

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE LA CARTE DE DÉBIT



## Table des matières

INTRODUCTION .....	3
I. DÉFINITIONS .....	3
II. COMMANDE D'UNE CARTE .....	3
III. CODE PIN .....	4
IV. DESCRIPTION ET UTILISATION DES SERVICES LIÉS À LA CARTE .....	4
V. LIMITES APPLICABLES .....	4
VI. FRAIS ET COMMISSIONS .....	5
VII. OPÉRATION DE PAIEMENT VALIDE ET IRRÉVOCABLE .....	5
VIII. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU TITULAIRE DE LA CARTE/DU COMPTE .....	5
IX. OBLIGATIONS DE LA BANQUE .....	7
X. REMBOURSEMENT DES OPÉRATIONS DE PAIEMENT AUTORISÉES .....	7
XI. TENUE DES REGISTRES .....	8
XII. RETRAIT OU BLOCAGE DE LA CARTE ET ANNULATION DES SERVICES QUI Y SONT LIÉS .....	8
XIII. VALIDITÉ DE LA CARTE .....	8
XIV. MODIFICATIONS DES CONDITIONS PARTICULIÈRES DE LA CARTE DE DÉBIT .....	8

## INTRODUCTION

Outre l'application des Conditions Générales, les présentes conditions particulières (les **Conditions Particulières de la carte de débit**) régissent les droits, obligations et responsabilités particulières qu'entraîne l'utilisation des Services liés à la carte de débit, tant pour le titulaire de la carte de débit et le titulaire du compte auquel cette carte est liée, ainsi que MeDirect Bank SA.

En cas de contradiction avec les Conditions Générales, les Conditions Particulières de la carte de débit prévalent sur les Conditions Générales.

Toutes les conditions sont toujours disponibles gratuitement en français, en néerlandais et en anglais sur [www.medirect.be](http://www.medirect.be).

## I. DÉFINITIONS

<b>Bénéficiaire</b>	Toute personne qui est le destinataire prévu des fonds.
<b>Compte de paiement</b>	Un Compte à vue utilisé pour l'exécution d'une Opération de paiement..
<b>Compte</b>	Le compte à vue auquel la Carte Physique ou la Carte Virtuelle est liée.
<b>Titulaire du Compte</b>	Le Client qui est le (co-)titulaire du Compte.
<b>Guichet bancaire de retrait automatique</b>	deUn dispositif automatisé externe permettant, entre autres, le retrait de billets de banque.
<b>Carte</b>	Une Carte Physique ou une Carte Virtuelle.
<b>Carte Physique</b>	La carte de débit physique Mastercard® dotée d'une bande magnétique équipée d'une puce fournie par la Banque sur demande initiale du Client et renouvelée périodiquement.
<b>Carte Virtuelle</b>	Une carte de débit virtuelle, uniquement pour effectuer des paiements en ligne.
<b>Mastercard</b>	Mastercard Europe SA, dont le siège est situé Chaussée de Tervueren 198A, 1410 Waterloo, Belgique, qui gère la marque Mastercard®.
<b>Titulaire de la Carte</b>	Le Client au nom duquel la Banque a émis la Carte et qui est le Titulaire du Compte.
<b>Code PIN</b>	Le code secret mis en place par le Client lors de sa demande de Carte Physique, et permettant l'utilisation de cette Carte sur les terminaux prévus à cet effet.

## II. COMMANDE D'UNE CARTE

(§ 1) Le Client, ou exceptionnellement son mandataire (qui doit être préalablement approuvé par écrit par la Banque au cas par cas), peut demander à la Banque de lui délivrer une Carte. La Banque se réserve le droit de refuser de délivrer la Carte sans avoir à justifier sa décision. La Banque n'enverra jamais de sa propre initiative une Carte au Client, sauf s'il s'agit d'un renouvellement ou d'un remplacement d'une Carte existante. La Carte expire le dernier jour à minuit du mois et de l'année de la date d'expiration indiquée sur la Carte. Dès réception d'une nouvelle Carte Physique, le Titulaire doit rendre inutilisable sa Carte Physique précédente, par exemple en la coupant en deux.

(§ 2) La demande d'une Carte peut se faire sur le Site Internet dédié de la Banque ou dans l'Application bancaire. Lors de la demande d'une Carte physique, le Client sera invité à créer un Code PIN à quatre chiffres. Le Client doit choisir un Code PIN difficile à deviner par des tiers (ex : pas son année de naissance, les quatre premiers chiffres de son numéro de téléphone...). Les demandes de Cartes doivent être confirmées via l'Application de signature électronique. La Carte n'est délivrée que si le Client qui deviendra Titulaire de la Carte est également Titulaire du Compte. La signature de la demande d'octroi de la Carte et des Services qui y sont liés implique l'acceptation des Conditions Particulières de la carte de débit.

(§ 3) La Carte physique sera envoyée au Titulaire de la Carte par courrier postal. Il sera informé de la date d'envoi et de la date d'arrivée prévue sur le Site internet dédié ou dans l'Application bancaire. À partir de la date d'envoi par la poste, le Titulaire de la Carte dispose d'un délai de 30 jours pour notifier sa non-réception à la Banque, soit via les canaux en ligne, soit en appelant la Banque (numéro de téléphone +32 (0)2 887 20 05). Dès réception de la Carte par le Titulaire, celui-ci est responsable de son utilisation conformément aux Conditions Particulières de la carte de débit.

(§ 4) La Carte reste à tout moment la propriété de la Banque.

### **III. CODE PIN**

Le Code PIN est strictement personnel et ne peut être communiqué à des tiers ni être écrit sous quelque forme que ce soit. Le Titulaire de la Carte doit respecter les recommandations de la Banque en matière d'obligation de diligence et de prudence et les présentes Conditions Particulières de la carte de débit. La responsabilité de Banque ne peut être engagée en cas de non-respect de ces recommandations et des Conditions Générales Particulières de la carte de débit par le Titulaire de la Carte. La Banque n'enverra jamais le Code PIN par courrier postal au Titulaire de la Carte. Le Client peut toujours vérifier son Code PIN soit sur le Site Internet dédié de la Banque, soit dans l'Application bancaire. Le Titulaire de la carte ne peut pas modifier le Code PIN.

### **IV. DESCRIPTION ET UTILISATION DES SERVICES LIÉS À LA CARTE**

(§ 1) L'utilisation de la Carte est strictement limitée aux objectifs décrits ci-après. L'utilisation de la Carte à d'autres fins est strictement interdite et la Banque ne peut être tenue responsable de toute perte ou tout dommage de quelque nature que ce soit pouvant résulter de cette utilisation interdite.

(§ 2) Les Titulaires de Cartes peuvent utiliser leur Carte Physique pour retirer des billets aux Guichets bancaires de retrait automatique de banque portant le logo Mastercard. Ces retraits sont débités du Compte soit immédiatement, soit après un bref délai.

(§ 3) Les Titulaires de Cartes peuvent utiliser leur Carte Physique pour effectuer des Opérations de paiement dans des points de vente où les terminaux portent le logo Mastercard. Pour effectuer ces Opérations de paiement, le Titulaire de la Carte doit introduire la Carte Physique dans le terminal et saisir son Code PIN. Des conditions supplémentaires peuvent s'appliquer et l'utilisation de la Carte Physique peut être limitée, par exemple pour des raisons de sécurité. L'Opération de paiement est immédiatement débitée du Compte (ou après un bref délai).

(§ 4) La Carte Physique permet des Opérations de paiement sans contact avec des terminaux compatibles. La fonction de paiement sans contact est automatiquement activée après utilisation par le Titulaire de la Carte Physique pour effectuer une première Opération de paiement à l'aide de son Code PIN ou pour effectuer un retrait en espèces à l'aide de son Code PIN. Pour les paiements inférieurs à 50 euros, l'Opération de paiement peut être effectuée sans Code PIN. Pour plusieurs opérations consécutives sans Code PIN, une limite totale de 100 euros s'applique. Cette limite est réinitialisée dès lors qu'une Opération de paiement avec Code PIN ou un retrait est effectué avec la Carte Physique. Le Titulaire de la Carte pourra alors à nouveau effectuer des Opérations de paiement sans Code PIN.

(§ 5) Le Titulaire de la Carte peut utiliser la Carte pour effectuer des achats en ligne. Pour effectuer l'Opération de paiement en ligne, le Titulaire de la Carte sera invité à utiliser le site Internet dédié de la Banque ou l'Application bancaire pour confirmer l'Opération de paiement. La Carte Virtuelle ne peut être utilisée que pour effectuer des achats en ligne.

### **V. LIMITES APPLICABLES**

(§ 1) Les Opérations de paiement et les retraits sont autorisés à concurrence du solde disponible sur le Compte et dans les limites par Opération de paiement, par jour et par mois. Le Titulaire de la Carte peut effectuer des Opérations de paiement en ligne ou dans des points de vente avec la Carte Physique jusqu'à 5 000 euros par jour (jusqu'à 10 000 euros par semaine). Le plafond de retrait au Guichet bancaire de retrait automatique est de 1 000 euros par jour (jusqu'à 3 000 euros par semaine). Ces limites peuvent être consultées sur le site internet de la Banque. En cas d'Opérations de paiement effectivement exécutées en dehors de la Belgique, des limites fixées par les gestionnaires de réseau locaux peuvent s'appliquer.

(§ 2) Lorsque l'une des limites est atteinte, ou lorsque le solde disponible sur le Compte est insuffisant, la Banque n'autorise pas l'Opération de paiement. Le Titulaire de la Carte est immédiatement informé par un message affiché sur le terminal de paiement ou le Guichet bancaire de retrait automatique.

## **VI. FRAIS ET COMMISSIONS**

Tous les frais et commissions liés à la Carte et aux Services liés à la Carte, selon le cas, sont mentionnés dans le Guide Tarifaire MeDirect, dont un exemplaire est disponible sur le site internet de la Banque. Le Titulaire de la Carte/du Compte autorise la Banque à débiter le Compte de ces frais contractuels. Le cas échéant, la Banque peut appliquer et débiter des frais ou commissions spécifiques de débit lors de la première demande de Carte.

## **VII. OPÉRATION DE PAIEMENT VALIDE ET IRRÉVOCABLE**

Le Code PIN a la même valeur probante que la signature manuscrite du Client et en est son équivalent. Lors de la saisie de son Code PIN, le Titulaire de la Carte est réputé avoir donné valablement et irrévocablement son consentement à l'Opération de paiement. Le Titulaire de la Carte ne peut pas révoquer ou annuler l'Opération de paiement initiée au moyen de la Carte et en appliquant valablement la procédure d'authentification exigée par la Banque pour confirmer une Opération de paiement.

## **VIII. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU TITULAIRE DE LA CARTE/DU COMPTE**

(§ 1) Le Titulaire de la Carte :

- utilisera la Carte conformément aux présentes Conditions Particulières de la carte de débit ;
- informera la Banque (numéro de téléphone +32 (0)2 887 20 04, disponible 24/7) dès qu'il aura connaissance de la perte, du vol, de l'usage abusif ou non autorisé de sa Carte, déposera immédiatement plainte auprès des services de police et remettra à la Banque, dès réception, une copie de la plainte déposée auprès des services de police. En dehors des heures de bureau, les appels peuvent être redirigés vers un tiers qui traite les appels pour le compte de la Banque. Il ne sera facturé aucun frais supplémentaire au Client pour les appels redirigés vers ce tiers ;
- prendra toutes les mesures raisonnables pour protéger la Carte et les données de sécurité personnelles, par exemple en interdisant à un tiers (y compris son conjoint, des membres de sa famille ou des amis) l'accès à son Code PIN et/ou l'utilisation de la Carte, de noter son Code PIN sous quelque forme que ce soit ou de le divulguer oralement ;
- ne laissera pas la Carte sans surveillance dans un endroit réellement accessible au public ou dans un véhicule, même s'il est verrouillé ;
- choisira un Code PIN sécurisé difficile à deviner par des tiers ;
- ne remettra pas la Carte à des tiers (y compris son conjoint, des membres de sa famille ou des amis) et ne leur permettra pas de l'utiliser ;
- n'utilisera la Carte que dans des conditions de sécurité suffisantes, le secret du Code PIN étant préservé ;

- ne pliera pas la Carte Physique, ne l'approchera pas d'un champ magnétique, ne l'exposera pas à des conditions physiques extrêmes et ne l'endommagera pas de quelque manière que ce soit ;
- informera immédiatement la Banque par écrit de tout changement d'adresse ;
- informera la Banque dès qu'il aura connaissance de toute erreur ou irrégularité constatée dans ses relevés, en ce compris les Opérations de paiement non autorisées ;
- remplacera sa Carte et modifiera immédiatement son PIN s'il a des raisons de soupçonner que sa confidentialité est compromise ;
- détruira l'ancienne Carte Physique lorsqu'elle sera remplacée par une nouvelle Carte Physique.

Le Titulaire de la Carte accepte que la Banque enregistre son appel téléphonique et utilise ces enregistrements à des fins de formation et dans le cadre de l'administration de la preuve.

(§ 2) Lorsqu'un Titulaire de Carte/Compte remarque, sur ses extraits de Compte, une Opération de paiement qui est soit non autorisée (une Opération de paiement est réputée autorisée si le client a donné son accord préalable à l'Opération) soit incorrectement exécutée, ainsi que toute erreur ou irrégularité sur son Compte, il doit immédiatement en informer la Banque au plus tard dans les treize mois suivant la date de valeur du débit ou du crédit. En cas d'Opération de paiement non autorisée, la Banque remboursera immédiatement le Titulaire du Compte, sauf en cas de présomption de fraude ou de négligence grave dans le chef du Titulaire de la Carte, ou si le Titulaire de la Carte n'a pas respecté ses obligations visées à l'article VII.

(§ 3) Le cas échéant, le Compte qui a été débité sera crédité comme si l'Opération de paiement non autorisée ou incorrectement exécutée n'avait pas eu lieu. Tous les autres frais ou commissions encourus seront également remboursés. La Banque supporte la charge de la preuve que l'Opération de paiement a été dûment authentifiée, enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été effectuée à la suite d'un défaut technique ou de tout autre problème.

(§ 4) Le Titulaire du Compte supporte les pertes de toute Opération de paiement non autorisée résultant de la Carte volée ou détournée à concurrence de 50 euros au maximum, jusqu'à ce que lui-même ou le Titulaire de la Carte (s'il s'agit de personnes physiques distinctes, qui doivent être préalablement agréées par écrit par la Banque au cas par cas) ait notifié la Banque conformément à l'article VIII. Le Titulaire du Compte assumera toutefois toutes les pertes occasionnées par des Opérations de paiement non autorisées (dans ce cas, la limite de 50 euros ne s'applique pas) jusqu'au moment où ce dernier ou le Titulaire de la Carte (s'il s'agit de personnes physiques distinctes, à faire approuver au préalable par écrit par la Banque au cas par cas) notifiera à la Banque, conformément à l'article VIII, le non-respect intentionnel ou par négligence grave par le Titulaire d'une ou plusieurs de ses obligations découlant des Conditions Particulières de la carte de débit.

(§ 5) Si le Titulaire de la Carte a agi frauduleusement ou par négligence grave, le Titulaire du Compte supporte toutes les pertes résultant d'une Opération de paiement non autorisée effectuée, tant avant qu'après la notification visée à l'article VIII (nonobstant l'obligation pour la Banque de prendre toutes les mesures nécessaires pour empêcher l'utilisation de la Carte).

(§ 6) Les négligences graves comprennent, entre autres et sans s'y limiter :

- le Titulaire de la Carte écrivant ses données personnelles de sécurité (par exemple : Code PIN ou tout autre code) sous une forme aisément reconnaissable et notamment sur la Carte ou sur un objet ou un document conservé ou emporté par le Titulaire avec sa Carte ;
- le fait pour le Titulaire de la Carte de ne pas notifier à la Banque la perte (y compris si la Carte est « avalée » par un Guichet bancaire de retrait automatique) ou le vol de la Carte dès qu'il en a eu connaissance.

Selon le cas, d'autres incidents peuvent également être qualifiés de négligences graves, qu'ils résultent ou non du non-respect par le Titulaire de la Carte des obligations qui lui incombent en vertu des Conditions Particulières de la carte de débit.

(§ 7) Par dérogation aux règles ci-dessus, le Titulaire du Compte ne subira aucune perte dans les cas suivants, sauf si le Titulaire de la Carte/du Compte a agi frauduleusement ou avec une négligence grave :

- la perte, le vol ou le détournement de la Carte n'a pas pu être détecté par le Titulaire de la Carte avant l'Opération de paiement ;
- la perte résulte d'actes ou d'omissions d'un employé de la Banque ou d'un sous-traitant ;
- lorsque l'Opération de paiement n'a pas nécessité l'utilisation d'une authentification forte de l'utilisateur (en particulier l'utilisation d'un Code PIN), sauf si le Titulaire de la Carte/du Compte a agi frauduleusement.

## **IX. OBLIGATIONS DE LA BANQUE**

La Banque doit satisfaire aux obligations suivantes :

- elle doit veiller à ce que les données de sécurité personnelles de la Carte ne soient pas accessibles à d'autres parties que le Titulaire de la Carte autorisé à l'utiliser ;
- elle doit s'abstenir d'envoyer une Carte non demandée, sauf si une Carte déjà délivrée au Titulaire doit être remplacée ou renouvelée ;
- elle doit s'assurer que le Titulaire de la Carte puisse toujours effectuer les notifications décrites à l'article VIII, en mettant à sa disposition les moyens adéquats ;
- elle veille à ce que le Titulaire de la Carte puisse demander le déblocage de la Carte bloquée, ce que la Banque fera effectivement après avoir vérifié que toutes les conditions de déblocage sont réunies ;
- elle doit être en mesure de fournir au Titulaire de la Carte, s'il en fait la demande et pendant une période de 18 mois à compter de la notification visée à l'article VIII, la preuve de la notification faite ;
- elle doit empêcher l'utilisation de la Carte après la notification prévue à l'article VIII ;
- elle assume le risque lié à l'envoi de la Carte au Titulaire ou de tout autre moyen lui permettant de l'utiliser et notamment toute donnée de sécurité personnalisée ;
- elle tient des registres des opérations internes pendant une période d'au moins 10 ans à compter de la date à laquelle les opérations ont été effectuées.

## **X. REMBOURSEMENT DES OPÉRATIONS DE PAIEMENT AUTORISÉES**

(§ 1) Sous réserve des conditions ci-dessous, le Titulaire du Compte a droit au remboursement d'une Opération de paiement autorisée initiée par ou via le bénéficiaire de l'Opération de paiement :

- l'autorisation n'indiquait pas le montant exact de l'Opération de paiement au moment où elle a été donnée ; et
- le montant de l'Opération de paiement dépasse le montant que le Titulaire de la Carte/du Compte pouvait raisonnablement escompter, compte tenu de son historique de dépenses antérieures, des conditions fixées dans le contrat et des circonstances de l'affaire. Cette condition ne s'applique toutefois pas si le Titulaire de la Carte/du Compte invoque uniquement des frais et commissions de change, alors que le taux de change de référence ou les frais tels que notifiés ont été appliqués.

Le Titulaire de la Carte/du Compte doit fournir à la Banque les éléments factuels justifiant ce droit au remboursement.

(§ 2) Le remboursement couvre le montant total de l'Opération de paiement effectuée. Le Titulaire de la Carte/du Compte peut demander le remboursement d'une Opération de paiement autorisée pendant une période de huit semaines à compter de la date à laquelle le montant a été débité. La Banque remboursera la totalité de l'Opération de paiement ou justifiera son refus dans les dix jours ouvrables suivant la réception d'une demande de remboursement. En cas de refus, le Client peut déposer une plainte conformément à l'article I.20,1. des Conditions Générales.

## **XI. TENUE DES REGISTRES**

En complément de ce qui est précisé à l'article II.6, §11 des Conditions Générales, la Banque conservera les enregistrements électroniques des Opérations de Paiement effectuées au moyen de la Carte pendant une durée de 10 ans à compter de l'exécution de ces Opérations de Paiement. Pour certaines Opérations de paiement, le Guichet bancaire de retrait automatique doit en principe délivrer un reçu reprenant les données introduites par le Titulaire de la Carte, s'il en fait la demande. Ce reçu enregistre l'Opération de paiement que le Titulaire de la Carte a effectuée à ce Guichet particulier.

## **XII. RETRAIT OU BLOCAGE DE LA CARTE ET ANNULATION DES SERVICES QUI Y SONT LIÉS**

(§ 1) Le Titulaire de la Carte peut, à tout moment et sans frais, résilier la Carte avec effet immédiat ou moyennant un préavis ne dépassant pas 1 mois. Dans ce cas, il doit détruire la Carte physique et en informer la Banque. L'Opération de paiement autorisée avant l'annulation de la Carte mais non encore entièrement exécutée au moment de l'annulation peut toujours être traitée et débitée du Compte.

(§ 2) La Banque peut décider à tout moment de suspendre ou de mettre fin à l'utilisation de la Carte, ou de tout ou partie des Services qui lui sont liés. La Banque le fait moyennant un préavis de deux mois. La Banque peut bloquer la Carte pour des raisons objectivement justifiées liées à la sécurité de la Carte (par ex. trois tentatives successives incorrectes de composition du code PIN, la déclaration de perte, de vol ou d'usage abusif de la Carte, l'oubli de la Carte physique à un terminal) ou la présomption d'usage abusif ou non autorisé de la Carte (par exemple : utilisation de la Carte sans respecter les présentes Conditions Particulières de la carte de débit ou les autres exigences de la Banque) ou en cas de défectuosité de la Carte. La Banque informera le Titulaire de la Carte de la mise en opposition de celle-ci, si possible avant son blocage et au plus tard dans les meilleurs délais.

(§ 3) Si cela n'est pas possible pour des raisons de sécurité objectivement justifiées, ou si ces informations ne sont pas légalement autorisées, la Banque s'abstiendra de fournir les informations visées au paragraphe 1. La Banque déblocuera la Carte ou la remplacera dès qu'il n'y aura plus de raison de la bloquer.

## **XIII. VALIDITÉ DE LA CARTE**

Pour des raisons de sécurité, la Carte n'est valable que pendant une période limitée. La Banque se réserve le droit d'écourter ou de prolonger la validité de la Carte ou de remplacer la Carte par une nouvelle carte si elle l'exige pour des raisons techniques.

## **XIV. MODIFICATIONS DES CONDITIONS PARTICULIÈRES DE LA CARTE DE DÉBIT**

(§ 1) La Banque peut modifier ou compléter à sa seule discrétion les Conditions Particulières de la carte de débit en envoyant une Notification au Client. Ces modifications entreront en vigueur à la date effective, qui ne peut être inférieure à deux (2) mois suivant la date d'envoi de la Notification, excepté si la/les modification(s) est/sont d'ordre technique, rédactionnel ou formel, est/sont imposée(s) par la loi ou la réglementation ou liée(s) à une mise à jour de ces dernières ou ne portent pas préjudice aux droits du Client, auxquels cas la date effective peut être antérieure.

(§ 2) À défaut de faire savoir à la Banque qu'il refuse les modifications apportées aux Conditions Particulières de la carte de débit avant leur entrée en vigueur, le Client est supposé les avoir acceptées. Les Clients qui n'acceptent pas les nouvelles Conditions Particulières de la carte de débit avant qu'elles n'entrent en vigueur peuvent mettre fin aux Services liés à la Carte,





immédiatement et sans frais. La Banque mettra fin aux Services liés à la Carte pour tout Client qui n'accepte pas les Conditions Particulières de la carte de débit modifiées.