

Conditions particulières relatives aux cartes de débit Bancontact - Visa Debit

Les présentes conditions particulières sont applicables à partir du 24 janvier 2023 aux cartes de débit Bancontact - Visa Debit.

Table des matières

1. Définitions.....	2
2. Informations.....	2
3. Utilisations possibles et limitations.....	2
4. Mineur d'âge.....	3
5. Demande et mise à disposition de la carte et du code PIN.....	3
6. Consentement et révocation d'une Opération de Paiement.....	3
7. Risques.....	4
8. Frais.....	4
9. Obligations et responsabilités du Titulaire de la Carte.....	4
10. Obligations et responsabilités du Titulaire du Compte.....	4
11. Obligations et responsabilités de la Banque.....	5
12. Utilisation non autorisée de la Carte par un tiers.....	5
13. Inexécution ou mauvaise exécution d'une Opération de Paiement.....	6
14. Renouvellement de la Carte – Blocage de la Carte.....	6
15. Preuves.....	6
16. Protection de la Vie Privée.....	7
17. Durée et résiliation.....	7
18. Modification des conditions.....	7
19. Non consommateur.....	7
20. Réclamation et recours.....	7

> 1. Définitions.

- 1.1. **La Carte** : la Carte de débit émise par Keytrade Bank. La Carte est un Instrument de Paiement tel que défini à l'article 44.7 des Conditions Générales de la Banque. Elle est individuelle et strictement personnelle.
- 1.2. **La Banque** : Keytrade Bank, succursale de Arkéa Direct Bank, Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance de droit français, dont le siège social est situé Tour Trinity - 1 bis place de la Défense 92400, Courbevoie, France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le n°384 288 890. La Banque est établie à 1170 Bruxelles, Boulevard du Souverain 100 et inscrite au registre des personnes morales de Bruxelles sous le numéro TVA – BE 0879.257.191. Elle agit en qualité d'émettrice des Cartes.
- 1.3. **La Société** : Monext SA (Tour Ariane, 5 Place de la pyramide, 92088 Paris, La Défense, France), société qui émet les Cartes pour le compte de la Banque, les envoie avec mention du code PIN et qui gère les Opérations de Paiement exécutées avec la Carte.
- 1.4. **Le schéma de paiement Bancontact** : le réseau de distributeurs automatiques et de terminaux de paiement des points de vente portant la dénomination Bancontact, ainsi que, le cas échéant, les systèmes similaires, installés en Belgique.
- 1.5. **Le schéma de paiement Visa** : le réseau de distributeurs automatiques et de terminaux de paiement des points de vente portant la dénomination Visa, ainsi que, le cas échéant, les systèmes similaires à l'étranger.
- 1.6. **Le Compte** : le Compte à vue ouvert auprès de la Banque auquel est liée la Carte et sur lequel toutes les opérations au débit ou au crédit sont inscrites.
- 1.7. **Le Titulaire du Compte** : le Client-titulaire ou co-titulaire, personne physique ou morale, du Compte ouvert auprès de la Banque auquel est liée la Carte.
- 1.8. **Le Titulaire de la Carte** : la personne physique habitant en Belgique au nom de laquelle la Carte est émise qui peut être le Titulaire du Compte lui-même ou une personne ayant procuration sur le Compte (ci-après le « Mandataire »).
- 1.9. **Le code PIN** : identificateur, personnel et confidentiel qui est lié à la Carte via lequel le Titulaire de la Carte s'authentifie pour accéder aux services liés à la Carte.

Les autres termes en majuscule figurant dans les présentes conditions ont la même signification que la définition qui en est donnée dans les Conditions Générales de la Banque (ci-après les « Conditions Générales »), sauf disposition contraire ci-après.

> 2. Informations.

La demande d'une Carte peut être adressée à la Banque conformément aux modalités prévues à l'article 5 ci-après.

Dès qu'elle est acceptée par la Banque, la demande forme, avec les présentes conditions particulières, le document « Offre de Produits et Services de Paiement », le « Document d'information tarifaire », les « Tarifs » et les Conditions Générales (dans la mesure où il n'y est pas dérogé par les présentes conditions particulières), le « contrat » qui est conclu entre la Banque d'une part, et le Titulaire du Compte et le Titulaire de la Carte d'autre part. La demande de la Carte implique l'acceptation des dispositions du contrat par le Titulaire du Compte et le Titulaire de la Carte.

En cas de contradiction ou discordance entre les Conditions Générales et les présentes conditions particulières, ces dernières prévaudront.

Les dispositions de l'article 5 des Conditions Générales relatives aux contrats conclus à distance entre la Banque et le Client sont applicables dans l'hypothèse où le contrat est conclu à distance avec le Titulaire du Compte/de la Carte.

Pendant la durée de ce contrat, le Titulaire du Compte/de la Carte a le droit, à tout moment, de demander un exemplaire du contrat sur un support durable.

Ces conditions particulières de cartes de débit sont, au choix du Titulaire du Compte/de la Carte, disponibles en néerlandais, en français ou en anglais. En cas de divergence entre ces différentes versions linguistiques, la version française prévaut. Le Titulaire du Compte/de la Carte peut communiquer avec la Banque dans l'une de ces langues. Tout contrat est archivé et conservé par la Banque pendant le délai spécifié dans la Politique de la Vie Privée disponible sur www.keytradebank.be. Sous réserve du délai de conservation mentionné ci-avant, le Titulaire du Compte/de la Carte peut, s'il en fait la demande, obtenir de la Banque qu'elle lui communique une copie ou une reproduction du contrat.

> 3. Utilisations possibles et limitations.

La Carte est uniquement utilisable en tant que carte de paiement électronique dans les limites et conformément aux conditions d'utilisation détaillées dans le document « Offre de Produits et Services de Paiement », tel qu'applicable au moment de l'utilisation de la Carte et pour des Opérations qui ne contreviennent pas à la loi. Conformément à l'article 8 du Règlement (UE) 2015/751 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2015 relatif aux commissions d'interchange pour les opérations de paiement liées à une Carte, le Titulaire de la Carte a, auprès du commerçant, le choix de la marque et du schéma de paiement (Bancontact ou Visa) lorsque les deux schémas sont disponibles pour une Opération de Paiement réalisée avec la Carte.

La Banque propose une Carte avec les marques de paiement Bancontact et Visa.

La Carte ne peut être utilisée que par le Titulaire de la Carte.

La Carte peut également être utilisée pour des paiements en ligne.

La Carte peut être utilisée jusqu'au dernier jour du mois et de l'année indiqués sur la Carte (la « date d'expiration »).

Conditions particulières relatives aux cartes de débit - 3

Le Titulaire de la Carte peut faire des retraits en Belgique aux distributeurs automatiques affichant le logo Bancontact ainsi que faire des paiements au moyen des terminaux installés dans les points de vente affiliés aux réseaux Bancontact ou Visa. La Carte peut également être utilisée en Europe pour des retraits aux distributeurs automatiques affichant la marque Visa et pour des paiements aux terminaux de paiement de points de vente affiliés au réseau Visa. Il est possible d'activer la Carte pour pouvoir l'utiliser en dehors de l'Europe via le Site Transactionnel ou par l'envoi d'une demande d'activation via e-mail à l'adresse info@keytradebank.com

Les Opérations de Paiement effectuées avec la Carte ne peuvent en aucun cas excéder le solde disponible sur le Compte. Il appartient au Titulaire de la Carte de s'assurer de l'existence audit Compte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant. Les Opérations de Paiement effectuées aux distributeurs automatiques et terminaux de paiement Bancontact ou Visa sont en outre réduites aux limites standard de dépenses déterminées par la Banque et indiquées dans le document Offre de Produits et Services de Paiement. Pour les Opérations de Paiement effectuées à l'étranger, le gestionnaire du réseau local aura également le droit d'imposer ses propres limites de dépenses. Le Titulaire du Compte et/ou le Titulaire de la Carte peuvent obtenir davantage d'information à cet égard auprès de la Banque.

La Banque se prononcera sur une demande écrite du Titulaire du Compte/de la Carte, faite par e-mail à l'adresse info@keytradebank.com, visant à la modification des limites de dépenses applicables à la Carte parmi les limites standard de dépenses existantes, dans les plus bref délais à dater du moment de la réception de cette demande.

> 4. Mineur d'âge.

Une Carte, utilisable conformément aux conditions et limites détaillées dans le document « Offre de Produits et Services de Paiement », peut être accordée à un mineur d'âge aux conditions suivantes :

- Le Titulaire de la Carte doit être âgé de minimum 12 ans au moment de la demande.
- Le mineur d'âge doit être Titulaire du Compte.
- La demande doit être signée par un des représentants légaux associé au Compte.

Si une décision judiciaire modifie la gestion des avoirs du mineur d'âge, une copie de cette décision judiciaire doit être immédiatement envoyée à la Banque.

Le(s) représentant(s) lég(al)(aux) est (sont) solidairement et indivisiblement responsable(s) de la bonne exécution des opérations effectuées par le mineur d'âge avec la Carte.

> 5. Demande et mise à disposition de la Carte et du code PIN.

La Carte peut être demandée au moment de l'ouverture de la relation bancaire en cochant la case prévue à cet effet dans le formulaire en ligne de Demande d'ouverture de la relation bancaire ou, plus tard, sur le Site Transactionnel pour un Compte dont le demandeur est Titulaire ou par le biais du document « Demande de carte de débit » disponible sur le Site Internet. Pour un Mandataire, la demande ne peut se faire qu'au moyen du document « Demande de carte de débit » et pour un mineur au moyen du document « Demande d'une carte de débit pour un mineur d'âge » disponible sur le Site Internet dans la section Formulaires et documents.

Dans le cas d'une demande pour un Mandataire, la Banque n'émettra une Carte à l'attention de ce Mandataire que moyennant son accord et celui du Titulaire du Compte. La Banque demeure en toute hypothèse propriétaire de la Carte.

Dès l'instant où les formulaires/documents précités sont complétés, signés et Notifiés à la Banque conformément aux instructions qui y figurent, la demande sera examinée par la Banque. La Banque se réserve le droit de refuser l'approbation de la demande sans qu'elle soit tenue de se justifier.

Si la demande est approuvée, la Carte est envoyée au domicile Notifiée par le Titulaire de la Carte à la Banque.

Pour des raisons de sécurité, la Carte devra, dès réception, être immédiatement signée par le Titulaire de la Carte avec un stylo à bille.

Le Titulaire de la Carte obtient le code PIN permettant l'utilisation de la Carte en recourant aux fonctionnalités prévues sur le Site Transactionnel. La signature via ce code PIN constitue la signature électronique de la Carte et vaut signature au regard des dispositions légales, et en particulier au regard de l'article 8.18 du Code civil. Le code PIN est strictement personnel et intransmissible et n'est utilisable qu'avec la Carte à laquelle il est lié. Le code PIN ne peut être modifié que via la plupart des distributeurs automatiques de billets en Belgique. Si le Titulaire de la Carte oublie son code PIN, il peut solliciter un nouveau code PIN par e-mail à l'adresse suivante info@keytradebank.com

La Banque supporte le risque lié à l'envoi de la Carte au domicile Notifiée par le Titulaire de la Carte à la Banque.

Le Titulaire de la Carte doit activer sa Carte en recourant aux fonctionnalités prévues à cet effet sur le Site Transactionnel de la Banque. Suite à l'activation, la Carte sera fonctionnelle endéans les 24 heures.

> 6. Consentement et révocation d'une Opération de Paiement.

Par (i) l'introduction du code PIN de la Carte sur les distributeurs automatiques de billets et terminaux de paiement affichant la marque Bancontact ou Visa, (ii) la présentation et le maintien de la Carte devant un dispositif identifiant la présence de la technologie dite « sans contact », (iii) l'utilisation de tout autre moyen ou système permettant l'utilisation de la Carte ou (iv) la signature (manuscrite ou électronique) d'un bordereau, sur papier ou sur tout autre support, relatif à un Ordre de Paiement initié au départ de la Carte, le Titulaire du Compte/de la Carte donne irrévocablement son consentement à la Banque ou, le cas échéant, au Bénéficiaire de l'Opération de Paiement concernant l'Opération de Paiement en question.

Dès que ce consentement a été donné, l'Ordre de Paiement est irrévocable.

> 7. Risques

Le Titulaire du Compte/de la Carte est conscient que l'utilisation de la Carte peut générer des risques spécifiques liés notamment (i) aux problèmes techniques des distributeurs automatiques de billets, des terminaux de paiement ou de l'ensemble des réseaux, ou de l'Internet, qui peuvent empêcher l'utilisation de la Carte, ou (ii) à une utilisation abusive, frauduleuse ou non autorisée de la Carte par des tiers, par exemple suite au vol ou à la perte ou à la contrefaçon (par exemple le skimming, consistant en la copie frauduleuse des données de la Carte ou du code PIN) de la Carte.

> 8. Frais.

Pour toute information relative aux frais liés à la Carte, le Titulaire du Compte/de la Carte est renvoyé vers le document « Document d'information tarifaire » disponible sur le Site Internet ou gratuitement au guichet de la Banque.

Le Document d'information tarifaire peut être adapté à tout moment par la Banque conformément aux dispositions de l'article 46.1 « Tarifs » des Conditions Générales.

Lors d'un paiement à un point de vente ou d'un retrait d'espèces à un distributeur automatique de billets dans une devise européenne autre que l'euro, la Banque informe le Titulaire de la Carte des frais de conversion prélevés en plus du taux de change de référence de la Banque centrale européenne, et ceci pour chaque transaction, via un message sur le Site Transactionnel. Le Titulaire de la Carte peut désactiver ces messages sur simple demande via e-mail à info@keytradebank.com

> 9. Obligations et responsabilités du Titulaire de la Carte.

Sous réserve de l'article 4 des présentes conditions particulières, le Titulaire de la Carte est solidairement et indivisiblement responsable avec le Titulaire du Compte du paiement de tous montants dus en raison de l'utilisation de la Carte portant son nom.

Le Titulaire de la Carte s'engage à respecter les mesures de précaution suivantes, de même que toute autre mesure de précaution raisonnable et plus précisément toute mesure qui lui serait recommandée par la Banque par le biais du Site Internet ou autrement, en vue d'assurer la sécurité et la confidentialité de la Carte et du code PIN y afférent :

1. Prendre les mesures adéquates, lorsqu'il a introduit une demande de Carte, pour s'assurer qu'il prendra personnellement réception de la Carte et du code PIN transmis par la Banque ;
2. Dès réception, signer avec un stylo à bille sa Carte sur la face arrière de celle-ci à l'endroit prévu à cet effet ;
3. Conserver sa Carte dans un endroit sûr, ne pas la laisser accessible ou visible par des tiers;
4. Garder secret son code PIN et ne le communiquer en aucun cas à des tiers (en ce compris la famille ou les amis) et ne pas le noter sous une forme facilement reconnaissable ni même de façon codée, et notamment pas sur la Carte ou sur un document ou objet conservé près de la Carte ou emporté avec celle-ci. Le Titulaire de la Carte porte l'entière responsabilité de la communication de son code PIN et/ou des données sa Carte à des tiers et, dans ce cas, de l'utilisation par un tiers de sa Carte ;
5. N'utiliser le code PIN et la Carte que dans des lieux sûrs, à l'abri du regard des autres et sans se laisser distraire, et plus généralement, prendre toutes les mesures raisonnables pour assurer la sécurité de la Carte ;
6. Restituer la Carte à la Banque immédiatement à sa première demande, ou, la détruire en la coupant en morceaux en cas de blocage ou de clôture définitive du Compte lié, en cas de défaillance ou annulation de la Carte ou lorsqu'une nouvelle Carte lui est livrée ;
7. (a) En cas de survenance de tout événement susceptible d'engendrer une utilisation frauduleuse, abusive ou non autorisée de la Carte ou du code PIN ou de toute crainte à cet égard, notamment en cas de perte, vol ou usage abusif, il doit cumulativement et dans l'ordre suivant :
 - i. bloquer immédiatement la Carte via le Site Transactionnel ou l'app. Si le Titulaire de la Carte rencontre des soucis pour bloquer lui-même sa Carte, il doit Notifier l'évènement susmentionné à la Banque en contactant le contact center par téléphone (+32(0)2/679 90 00), tous les jours ouvrables bancaires de 9 h à 22 h et/ou Card Stop (+32(0)78 170 170), 24 heures par 24 et 7 jours sur 7 pour obtenir le blocage
 - ii. Notifier le même jour l'évènement susmentionné à la Banque par un e-mail adressé à info@keytradebank.com pour confirmer la perte, vol ou usage abusif et le cas échéant obtenir le blocage définitif de la Carte.
- (b) En cas de contestation relative à la Notification susmentionnée, les données enregistrées lors de la communication téléphonique avec la Banque ont force probante. Le Titulaire de la Carte est tenu, dans les plus brefs délais, de déclarer la perte, le vol ou l'utilisation abusive de la Carte aux autorités compétentes et de remettre à la Banque, à sa demande, la preuve de cette déclaration, de même que toute information utile à ses enquêtes.

> 10. Obligations et responsabilités du Titulaire du Compte.

Sous réserve de l'article 4 des présentes conditions particulières, le Titulaire du Compte est solidairement et indivisiblement responsable, avec le Titulaire de la Carte, du paiement de tout montant constaté sur l'état des dépenses de la Carte (des Cartes) liée(s) au Compte.

Le Titulaire du Compte s'engage à supporter l'entière responsabilité, et toutes les conséquences financières et autres des Opérations de Paiement accomplies au moyen de la Carte et, de manière générale, de toute utilisation de la Carte par le Titulaire de la Carte ou par un tiers auquel la Carte aurait été transmise en violation du caractère personnel de la Carte, comme s'il les avait accomplies lui-même.

Toutes les Opérations de Paiement exécutées par le Titulaire de la Carte ou par le tiers auquel la Carte a été transmise sont donc irrévocablement présumées avoir été accomplies avec l'accord du Titulaire du Compte.

Le Titulaire du Compte marque expressément son accord pour que les Opérations de Paiement exécutées avec la Carte, de même que les frais visés à l'article 8 des présentes conditions, soient débités du Compte.

Le Titulaire du Compte reconnaît la validité des modalités de consentement à une Opération de Paiement visées à l'article 3 des présentes conditions, et

notamment reconnaît la validité de la signature électronique au moyen de l'introduction du code PIN de la Carte aux distributeurs automatiques de billets et terminaux de paiement, ou par tout autre moyen ou système approprié permettant l'utilisation de la Carte, et la validité de la signature électronique d'un bordereau. Il reconnaît que ces signatures satisfont aux conditions visées à l'article 8.1, 3°, du Code civil et ont la même force probante qu'une signature manuscrite en original sur un support papier.

Il s'engage en outre à respecter l'ensemble des obligations visées à l'article 9 des présentes conditions s'il est également Titulaire de la Carte.

> 11. Obligations et responsabilités de la Banque.

La Banque/Société s'engage à adopter toutes les mesures utiles pour prévenir toute utilisation de la Carte après que la Banque ait été informée de la perte, du vol ou de l'utilisation non autorisée de la Carte.

Sauf le cas d'un dol ou d'une faute lourde de la Banque, la Banque ne peut être tenue pour responsable (i) de la perte due à une panne ou à un autre problème technique du distributeur automatique de billets, du terminal de paiement ou des réseaux, qui place le Titulaire de la Carte dans l'impossibilité d'initier une Opération de Paiement, soit lui-même, soit par l'intermédiaire d'un Bénéficiaire, lorsque le Titulaire de la Carte a été informé de la panne par un message affiché sur l'appareil ou d'une autre manière visible, (ii) indépendamment du motif, lorsqu'un commerçant, une entreprise ou une banque n'autorise pas l'utilisation de la Carte, ou lorsque la Carte n'est pas acceptée pour l'une ou l'autre raison technique.

Les obligations de la Banque/Société concernant les utilisations possibles de la Carte sont des obligations de moyen et non des obligations de résultat. En cas de différend entre le Titulaire du Compte/de la Carte avec un commerçant ou une personne connectée au réseau de paiement concernant une transaction ou un produit ou service auquel cette transaction se rapporte, il ne peut être demandé à la Banque d'intervenir.

> 12. Utilisation non autorisée de la Carte par un tiers.

12.1 Sans préjudice à l'obligation de Notifier immédiatement la Banque des événements visés à l'article 9, 7° et conformément à l'article 55.1 « Responsabilité pour des Opérations de Paiement non autorisées » des Conditions Générales, le Titulaire du Compte/de la Carte est tenu d'informer sans délai la Banque de toute Opération de Paiement non autorisée effectuée au moyen de la Carte au moment où il constate une telle opération et au plus tard treize mois après la date du débit ou crédit de l'Opération de Paiement concernée, par une Notification à la Banque conformément aux modalités stipulées à l'article 13 « Devoir de surveillance – Blocage » des Conditions Générales, ainsi que par une déclaration à la Banque via un formulaire de contestation disponible sur le Site Internet. Toute demande de rectification ou d'indemnisation transmise au-delà de cette période ou ne respectant pas les conditions de forme précitées sera irrecevable, à moins que la Banque ait manqué de mettre à disposition du Client les informations relatives à l'Opération de Paiement en question conformément aux dispositions de l'article 39 « Extraits et bordereaux ».

Lorsque le Client nie avoir autorisé une Opération de Paiement qui a été exécutée, il incombe à la Banque de prouver que l'Opération en question a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre du service fourni par la Banque.

12.2 Pour autant qu'elle en ait été informée dans les formes et le délai prévus au point 12.1 ci-avant, la Banque doit, en cas d'Opération de Paiement non autorisée rembourser immédiatement le montant de l'Opération de Paiement non autorisée ou, le cas échéant, rétablir le Compte dans l'état où il se serait trouvé si l'Opération de Paiement non autorisée n'avait pas eu lieu, le cas échéant, augmenté d'intérêts sur ce montant, sauf si la Banque a de bonnes raisons de soupçonner une fraude dans le chef du Titulaire de la Carte et si elle communique ces raisons par écrit au SPF Economie. En outre, la Banque compensera les autres conséquences financières éventuelles, notamment le montant des frais exposés par le Titulaire du Compte pour la détermination du dommage indemnisable.

12.3 Pour les Opérations de Paiement qui sont antérieures à la Notification susmentionnée, le Titulaire du Compte assume la perte, à concurrence d'un montant maximum de 50 euros, résultant des Opérations de Paiement non autorisées effectuées au moyen d'un Instrument de Paiement perdu, volé ou détourné.

12.4 Contrairement au point 12.3, le Titulaire du Compte ne subit aucune perte :

- si la perte, le vol ou le détournement ne pouvait être détecté par le Titulaire de la Carte avant le paiement, sauf si le Titulaire de la Carte a agi frauduleusement ;
- si la perte est due à des actes ou à une carence d'un salarié de la Banque ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été soustraitées.

12.5 Toutefois, par dérogation au point 12.3, le Titulaire du Compte supporte toutes les pertes occasionnées par des Opérations de Paiement non autorisées si elles résultent du fait que le Titulaire du Compte/de la Carte a agi frauduleusement ou, elles résultent du fait que le Titulaire du Compte/de la Carte a manqué, intentionnellement ou par une négligence grave, à une ou plusieurs des obligations concernant les conditions d'utilisation de la Carte ou du code PIN et les mesures de précaution à observer à propos de la Carte ou du code PIN ou la Notification à adresser à la Banque comme indiqué ci-dessus.

12.6 Le Titulaire du Compte ne supportera aucune perte financière si la Banque n'exige pas une authentification forte du Titulaire de la Carte, sauf si le Titulaire du Compte/de la Carte a agi frauduleusement.

12.7 A dater de la Notification, les conséquences financières de l'utilisation d'une Carte et/ou d'un code PIN perdus, volés ou détournés, sont prises en charge par la Banque, à moins que la Banque n'apporte la preuve que le Titulaire du Compte/de la Carte a agi frauduleusement.

12.8 A la Banque incombe la charge de prouver l'agissement frauduleux, le manquement intentionnel ou par négligence grave aux obligations susmentionnées du Titulaire du Compte/ de la Carte.

Sans préjudice au pouvoir d'appréciation souveraine du juge et à la nécessité de tenir compte de l'ensemble des circonstances de fait, peut notamment être considéré comme une négligence grave le non-respect, par le Titulaire du Compte/de la Carte des mesures de précaution numéros 1, 2, 4, 5 et 7 visées à l'article 9 ci-dessus. La Banque attire par ailleurs l'attention du Titulaire du Compte sur le fait que cette énumération est purement exemplative et que d'autres comportements imputables au Titulaire de la Carte ou du Compte, qu'ils soient ou non expressément visés par la présentes conditions, sont susceptibles d'être qualifiés de négligence grave ou fraude, en fonction de l'ensemble des circonstances dans lesquelles ils se sont produits ou manifestés, les cours et tribunaux appréciant, le cas échéant, en dernier ressort.

12.9 Les responsabilités de la Banque ci-dessus ne s'appliquent pas en cas de force majeure, ni lorsque la Banque ou un autre Prestataire de Services de Paiement concerné sont liés par d'autres obligations légales prévues par des législations nationales ou par l'Union Européenne.

> 13. Inexécution ou mauvaise exécution d'une Opération de Paiement.

Conformément à l'article 56 « Responsabilité pour des Opérations de Paiement non exécutées ou incorrectement exécutées » des Conditions Générales, le Titulaire du Compte/de la Carte doit également, en cas d'inexécution ou d'exécution incorrecte d'une Opération de Paiement effectuée au moyen de la Carte, en informer la Banque sans délai au moment où il constate une telle opération et au plus tard treize mois après la date du débit ou du crédit de l'Opération de Paiement concernée conformément aux modalités de l'article 13 « Devoir de surveillance – Blocage » des Conditions Générales.

Lorsque le Client affirme que l'Opération de Paiement n'a pas été exécutée correctement, il incombe à la Banque de prouver que l'Opération en question a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre du service fourni par la Banque.

Pour autant qu'elle en ait été informée dans les formes et le délai prévus au premier alinéa, la Banque supporte, conformément aux dispositions de l'article 56 des Conditions Générales et dans les limites posées par celui-ci, la responsabilité de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des Opérations de Paiement correctement initiées par le Titulaire de la Carte ou des Opérations de Paiement correctement adressées à la Banque via le Bénéficiaire.

Les responsabilités de la Banque ci-dessus ne s'appliquent pas en cas de force majeure, ni lorsque la Banque ou un autre Prestataire de Services de Paiement concerné sont liés par d'autres obligations légales prévues par des législations nationales ou par l'Union Européenne.

> 14. Renouvellement de la Carte – Blocage de la Carte.

Sous réserve d'une résiliation du contrat conformément à l'article 17 des présentes conditions particulières, le Titulaire du Compte/de la Carte consent à ce que la Banque renouvelle automatiquement la Carte.

La Banque se réserve en toute hypothèse le droit de ne procéder à aucun renouvellement, sans devoir justifier sa décision.

En application de l'article 13 « Devoir de surveillance-Blocage » des Conditions Générales, la Banque se réserve notamment le droit de bloquer la Carte ou de conserver celle-ci lorsque :

- (a) La Carte est défectueuse ;
- (b) Le Titulaire de la Carte a omis de retirer sa Carte du distributeur automatique de billets ou du terminal de paiement ;
- (c) Lorsqu'un code PIN erroné a été introduit à trois reprises successives ;
- (d) Une opposition a été formée contre la Carte à la demande écrite ou téléphonique du Titulaire du Compte, du Titulaire de la Carte, ou du Mandataire/représentant légal, par exemple en cas de perte, de vol ou d'usage frauduleux de la Carte ;
- (e) Le Compte a été bloqué ou clôturé ;
- (f) En cas de saisie des Comptes ;
- (g) En cas de solde insuffisant du Compte (le cas échéant, après dépassement de la limite des crédits éventuels accordés) ;
- (h) En cas de décès ;
- (i) En cas de présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de la Carte
- (j) En cas de manquement intentionnel ou par négligence grave aux obligations visées à l'article 9 des présentes conditions particulières.

Le Titulaire du Compte/de la Carte accepte qu'il y a des frais liés au blocage de la Carte dans les cas (e), (f) et (g) conformément à l'article 8 des présentes conditions.

> 15. Preuves.

Les Opérations de Paiement exécutées au moyen de la Carte sont automatiquement enregistrées dans les systèmes de la Banque. La Banque et le Titulaire du Compte/de la Carte reconnaissent que les données relatives aux Opérations de Paiement exécutées au moyen de la Carte enregistrées sur un support électronique durable de la Banque ont force probante jusqu'à preuve du contraire, dans la même mesure qu'un écrit signé par toutes les parties en original sur un support papier.

Dans le cas d'Opérations de Paiement réalisées au moyen d'un distributeur automatique de billets ou d'un terminal de paiement, qui génère un document imprimé qui contient les données des Opérations de Paiement et/ou du solde du Compte, ces données n'ont qu'un caractère indicatif. Le solde réel du Compte peut notamment varier en fonction d'autres Opérations qui seraient encore en cours d'exécution.

> 16. Protection de la Vie Privée.

Conditions particulières relatives aux cartes de débit - 7

Les données à caractère personnel concernant le Titulaire de la Carte et du Compte ainsi que des informations relatives à la Carte sont traitées par la Banque pour l'exécution de ses obligations contractuelles liées à la Carte. Il s'agit plus particulièrement d'assurer l'exécution des services suivants : la gestion de la Carte (traitement de la demande, réception, annulation, résiliation...), l'exécution d'Opérations réalisées au moyen de la Carte, la prise des mesures nécessaires en cas de perte, vol ou fraude ou lorsque le risque de production de l'un de ces événements est signalé, l'adaptation des limites de dépenses et la demande d'un nouveau code PIN. Les données à caractère personnel qui sont traitées pour les finalités susmentionnées sont l'identité du Titulaire de la Carte, son domicile et son statut personnel ainsi que les données liées à la Carte et à l'Opération. La Banque est le « responsable du traitement » de ces données à caractère personnel et traite ces données à caractère personnel au sens de la réglementation applicable à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel. Plus d'informations relatives aux traitements, aux destinataires et aux délais de conservation de ces données à caractère personnel ainsi qu'aux droits en lien avec le traitement de ces données à caractère personnel, sont reprises dans la Politique de la Vie Privée de la Banque disponible sur www.keytradebank.be.

> 17. Durée et résiliation.

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Le contrat peut être résilié par le Titulaire du Compte/de la Carte à tout moment, sans frais, sans justification moyennant un préavis de trois Jours, au moyen d'un courrier recommandé adressé au lieu d'établissement de la Banque. La résiliation du contrat rend immédiatement exigibles toutes les dettes et créances entre les parties.

La Banque peut mettre fin à tout moment au présent contrat avec un préavis de deux mois notifié sur un support durable. En outre, la Banque peut mettre fin au présent contrat avec effet immédiat, moyennant un avis envoyé sur un support durable en cas de manquement grave du Titulaire de la Carte / du Compte à ses obligations découlant du présent contrat.

La Banque bloquera la Carte au plus tard trois Jours suivant la réception du courrier recommandé et le Titulaire du Compte/de la Carte est tenu de détruire immédiatement la Carte en la coupant en morceaux.

La clôture du Compte entraîne automatiquement la résiliation du présent contrat, avec effet immédiat et sans autres formalités. Sans préjudice aux dispositions des articles 4, 12 et 13 ci-dessus, le Titulaire du Compte et le Titulaire de la Carte demeurent, en cas de résiliation du contrat, solidairement responsables de toutes les Opérations de Paiement qui ont eu lieu avec la Carte avant que celle-ci n'ait été effectivement restituée à la Banque.

> 18. Modification des conditions.

Les présentes conditions peuvent être modifiées par la Banque à tout moment conformément aux dispositions de l'article 26 des Conditions Générales.

Le Titulaire du Compte/de la Carte qui ne Notifie pas à la Banque son refus des modifications avant la date d'entrée en vigueur des conditions modifiées sera présumé les avoir acceptées et toute Opération de Paiement effectuée par le Titulaire du Compte/de la Carte au moyen de la Carte après l'entrée en vigueur des conditions modifiées sera régie par ces nouvelles conditions.

Le Titulaire du Compte/de la Carte qui n'accepte pas les nouvelles conditions peut lui-même, avant leur entrée en vigueur, résilier immédiatement et sans frais ce contrat en recourant aux fonctionnalités prévues à cet effet sur le Site Transactionnel, ou par défaut par courrier recommandé adressé au lieu d'établissement de la Banque et par la destruction immédiate de la Carte en la coupant en morceaux. Si la résiliation est Notifiée par courrier recommandé, la Banque procédera au blocage de la Carte dans les trois Jours suivant la réception de cette lettre.

La Banque a le droit de résilier le contrat, sans frais et à tout moment jusqu'à la date d'entrée en vigueur des conditions modifiées si le Titulaire du Compte/de la Carte lui a Notifié son refus des nouvelles conditions particulière modifiées.

> 19. Non consommateur.

Sans préjudice à l'article 43.3 des Conditions Générales, les dispositions suivantes des présentes conditions ne sont pas applicables aux personnes morales, ni aux personnes physiques qui ont demandé une Carte ou qui exécutent des Opérations de Paiement au moyen de la Carte dans le cadre de leur entreprise ou occupation professionnelle : article 2, alinéas 4 et 5, article 12.3 à 12.8 inclus (les exclusions et limitations de responsabilité prévues par ces dispositions en faveur du Titulaire du Compte/de la Carte n'étant pas applicables), et les dispositions relatives à la responsabilité de la Banque auxquelles il est fait renvoi à l'article 12.2 et à l'article 13, alinéa 1 ci-dessus. Enfin, les notifications visées à l'article 12.1 et à l'article 13, alinéa 1 ci-dessus doivent être introduites immédiatement et au plus tard endéans 5 Jours par les personnes précitées, conformément aux dispositions de l'article 15.1 des Conditions Générales concernant les contestations et réclamations et ces personnes ne peuvent invoquer le bénéfice du délai de treize mois prévu à l'article 12.1 et à l'article 13, alinéa 1.

> 20. Réclamation et recours.

Les réclamations peuvent être transmises à la Banque auprès du service Quality Care :

Keytrade Bank
Service Quality Care
Boulevard du Souverain 100, 1170 Bruxelles
qualitycare@keytradebank.com

Si la réponse du service Quality Care ne donne pas satisfaction, le client peut, en tant que personne physique agissant dans le cadre de ses intérêts privés, soumettre le litige au Service de médiation des services financiers, en abrégé Ombudsfîn soit par simple lettre à l'adresse qui suit, soit en utilisant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de ce service.

Ombudsfîn - Ombudsman en conflits financiers
North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, n°8, bte. 2, 1000 Bruxelles
Fax : +32 2 545 77 79 - e-mail : ombudsman@ombudsfin.be - www.ombudsfin.be