code secret sont strictement personnels au Titulaire de Carte. Le Titulaire de Carte s'engage, dès qu'il reçoit la Carte et le code secret, à prendre toutes les précautions raisonnables pour préserver la sécurité de sa Carte et de son code secret, et à prévenir tout risque d'une utilisation non autorisée de la Carte.

Le Titulaire de Carte s'engage notamment:

- à prendre toutes les mesures de précaution raisonnables pour que sa Carte ne puisse être accessible (ne pas laisser sa Carte sur un lieu de travail, un hôtel, un avion, autres espaces publics);
- ne jamais céder ou laisser utiliser sa Carte par un tiers (même lorsqu'il s'agit de son partenaire ou d'un membre de la famille);
- à signer la Carte dès sa réception à l'encre indélébile;
- à ne pas choisir un code secret évident ou simple et accessible (p. ex. la date de naissance, un code postal, codes simples comme 1234);
- à mémoriser le code secret, et ne pas le communiquer à des tiers ni le noter sur aucun support sous forme aisément reconnaissable, notamment sur la Carte ou sur un objet ou un document conservé ou emporté avec la Carte;
- lors de l'utilisation de la Carte, l'utiliser dans des circonstances de sécurité afin que la confidentialité du code secret soit garantie (p.ex. ne pas se laisser distraire à un terminal, insérer son code secret avec la discrétion nécessaire).

Dès qu'il a connaissance de la perte, du vol ou d'une utilisation irrégulière ou non autorisée de la Carte, ou tout autre risque d'une utilisation non autorisée, le Titulaire de 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 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 8 jours qui suivent la fabrication ou la réception de son code secret, le Titulaire de carte avertit immédiatement la Banque.

### **Article 11. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU TITULAIRE**

1. Le Titulaire de Carte doit utiliser la Carte et les services dont elle est assortie conformément aux conditions qui en régissent l'émission et les utilisations.
2. Le Titulaire de Carte doit prendre toutes les mesures raisonnables pour préserver la sécurité de sa Carte, pour sauvegarder la confidentialité de son code secret et prévenir tout risque d'utilisation non autorisée de la Carte.
3. Il s'engage à respecter strictement les règles de prudence et de sécurité décrites dans l'article 10.
4. Les ordres donnés par le Titulaire de Carte lors de l'utilisation de la Carte sont irrévocables. Les virements devant être exécutés à une date future (« date mémo ») peuvent toutefois être révoqués, entre autres via le service Selfbank, au plus tard un jour calendrier avant la date future convenue.
5. En cas de perte, de vol, de détournement ou d'utilisation non autorisée de sa Carte, ou lorsqu'il a connaissance d'un risque d'utilisation non autorisée de sa Carte, le Titulaire de Carte doit en aviser immédiatement la Banque par téléphone, au numéro 070/344 344 - Service Card Stop. Cette déclaration peut se faire 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Ce service communiquera au Titulaire de 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 Carte doit également avertir les services de police du vol ou de la perte de la Carte endéans les 24 heures et faire parvenir la preuve et les références de cette déclaration à la Banque.

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, du détournement, de l'utilisation non autorisée ou d'un risque d'utilisation non autorisée, conformément aux procédures décrites. La Banque transmet également une nouvelle Carte au Titulaire de Carte.

6. Le Titulaire du Compte et/ou le Titulaire de Carte doivent en outre avertir la Banque par téléphone au numéro 02/201.23.45, dès qu'il(s) a (ont) connaissance de l'imputation sur leur compte de toute opération non autorisée ou non correctement exécutée ainsi que toute irrégularité constatée sur les extraits de compte.

7. En cas de perte, de vol ou détournement d'une Carte, le Titulaire du Compte et le Titulaire de Carte sont responsables de toutes les 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 ci-dessus, à concurrence d'un montant de 50 EUR. Le plafond prévu n'est pas applicable si le Titulaire de Carte ou le Titulaire de Compte a agi frauduleusement, intentionnellement ou si, avec négligence grave, il n'a pas respecté une ou plusieurs de ses obligations.

La Banque se réserve le droit d'invoquer comme négligence grave, en tenant compte de l'ensemble des circonstances de fait, notamment le non-respect par le Titulaire de Carte ou le Titulaire de Compte des règles de sécurité et de prudence, sans préjudice du droit du Titulaire de Carte ou le Titulaire de Compte d'en appeler à l'appréciation du juge conformément à la loi.

Après la déclaration effectuée conformément aux dispositions ci-dessus, le Titulaire du Compte et le Titulaire de Carte ne sont plus responsables des conséquences financières résultant de l'utilisation de la Carte perdue, volée ou détournée sauf s'il a agi frauduleusement.

Le Titulaire de Carte ne supporte aucune perte si la perte, le vol ou le détournement de la Carte ne pouvait être constaté avant les transactions non autorisées, à moins qu'il ait agi frauduleusement ou intentionnellement ou si la perte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale de la banque ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées.

## Article 12. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DE LA BANQUE

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

2. Les données essentielles de toute opération sur distributeurs automatiques de billets, terminaux de paiement ou terminaux Selfbank sont enregistrées dans le journal des instructions du réseau (login) et conservées par la Banque. La durée de conservation de ces données est de 10 ans après l'exécution de l'opération.

Lorsque le Titulaire du Compte ou le Titulaire de Carte nie avoir autorisé une opération qui a été exécutée ou affirme que l'opération n'a pas été exécutée correctement, la Banque doit apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre.

La Banque apporte cette preuve en produisant le journal des instructions établi par le réseau, dont la visualisation sur n'importe quel support est considérée comme document original et sans préjudice d'une preuve contraire apportée par le Titulaire du Compte ou le Titulaire de Carte.

Lorsque le Titulaire du Compte ou le Titulaire de Carte affirme que l'opération n'a pas été exécutée correctement, la production du journal par la Banque est une preuve suffisante pour établir que l'opération a été correctement exécutée.

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

- de l'inexécution ou 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 autorisation du Titulaire de Carte ;
- en cas de contrefaçon de la Carte par un tiers, de l'usage de la Carte contrefaite, pour autant que le Titulaire de Carte était en possession de la Carte au moment de l'opération contestée ;
- de l'usage de la Carte sans présentation physique et sans identification électronique.

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

- rembourser sans tarder le montant de l'opération non exécutée ou mal exécutée, et si besoin est, rétablir le Compte dans la situation qui aurait prévalu si la mauvaise opération n'avait pas eu lieu ;

- rembourser immédiatement le montant de l'opération non autorisée, et, le cas échéant rétablir le Compte dans l'état où il se serait trouvé si l'opération non autorisée n'avait pas eu lieu, le cas échéant augmentée des intérêts sur ce montant ;
- rembourser les autres conséquences financières éventuelles, notamment le montant des frais supportés par le Titulaire de Carte pour la détermination du dommage indemnisable comme suite à l'opération non autorisée.

### **Article 13. DROIT DE RÉTRACTATION EN CAS DE CONTRAT À DISTANCE**

Lorsque le contrat pour la Carte est conclu à distance, l'Abonné a le droit de se rétracter, sans pénalité et sans indication de motif, audit contrat. Le Titulaire de Carte peut exercer ce droit de rétractation pendant un délai de 14 jours calendrier à dater de la conclusion du contrat, par lettre recommandée adressée à Cards, Credits & Contracts, 1100 Bruxelles. Le Titulaire de Carte qui a fait usage de son droit de rétractation est tenu de rembourser dans les meilleurs délais, et au plus tard, dans les 30 jours calendrier à compter de la date d'envoi de la lettre recommandée précitée, les coûts liés aux retraits effectués avec la Carte (voir article 8 ci-avant).

À l'expiration du délai de rétractation, le contrat est conclu définitivement et il ne peut y être mis fin qu'aux conditions mentionnées dans l'article 14 ci-dessous.

Sans préjudice à l'alinéa 1<sup>er</sup> du présent article, l'utilisation de la Carte pendant le délai de rétractation précité, est considérée comme l'autorisation du Titulaire de Carte de commencer le Service.

### **Article 14. BLOCAGE ET CESSATION DE LA CONVENTION**

#### 14.1 Blocage de la Carte

La Banque peut à tout moment et sans avertissement bloquer la Carte en cas de motifs justifiés comme lorsque la sécurité de la Carte est compromise, la présomption d'un usage non autorisé ou abusif. La Banque informe le Titulaire de la Carte, si possible, avant le blocage ou, au plus tard, immédiatement après. Cette fourniture d'information n'est pas exigée lorsque cet objectif interférerait avec des préoccupations légitimes de sécurité ou serait lié à une loi ou réglementation. Dès lors que les raisons du blocage n'existent plus, le blocage est levé, auquel cas le Titulaire de carte reçoit une nouvelle Carte ou code secret.

#### 14.2 Cessation des services

À tout moment, le Titulaire de Carte peut mettre fin aux services. 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. Dans ce cas, elle en avise le Titulaire de Carte.

En cas de résiliation, la Carte liée au Compte doit être restituée à la Banque.

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

Si le Titulaire de Carte ne restitue pas sa Carte en cas de cessation des services ou lors de la clôture du Compte, il autorise la Banque - le cas échéant, après réouverture du Compte - à débiter les montants relatifs aux opérations qui ont encore été effectuées avec la Carte, même si les opérations sont consécutives à l'usage abusif en cas de perte ou de vol de cette Carte.

Le Titulaire du Compte s'engage à rembourser immédiatement à la Banque tout montant débiteur. En cas de défaut, un taux d'intérêt est appliqué sur ce montant pour les dépassements non autorisés.

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

### **Article 15. 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 du Compte dispose d'un délai de deux mois pour dénoncer sans frais le contrat.

A défaut de restitution de la Carte par le Titulaire de Carte pour annulation ou de résiliation du contrat par le Titulaire du Compte, dans les deux mois, le Titulaire du Compte et le Titulaire de Carte seront liés par la modification concernée.

## Article 17. PLAINTES ET LITIGES

Les réclamations en relation avec la Carte ou des services qui y sont liés peuvent être introduites:

- via le formulaire de contact en ligne sur [www.bpostbank.be](http://www.bpostbank.be)
- par courrier adressé à Postinfo – bpost banque, Centre Monnaie à 1000 Bruxelles
- par e-mail adressé à [plaintes.bpostbanque@bpost.be](mailto:plaintes.bpostbanque@bpost.be)
- par téléphone au numéro 022/012345

Si le client n'est pas d'accord avec la solution proposée, il peut également s'adresser au service Customer Services de bpost banque, rue du Marquis 1 boîte 2 à 1000 Bruxelles, ou par email : [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'Ombudsfm – Service de médiation des services financiers par courrier adressée à North Gate II, boulevard du Roi Albert II, n° 8, boîte 2 à 1000 Bruxelles ou par email : [Ombudsman@ombudsfm.be](mailto:Ombudsman@ombudsfm.be) ou via le formulaire de contact en ligne sur leur site internet.

Les réclamations peuvent également être soumises au SPF Économie, PME, 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 email à [eco.inspec.fo@economie.fgov.be](mailto:eco.inspec.fo@economie.fgov.be) ou via le formulaire de contact en ligne sur leur site internet.