

Conditions particulières Cartes bancaires

Juin 2023

Article 1 - Généralités

Les présentes conditions régissent les droits, devoirs et responsabilités découlant de l'utilisation de la Carte VISA Business Debit Triodos tant pour l'Utilisateur de la Carte et/ou le Titulaire du compte auquel la carte est liée que pour la Banque.

Elles complètent les Conditions générales de la banque. Avec la communication relative au tarif, ces documents constituent le contrat-cadre.

En cas de divergence entre les Conditions Générales de la Banque et les Conditions Particulières, les dispositions des Conditions Particulières prévalent sur les Conditions Générales.

A l'occasion de la demande par un client de cette Carte, la Banque fournit un exemplaire complet de ces présentes Conditions Particulières.

Par la première utilisation de la Carte le Titulaire du compte et/ou de l'Utilisateur est réputé avoir pris intégralement connaissance des présentes Conditions Particulières et les avoir acceptées sans émettre de réserve.

Modifications et mise à disposition

La Banque se réserve le droit de modifier les dispositions des présentes Conditions Particulières. Ces modifications seront communiquées au moyen d'un support durable au Client. Le Client a le droit de mettre fin au contrat par écrit dans les deux mois qui suivent cet avis. Après cette période de deux mois, les Conditions Particulières sont considérées comme définitivement acceptées et d'application.

Les présentes Conditions Particulières peuvent être obtenues gratuitement auprès de la succursale belge de la Banque située Boulevard Baudouin 31, boîte 5, à 1000 Bruxelles et peuvent être consultées sur le site www.triodos.be/carte.

Article 2. Définitions

Dans les présentes Conditions, les termes suivants sont utilisés :

- **Banque** : la succursale belge de Triodos Bank nv, société anonyme de droit néerlandais, ayant son siège social à Zeist, établie à 3972 LA Driebergen-Rijsenburg (Pays-Bas), Hoofdstraat 10 a, inscrite au registre du commerce d'Utrecht sous le numéro 30062- 451, et dont le siège de la succursale belge est situé Boulevard Baudouin 31 boîte 5 à 1000 Bruxelles, TVA BE 0450.507.887, RPM Bruxelles, www.triodos.be.
- **Carte** : carte de débit de la marque Visa émise par la Banque
- **CARD STOP** : entité désignée par la Banque pour recevoir
- Notification de la perte, du vol ou de tout risque d'usage abusif
- d'une Carte, d'un Code PIN ou d'un Code d'authentification ;
- **Code PIN** : identificateur, personnel et confidentiel qui est lié à la
- Carte via lequel l'Utilisateur s'authentifie pour accéder aux services
- liés à la Carte ;
- **Compte à vue Business** : compte professionnel auquel se rapportent les opérations effectuées au moyen de la Carte dans le cadre d'un ou plusieurs services dans la limite des pouvoirs dont l'Utilisateur dispose sur ce(s) compte(s);
- **Provision** sur le compte lié : les avoirs disponibles sur le compte lié à la carte au moment de l'opération, majorés le cas échéant des crédits consentis par la banque sur ce compte.
- **Triodos Internet Banking** et **Triodos Mobile App** : canaux digitaux facilitant la demande et le contrôle de la carte et le suivi des transactions ;
- **Titulaire de compte** : titulaire, personne physique ou morale, du Compte auquel la Carte donne accès ;
- **Utilisateur** : personne physique au profit de laquelle une Carte est délivrée par la Banque sur un compte ; l'Utilisateur est soit Titulaire, soit représentant, soit mandataire de ce dernier.

Article 3 - Commande, délivrance et activation d'une carte

Commande d'une carte

Tout client professionnel qui dispose d'un compte à vue Business et d'un accès à Internet Banking, ou toute personne mandataire sur un compte à vue Business qui dispose d'un accès à Internet Banking, peut commander une carte VISA Business Debit Triodos.

Une seule carte sera délivrée par utilisateur par compte à vue. Plusieurs utilisateurs peuvent commander une carte sur un même compte. Un même utilisateur peut détenir plusieurs cartes sur différents comptes pour autant qu'il y est autorisé.

La commande de carte se fait exclusivement au moyen d'Internet Banking.

Délivrance de la Carte

- La Carte est envoyée à l'adresse officielle légale de l'Utilisateur, celle-ci est communiquée à la Banque lors de l'entrée en relation du titulaire.
- Elle est bloquée pendant l'expédition et ne peut pas être utilisée aussi longtemps que l'Utilisateur ne l'a pas activée au moyen de son code PIN personnel.

Code PIN et activation de la Carte

- Lors de la commande d'une Carte, l'Utilisateur reçoit un Code PIN par la poste avant délivrance de la Carte ;
- La Carte deviendra inutilisable après que trois codes PIN erronés auront été composés successivement.
- En cas de remplacement de la Carte à la demande de l'Utilisateur ou de renouvellement de celle-ci à sa date d'expiration, la nouvelle Carte est activée par sa première utilisation avec le Code PIN existant de la Carte remplacée ou renouvelée.

Première utilisation de la Carte

La première utilisation de la Carte

- doit consister en une opération avec utilisation du code PIN auprès d'un commerçant ou d'un distributeur de billets ;
- ne peut avoir lieu en vue d'un paiement sur Internet ou paiement sans contact.

Article 4 - Services disponibles avec la carte

La Carte offre à l'Utilisateur la possibilité d'utiliser les services décrits ci-après.

La Carte est utilisable partout en Europe par défaut. Pour une utilisation hors Europe, les paramètres peuvent être modifiés.

La Banque se réserve le droit de poser des restrictions quant à l'accès aux services et quant aux fonctionnalités et transactions y proposées à l'égard des Utilisateurs.

Les modalités d'accès aux différents services sont décrites sur le site www.triodos.be/carte..

Retraits d'argent aux distributeurs automatiques et paiements chez les commerçants en Belgique et à l'étranger

Ces services sont proposés à l'Utilisateur :

- la possibilité de retirer de l'argent aux distributeurs automatiques de billets (les ATM – Automatic Telling Machine) en Belgique et à l'étranger, portant les logos Visa ;
- payer au moyen de la Carte ses achats de biens ou de services auprès de tous tiers équipés de terminaux (les POS – Point Of Sales) acceptant les paiements en Belgique et à l'étranger et portant le logo Visa.

Pour des raisons de sécurité, la Banque peut toutefois instaurer dans certains pays non européens des restrictions relatives aux modalités d'utilisation de la Carte.

Lors d'un paiement par Carte à un terminal de paiement installé à l'extérieur de stations-service permettant exclusivement de régler des pleins de carburant, un certain montant fixe est réservé pendant la période strictement nécessaire à la prise de carburant à l'initiative de la société pétrolière.

Le montant exact correspondant à la prise de carburant sera déduit du montant disponible pour les paiements par carte après la prise de carburant. Le solde du montant réservé sera alors libéré.

La Carte donne la possibilité à son Utilisateur de donner garantie dans le cadre de certaines prestations de services où la fourniture d'une caution est d'usage (une réservation hôtelière, une location de voiture par exemple) ; le commerçant peut dans ce cas demander à son acquéreur de réserver provisoirement à son profit une certaine somme équivalant à la valeur de la garantie.

Les services décrits ci-après peuvent être activés sur la Carte au choix de l'Utilisateur.

Paiement sans contact

Certains terminaux permettent à l'Utilisateur d'effectuer des opérations de paiement sans introduction de la Carte dans le terminal mais simplement en approchant la Carte près du terminal qui dispose de cette technologie.

Les paramètres peuvent être modifiés via Internet Banking.

Paievements en ligne

L'Utilisateur peut effectuer des paiements en vue d'acquérir à distance des biens et des services en ligne (par internet) sur les sites commerçants qui offrent cette option. Si le site commerçant est compatible avec le système de sécurisation des paiements offert par la Carte, à savoir le système 3D Secure, les paiements supérieurs à 30 € pourront faire l'objet d'une validation via VISA Secure dans son Internet Banking.

L'Utilisateur peut enregistrer ses données de paiement (numéro de carte et date d'expiration) dans un compte créé auprès d'un commerçant pour des achats futurs ou des paiements récurrents (abonnements par exemple).

L'enregistrement a lieu dans un environnement sécurisé selon les procédés de signature mis à disposition par la Banque.

L'Utilisateur est tenu d'interrompre lui-même les paiements auprès des commerçants lorsqu'il ne souhaite plus y recourir, lorsque le présent contrat prend fin ou lorsque sa Carte est bloquée ou restituée à la Banque.

Certains paiements en ligne pourraient être refusés dans certaines conditions.

3D Secure

3D Secure est un système d'authentification de paiement qui offre une couche de protection additionnelle lors de l'achat de produits ou de services auprès de commerçants participants (à 3D).

3D Secure est une fonctionnalité de sécurisation de votre Carte et ne remplace pas les mesures de sécurité obligatoires.

Article 5 - Limites d'utilisation et provision

Les retraits d'espèces aux distributeurs sont limités par carte et par jour.

Les paiements chez des commerçants en Belgique et à l'étranger, pris globalement avec les paiements en ligne sont plafonnés par carte et par jour.

Lorsque des opérations de paiement peuvent s'effectuer via certains terminaux sans utilisation du Code PIN, sans contact, les transactions seront limitées par transaction et à un montant cumulé.

Vous trouverez ces limites d'utilisation sur notre site web www.triodos/carte.

L'Utilisateur de la Carte s'engage, à chaque transaction, à ne pas dépasser la Provision disponible au même moment sur le compte lié à la Carte.

Tout découvert éventuel affiché sur les comptes liés ne donne au client aucun droit acquis à un crédit futur et doit, sauf convention particulière, être apuré sans délai.

Article 6 - Obligations et Responsabilité de l'Utilisateur et du Titulaire de compte

Obligations

L'Utilisateur de la Carte doit être conscient qu'il doit conserver et utiliser sa Carte de manière sûre et prudente. A défaut, il s'expose au possible abus de sa Carte.

L'Utilisateur de la Carte et/ou le Titulaire du compte s'engage à respecter strictement les obligations suivantes :

- Votre code PIN est strictement personnel et secret. Ne le communiquez jamais à personne (y compris votre famille) ni oralement ni par écrit. Ne le notez jamais sur la carte, ni sur tout autre document.
- Si vous modifiez votre code PIN, choisissez un **code PIN sûr**, qui ne soit pas évident (tel qu'une partie de sa date de naissance, le code postal de sa commune, etc.).
- Ne laissez **jamais votre Carte sans surveillance**.
- Ne prêtez jamais votre Carte à d'autres personnes, même si ce sont des membres de votre famille ou des amis.

- N'utiliser la Carte que dans des conditions de sécurité suffisante, garantissant entre autres le caractère secret du code
- Ne pliez pas la carte, ne l'exposez pas à un champ magnétique et ne l'endommagez pas de quelque manière que ce soit.
- Contrôlez régulièrement vos extraits de compte. Signalez immédiatement toute erreur ou irrégularité (paiement non autorisé ou incorrectement initié ou exécuté), constatée à la Banque.
- **Obligation de notification :**
- En cas de vol, perte ou tout risque d'abus de la Carte ou du code PIN, usage abusif de votre carte appelez immédiatement Card Stop au +32 78 170 170 (sans frais supplémentaires) accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Card Stop vous communique alors immédiatement un numéro de dossier attestant de votre communication de l'information... Vous pouvez aussi bloquer votre carte via Triodos Internet Banking Les faits ainsi notifiés doivent être déclarés dans les 24 heures de leur constatation aux services de police.
- Attention au phishing. Des escrocs peuvent vous soutirer des informations personnelles par e-mail, téléphone ou sms. La Banque ne vous demandera jamais de lui communiquer votre code secret personnel ou le code de sécurité mentionné sur votre carte, et ce peu importe le moyen de communication utilisé. En outre, personne n'a le droit de vous les demander pas même les services de police.

Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet sur Triodos.be et sur Cardstop.be.

Responsabilité

1. Jusqu'au moment de la notification visée ci-dessus, l'Utilisateur et le Titulaire restent responsables des conséquences liées à la perte, le vol ou l'abus de leur carte ou le code PIN.
2. Dès la notification, l'Utilisateur et le Titulaire ne sont plus responsables des conséquences liées à la perte au vol ou l'usage illicite de leur Carte, sauf en cas de fraude ou de faute lourde dans le chef de l'Utilisateur et du Titulaire.

Article 7 – Obligations et responsabilité de la Banque

La Banque s'engage à respecter les obligations suivantes :

- Veiller à ce que le code PIN ne soit pas accessible à des tiers ;
- S'abstenir d'envoyer toute Carte non-sollicitée, sauf dans le cas où une carte de l'Utilisateur doit être remplacée.
- Conserver un relevé interne des opérations effectuées à l'aide de la Carte, pendant une période de 10 ans à compter de l'exécution des opérations.
- Veiller à la disponibilité du service Card Stop visé à l'article 6 ;

- Empêcher - dans la mesure des possibilités techniques - que la Carte puisse encore être utilisée une fois que la notification visée à l'article 6a été faite ;
- Informer le Client de temps en temps des mesures de précautions à prendre pour empêcher tout usage illicite et l'informer de toute fraude suspectée ou avérée, ainsi que des menaces de sécurité.

Prévention de la fraude et blocage de la carte

Afin de prévenir de manière active des cas de fraude, la Banque s'engage à ce qui suit :

La Banque analysera votre profil de dépenses et ceux de clients similaires sur une base de données collective et anonyme.

Nous utiliserons aussi des données externes pour identifier tout paiement effectué à partir de votre compte et qui n'apparaît pas autorisé par vous.

Au cas où un paiement suspicieux a été fait et identifié, nous tenterons de vous contacter par message texte pour vous demander de nous appeler afin de confirmer que vous avez autorisé le paiement.

Cette mesure ne change nullement les obligations et la responsabilité de l'Utilisateur et du Titulaire de compte (voir l'article 6.)

Si vous ne pouvez pas trouver votre Carte vous pouvez la bloquer temporairement pour toute utilisation sur Internet Banking. Ce blocage pourra être levé dès que la Carte est retrouvée dans un endroit sûr.

La Banque se réserve le droit de bloquer la Carte dans tous les cas qu'elle juge nécessaire.

Article 8 – Preuve des opérations

La Banque enregistre les données relevantes (comme la date, l'heure, le montant, la devise...) résultant de toute opération effectuée auprès de distributeurs de billets, terminal de paiement ou tout autre canal autorisé.

L'Utilisateur et/ou le Titulaire de compte et la Banque acceptent, chacun pour ce qui les concerne, que la bande journal ou un support d'information équivalent, sur lesquels sont enregistrées toutes les données relatives à toutes les opérations à chaque guichet automatique ou chaque terminal de point de vente, tout comme les enregistrements sur le microcircuit de la puce de la Carte, constituent une preuve écrite décisive de ces opérations, particulièrement que l'opération a été correctement enregistrée et comptabilisée et n'a pas été influencée par une déficience technique ou tout autre manquement. Le client peut fournir la preuve contraire par tous moyens.

Cet enregistrement de l'usage de la Carte et du code PIN correct certifie que l'Utilisateur a lui-même initialisé l'opération. Le client peut néanmoins fournir la preuve contraire par tous moyens.

Article 9 - Tarification des services

Font ou peuvent faire l'objet d'une tarification :

- Les frais annuels de gestion de la Carte et des services liés ;
- les transactions effectuées au moyen de la Carte ;
- la délivrance d'une nouvelle Carte (pas de frais quand la Carte arrive à expiration)

Ces frais sont repris dans la liste des tarifs disponible sur notre site web.

Ces frais sont indépendants de tout supplément éventuel que certains commerçants ou exploitants de distributeurs de billets pourraient imputer.

Ces frais sont prélevés automatiquement du compte lié à la carte.

Article 10 - Durée et arrêt du service

Le présent contrat a une durée indéterminée.

Toutefois, la Carte a une durée de validité limitée, mentionnée sur celle-ci.

Si le client souhaite supprimer la carte avant l'échéance, il doit adresser à la Banque une demande écrite et signée. La demande peut également se faire au moyen d'Internet Banking.

La Carte sera supprimée pour tous les utilisateurs lors de la clôture du compte à vue lié à la/aux carte(s).

La Banque se réserve le droit de saisir, de refuser ou de bloquer une Carte et, dans les hypothèses suivantes :

- Trois codes PIN erronés ont été successivement composés ;
- la Carte est défectueuse ou détériorée ;
- la Carte a été oubliée dans le terminal ;
- l'Utilisateur fait de la Carte ou d'un service auquel elle donne accès un usage non conforme aux présentes conditions ;
- l'Utilisateur ou le Titulaire manque à l'une de ses obligations envers la Banque, ou la Banque a connaissance de faits qui sont de nature à ébranler la relation de confiance qu'elle a avec l'Utilisateur ou le Titulaire ;
- il existe un risque d'abus ou de fraude.

Article 11 - Données personnelles

La Banque traite les données de l'Utilisateur de la Carte et du Titulaire du compte de manière légale, correcte et transparente. Pour plus d'informations sur le traitement et

l'échange de données à caractère personnel par la Banque, ainsi que sur les droits dont disposent le Titulaire du compte et l'Utilisateur de la Carte, il est renvoyé à la Charte Vie Privée de la Banque, disponible sur notre site web.

Article 12 - Plaintes : contestations des opérations, paiement non-autorisé paiement non (correctement) exécuté

L'enregistrement de l'utilisation de la carte avec le code PIN correct démontre, jusqu'à preuve du contraire, que l'opération a été initiée par le titulaire de la carte à l'aide de ses moyens d'accès.

Si vous constatez un paiement à partir de votre Compte que vous ne reconnaissez pas ou qui n'est pas correct, vous devez nous contacter dès que possible.

Toute contestation relative à une opération de paiement non autorisée ou mal exécutée, apparaissant sur les extraits de compte, doit être adressée par téléphone à la Banque, immédiatement et au plus tard dans les 3 mois suivant la date de débit.

En cas d'opération de paiement non autorisée, et sans préjudice de l'application de l'article 8, la Banque crédite immédiatement le compte du client à hauteur du montant de l'opération contestée sauf si la Banque a de bonnes raisons de soupçonner une fraude. Le cas échéant, la Banque rétablit le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si ladite opération de paiement n'avait pas eu lieu.

La Banque remboursera également les sommes résultant des autres conséquences financières éventuelles, notamment le montant des frais supportés par l'Utilisateur de la Carte.

Article 13 – Recours

La présente convention est régie par le droit belge. Tout litige relève de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles

Toute plainte sera introduite et traitée conformément l'article 3.11.3 à 3.11.7 des Conditions Générales.