Conditions générales des cartes de paiement

Les présentes conditions générales des cartes de paiement englobent aussi bien les conditions spéciales d'utilisation de la carte de crédit VISA (y compris les conditions d'activation et d'utilisation de 3D Secure) que les conditions spéciales d'utilisation de la carte de débit VISA et les conditions générales d'utilisation d'une carte de paiement (VISA et/ou VISA Débit) et viennent compléter les conditions générales de la Banque de Luxembourg (ci-après les « Conditions Générales de l'Émetteur »), institution financière émettrice des cartes de paiement.

Définitions

Aux termes des conditions générales des cartes de paiement, on entend par :

- la « Carte » :
  - la carte de crédit VISA dans le cadre des conditions spéciales d'utilisation de la carte de crédit VISA ;
  - la carte de débit VISA dans le cadre des conditions spéciales d'utilisation de la carte de débit VISA ;
  - la carte de crédit VISA et/ou la carte de débit VISA dans le cadre des conditions générales d'utilisation d'une carte de paiement.
- « Émetteur » : la Banque de Luxembourg, institution financière émettrice de la Carte, sise 14 boulevard Royal, L-2449 Luxembourg ;
- « Worldline Financial Services » : la société Worldline Financial Services (Europe) S.A., avec siège à L-5365 Munsbach, 10, rue Gabriel Lippmann, tél. (+352) 3 55 66-1, le prestataire de services externe à qui l'Émetteur a confié la gestion de la Carte ;
- le « Client » : le(s) Titulaire(s) de compte et/ou le Titulaire de Carte, signataire(s) des présentes conditions générales des cartes de paiement, ainsi que, le cas échéant, le Valideur agissant pour compte du Titulaire de compte et de Carte, tel que défini ci-dessous ;
- le « Client consommateur » : le(s) soussigné(s) des présentes conditions générales des cartes de paiement, étant une/des personne(s) physique(s) qui, dans le cadre des présentes conditions générales des cartes de paiement, agit/agissent dans un but autre que son/ses activité(s) commerciale(s) ou professionnelle(s) ;
- le « Titulaire de Carte » : la personne physique au nom et pour l'usage de laquelle la Carte a été émise ;
- le « Titulaire de compte » : la (les) personne(s) qui, auprès de l'Émetteur, est (sont) Titulaire(s) d'un Compte courant individuel ou joint sur lequel sont débitées les dépenses effectuées au moyen de la Carte ;
- le « Valideur » : toute personne autre que le Titulaire de Carte, agissant pour compte ou à la demande du Titulaire de compte et de Carte, disposant d'un accès E-Banking (banque en ligne) au Compte courant et qui, suite à l'association de la Carte à son certificat LuxTrust, peut valider les transactions initiées par le Titulaire de Carte sur les sites Internet sécurisés avec la norme 3D Secure ;
- le « Compte Carte » : le Compte courant ouvert au nom du Titulaire de Carte géré par Worldline Financial Services pour compte de l'Émetteur et qui renseigne les montants dus en vertu des opérations effectuées au moyen de la Carte ;
- le « Relevé de compte » : l'extrait du Compte Carte sous format papier ou électronique, reprenant les opérations effectuées au moyen de la carte de crédit VISA, dont l'envoi rend exigible à la date indiquée le solde y renseigné ;
- le « Compte courant » : le compte bancaire ouvert auprès de l'Émetteur moyennant le débit duquel les paiements à faire en raison de l'utilisation d'une ou plusieurs Cartes sont effectués ;
- « GAB » : Guichets Automatiques de Banque ;
- « TPV » : Terminaux de Points de Vente ;
- « Code PIN » : code personnel et confidentiel nécessaire à l'utilisation de la Carte ;
- « Contactless » : Technologie autorisant une lecture sécurisée de la Carte sans contact physique et permettant dès lors la validation d'une opération de paiement par la présentation et le maintien momentané de la Carte devant un TPV équipé à cet effet ;
- les « Commerçants et entreprises affiliés au réseau VISA » : celui qui est autorisé à accepter des transactions faites par la Carte ;
- l'« authentification forte du Client » : une authentification reposant sur l'utilisation de deux éléments ou plus appartenant aux catégories « connaissance » (quelque chose que seul l'utilisateur connaît), « possession » (quelque chose que seul l'utilisateur possède) et « inhérence » (quelque chose que l'utilisateur est) et indépendants en ce sens que la compromission de l'un ne remet pas en question la fiabilité des autres, et qui est conçue de manière à protéger la confidentialité des données d'authentification.

I. Conditions spéciales d'utilisation de la carte de crédit VISA

I.1. Description des services VISA

I.1.1. Les services liés aux opérations de paiement – Consentement à l'exécution de l'ordre de paiement

La Carte confère au Titulaire de Carte la possibilité d'effectuer dans un réseau de TPV des opérations de paiement et ainsi de payer des produits et prestations offerts par les Commerçants et entreprises affiliés au réseau VISA, moyennant présentation de la Carte et :

(a) signature d'un bordereau qui lui est présenté par le Commerçant ou l'entreprise affilié(e) au réseau VISA,

ou

(b) validation de la transaction par l'utilisation d'un Code PIN,

ou

(c) validation Contactless de la transaction moyennant la présentation et le maintien momentané de la Carte devant un TPV équipé à cet effet. En fonction du montant de l'opération et du nombre d'opérations Contactless exécutées, l'insertion de la Carte et/ou l'utilisation du code secret peut être exigée.

Le Titulaire de Carte peut également, sur présentation de celle-ci et moyennant la signature d'un bordereau de vente ou l'utilisation de son Code PIN, retirer des espèces auprès de certaines agences bancaires ou de GAB au Luxembourg et à l'étranger.

La Carte confère également au Titulaire de Carte la possibilité de payer dans le cadre de ventes à distance et/ou achats sur Internet moyennant validation de la transaction par l'indication du numéro et de la date d'échéance de la Carte ainsi que, le cas échéant, du numéro de vérification (CVV2) indispensable sur certains sites Internet.

Pour une utilisation de la Carte sur les sites sécurisés avec la norme 3D Secure, les conditions énoncées dans la clause III.3.1.2 sont d'application.

I.1.2. Une couverture d'assurance

La Carte permet au Titulaire de Carte de bénéficier d'une couverture d'assurance. Le Client confirme avoir été informé de l'assurance assortie à la Carte et déclare expressément avoir pris connaissance des conditions générales de couverture et les accepter. Les conditions générales des différentes assurances assorties aux cartes de crédit respectives sont également disponibles sur le site internet de l'Émetteur (www.banquedeluxembourg.com).

I.1.3. Autres services assortis

En fonction de la carte choisie par le Titulaire de Carte, il pourra bénéficier de services supplémentaires assortis dont il déclare avoir été informé et avoir pris connaissance des conditions générales d'utilisation. Le Client reconnaît qu'en faisant usage des services, il accepte leurs conditions générales d'utilisation.

I.1.4. Recours aux prestataires de services externes

L'Émetteur se réserve le droit d'amender l'éventail des fonctions et services ci-dessus dans les conditions énoncées à l'article III.10 des conditions générales d'utilisation des cartes de paiement. Il pourra aussi, de façon discrétionnaire, changer de prestataires de services externes sans en informer le Client au préalable.

I.2. Accès aux services VISA

La Carte peut être utilisée à l'échelon européen et international.

Concernant son utilisation, son utilisation Contactless et celle en dehors de l'Europe, le Client se renseignera auprès de son conseiller habituel. Ni l'Émetteur ni Worldline Financial Services ne sont responsables des actes et manquements des Commerçants et entreprises affiliés au réseau VISA auxquel la Carte a été présentée ; ils n'assument notamment aucune responsabilité en cas de refus d'un Commerçant ou d'une entreprise affilié(e) au réseau VISA d'accepter la Carte.

I.3. Emission de la Carte

L'Émetteur délivre la Carte aux personnes qui en font la demande et qui reçoivent son agrément. La Carte émise est personnelle et intransmissible. Lorsqu'elle est délivrée au Titulaire de Carte, celui-ci doit immédiatement la signer au verso. Il en devient le gardien et a le droit de l'utiliser conformément aux présentes conditions générales des cartes de paiement en vigueur lors de l'utilisation.

L'Émetteur reste propriétaire de la Carte.

I.4. Délivrance de la Carte et renouvellement du Code PIN

En cas d'émission ou de renouvellement de la Carte, la délivrance de celle-ci peut avoir lieu, à la discrétion de l'Émetteur, par voie postale ou par la simple mise à disposition à l'agence de l'Émetteur, cela alors même que sa correspondance relative à la Carte est mise à disposition via son accès E-Banking (banque en ligne) ou que le Client a demandé à ce que sa correspondance relative à la Carte et/ou au Compte courant soit conservée auprès de l'Émetteur jusqu'à sa prochaine visite. L'utilisation de la Carte suite à son envoi vaut accusé de réception de celle-ci par le Titulaire de Carte. L'activation de la Carte nécessite un retrait d'espèces ou un paiement effectué moyennant la Carte sur le réseau GAB ou sur un TPV pour lequel l'insertion de la Carte et/ou l'utilisation du code secret peut être exigé.

L'Émetteur transmettra le Code PIN au Client par courrier séparé envoyé par Worldline Financial Services à l'adresse indiquée par le Titulaire de Carte. Le Titulaire de Carte informe l'Emetteur ou Worldline Financial Services de tout changement de domicile ou d'adresse à laquelle la Carte et le Code PIN doivent être envoyés.

I.5. Pluralité de Cartes liées au Compte courant

A la demande du Titulaire de compte, l'Émetteur peut délivrer à des tiers des cartes de crédit supplémentaires tirées sur le Compte courant du Titulaire de compte. Dans ce cas, le Titulaire de compte reconnaît et accepte que les Relevés de compte Carte soient envoyés au(x) Titulaire(s) de Carte.

Sur demande, le Titulaire de compte pourra recevoir à ses frais un duplicata du Relevé de compte Carte adressé au Titulaire de Carte.

I.6. Opérations et retraits effectués au moyen de la Carte

L'Émetteur attire l'attention du Titulaire de Carte que toute créance (actuelle ou future et de quelque nature que ce soit) qu'il détient ou détiendra à son égard au titre des sommes mises à sa disposition dans le cadre de toute utilisation de la/des Carte(s) est gagée au profit de VISALUX S.C. ou toute société qui pourrait s'y substituer, en sa qualité de détentrice de la licence de cartes VISA, qui procède au paiement du commerçant ou de l'Émetteur en cas de retrait dans un GAB. Le Titulaire de Carte accepte cette mise en gage.

Du fait de ce gage, VISALUX S.C. (ou toute société qui se serait substituée) pourrait être amenée à envoyer une notification d'appropriation de cette créance au Titulaire de Carte de l'Émetteur. L'Émetteur acquiert la créance moyennant paiement à VISALUX S.C. (ou toute autre société qui se serait substituée).

Le Titulaire de compte donne ordre irrévocable à l'Émetteur de débiter son Compte courant de toutes les sommes dues en vertu de l'utilisation de la Carte ou en vertu des présentes conditions générales des cartes de paiement. Le débit du Compte courant s'effectue en principe dans les premiers jours qui suivent l'envoi du Relevé de compte (dates disponibles sur le site internet de l'Émetteur, en agence et auprès du conseiller) suivant le mode de paiement défini. Le jour du débit indiqué sur le Relevé de compte correspond au moment de réception de l'ordre de paiement par Worldline Financial Services tel que défini à l'article 9 des Conditions Générales de l'Émetteur.

Chaque Titulaire de Carte, y compris dans le cas où une opération initiée par lui a été validée par le Valideur, est solidairement et indivisiblement responsable avec le Titulaire de compte du paiement des sommes dues en vertu de l'utilisation, même abusive de sa Carte sous réserve des dispositions de l'article III.6 des conditions générales des cartes de paiement.

Le Titulaire de Carte ne peut faire opposition au paiement des bordereaux dûment validés par lui selon les modes de consentement exposés ci-dessus. Au cas où le bordereau n'est pas dûment signé par le Titulaire de Carte, celui-ci et le Titulaire de compte n'en sont pas moins tenus solidairement et indivisiblement au paiement des montants portés au débit du Compte Carte sur base du bordereau établi au moyen de la Carte.

L'Émetteur est tiers par rapport aux litiges entre le Titulaire de Carte et le Commerçant ou l'entreprise affilié(e) au réseau VISA. L'existence d'un tel litige ne dégage pas le Titulaire de compte de l'obligation de rembourser les sommes dont il est redevable envers l'Émetteur du fait de l'utilisation de la Carte.

Le montant d'un bordereau signé le cas échéant par le Commerçant ou l'entreprise affilié(e) au réseau VISA sera porté au crédit du Compte Carte du Titulaire de Carte.

I.7. Limite d'utilisation

Le Client reconnaît que les risques de pertes imputables à une utilisation frauduleuse de la Carte sont accrus en cas d'augmentation de la limite d'utilisation de la Carte.

I.8. Relevé de compte

En cas d'opération effectuée au moyen de la Carte, un Relevé de compte Carte est envoyé au moins une fois par mois au Titulaire de Carte. Ce relevé reprend les opérations effectuées depuis l'établissement du relevé précédent par le Titulaire de Carte au moyen de la Carte sur base des bordereaux et fichiers informatiques qui sont transmis par Worldline Financial Services. Il contient par ailleurs le détail de toutes les commissions.

Sauf demande contraire du Titulaire de compte, les Relevés de compte Carte concernant les Cartes supplémentaires sont envoyés au(x) Titulaire(s) de Carte.

Tout Titulaire de Carte disposant d'un accès E-Banking (banque en ligne) reçoit une version digitalisée des Relevés de compte Carte et accepte à ce titre de ne pas les recevoir par courrier postal. Les Relevés de compte Carte sont mis à disposition sur son espace documentaire.

Le Titulaire de Carte ne disposant pas d'un accès E-Banking (banque en ligne) informe l'Émetteur de tout changement de domicile ou d'adresse à laquelle les Relevés de compte Carte doivent être envoyés. Sur demande expresse du Titulaire de Carte et/ou de compte, l'Émetteur peut conserver la correspondance destinée à celui-ci jusqu'à sa prochaine visite, sans pour autant être obligé d'en prendre connaissance ou vérifier le contenu. Cette correspondance est considérée comme envoyée et reçue par le Titulaire de Carte à la date qu'elle porte, même si le Titulaire de Carte n'en a pas eu connaissance et même si cela a des effets quant à des délais ou, d'une manière générale, des conséquences défavorables pour le Titulaire de Carte et/ou de compte. C'est pourquoi le Titulaire de Carte et/ou de compte s'engage à recueillir de manière régulière son courrier. Le Titulaire de Carte et/ou de compte prend à sa charge exclusive les conséquences de quelque nature qu'elles soient, pécuniaires ou autres, susceptibles de découler pour lui ou pour tout autre, directement ou indirectement, du fait qu'il n'aurait pas consulté ses comptes et entend expressément que la responsabilité de l'Émetteur ne puisse de ce fait en aucun cas être recherchée et décharge entièrement l'Émetteur de toute conséquence pouvant résulter de la prise en compte de cette instruction. Le Titulaire de compte et/ou de Carte accepte que la correspondance qui n'a pas été retirée puisse être détruite passés trois mois après la date qu'elle porte. Le Titulaire de Carte pourra alors obtenir à ses frais une copie à partir des archives de l'Émetteur.

I.9. Droit au remboursement, notification et correction d'opérations de paiement non autorisées ou mal exécutées

L'Émetteur et Worldline Financial Services ne sont tenus de corriger une opération de paiement non autorisée ou mal exécutée que si le Titulaire de Carte l'en informe sans retard dès constatation, au plus tard dans un délai de 30 (trente) jours à dater de l'expédition de l'avis correspondant. A l'exception de ce délai de notification, qui prévaut sur tout autre délai indiqué dans les Conditions Générales de l'Émetteur, les conditions relatives à la correction d'une telle opération sont régies par les dispositions correspondantes à l'article 9 des Conditions Générales de l'Émetteur.

Ce délai vaut également pour le droit au remboursement mentionné dans l'article 9 des Conditions Générales de l'Émetteur.

I.10. Réclamation du Client

Le Client ne peut contester les mentions portées sur le relevé que par écrit et au plus tard dans les 30 (trente) jours à dater de l'expédition de l'avis correspondant. Les procédures de réclamation, y compris les voies de recours extrajudiciaires ouvertes au Client, sont reprises à l'Article 7 des Conditions Générales de l'Émetteur.

I.11. Compte Carte et frais

Le montant de tous les bordereaux de vente, ou d'avance de fonds, résultant de l'utilisation de la Carte, est porté au débit du Compte Carte du Titulaire de Carte.

Sont également débités sur ledit compte :
– la cotisation annuelle et autres charges,
– les intérêts débiteurs et les commissions.

Sont crédités sur ledit compte :
– les versements supplémentaires,
– les régularisations.

Pour tout retrait d'espèces, le Relevé de compte reprend, en plus du montant du retrait, les coûts administratifs et les commissions réclamés par l'organisme ayant avancé les fonds, conformément au taux indiqué dans les Tarifs et Conditions de l'Émetteur.

Les opérations en monnaies étrangères sont converties en euros au cours du change en vigueur le jour du traitement de l'opération par l'organisme chargé du clearing international des différents systèmes de cartes, augmenté des frais de change de cet organisme et de ceux de l'Émetteur indiqués sur le site www.banquedeluxembourg.com et variant entre 0,50 et 3%. Pour toute opération effectuée dans une monnaie étrangère de l'Espace économique européen (EEE), le Titulaire de Carte reconnaît que les informations sur le cours de change appliqué, augmenté des frais de conversion monétaire, en marge de pourcentage sur les derniers cours de change de référence disponibles émis par la Banque centrale européenne (BCE) sont accessibles via www.banquedeluxembourg.com. Ces informations sont indiquées à titre indicatif et n'engagent pas l'Émetteur. Le Titulaire de Carte peut aussi se renseigner auprès de l'Émetteur pour connaître le cours de change en vigueur, étant entendu que ce dernier peut varier entre le moment de la consultation et l'exécution du paiement.

Lorsque l'Émetteur reçoit un ordre de paiement pour un retrait d'espèces à un GAB ou un paiement au TPV qui est libellé dans une devise de l'Union autre que la devise du compte du Titulaire de compte, l'Émetteur enverra au Titulaire de Carte un message sur son numéro de téléphone mobile permettant au Titulaire de Carte d'avoir les informations sur le total des éventuels frais de conversion monétaire et le taux de change applicables.

Afin de pouvoir activer ce service, le Titulaire de Carte doit avoir préalablement déclaré un numéro de téléphone mobile valide auprès de l'Émetteur qu'il devra le cas échéant avoir confirmé. Le Titulaire de Carte a la possibilité de ne pas recevoir ces messages en adressant une telle demande à l'Émetteur via sa personne de contact habituelle.

I.12. Modes de paiement

Le Titulaire de compte donne ordre irrévocable à l'Émetteur d'inscrire au débit du Compte courant la totalité du montant renseigné sur le Relevé de compte. Dans ce cas, aucun intérêt n'est chargé.

II. Conditions spéciales d'utilisation de la carte de débit VISA

II.1. Description des services VISA Débit

II.1.1. Les services liés aux opérations de paiement

II.1.1.1 Accès aux services VISA Débit

Les services VISA Débit sont conçus pour permettre au Titulaire de Carte d'effectuer au Luxembourg et/ou à l'étranger des opérations de paiement, telles que décrites à l'article 9 des Conditions Générales de l'Émetteur, à partir d'un GAB et/ou d'un réseau de TPV. La Carte confère également au Titulaire de Carte la possibilité de payer dans le cadre de ventes à distance et/ou achats sur Internet.

La carte de débit VISA peut être utilisée à l'échelon européen. Concernant son utilisation en dehors de l'Europe, le Client se renseignera auprès de son conseiller habituel.

II.1.1.2 Consentement à l'exécution de l'ordre de paiement

Le consentement à l'exécution de l'ordre de paiement se fait par :

(a) l'introduction dans un GAB ou TPV d'une carte à puce autorisée à cet effet, plus précisément de la Carte, et par la composition d'un Code PIN servant à valider la transaction ;

ou

(b) la validation Contactless de la transaction moyennant la présentation et le maintien momentané de la Carte devant un TPV équipé à cet effet. En fonction du montant de l'opération et du nombre d'opérations Contactless exécutées, l'insertion de la Carte et/ou l'utilisation du code secret peut être exigé ;

ou

(c) pour les ventes à distance et/ou achats sur Internet, par la validation de la transaction par l'indication du numéro de la Carte, sa date d'échéance et, le cas échéant, son numéro de vérification (CVV2) indispensable sur certains sites Internet. Pour une utilisation de la Carte sur les sites sécurisés avec la norme 3D Secure, les conditions énoncées à la clause III.3.1.2 sont d'application.

II.1.2 Une couverture d'assurance

La Carte permet au Titulaire de Carte de bénéficier d'une couverture d'assurance. Le Client confirme avoir été informé de l'assurance assortie à la Carte et déclare expressément avoir pris connaissance des conditions générales de couverture et les accepter. Les conditions générales des différentes assurances assorties aux cartes de débit sont également disponibles sur le site internet de l'Émetteur (www.banquedeluxembourg.com)

II.2. Emission de la Carte

La Carte est émise et délivrée sur les instructions et dans l'intérêt du Client qui en fait la demande et qui trouve l'approbation de l'Émetteur. Elle est liée au Compte courant du Titulaire de compte moyennant le débit duquel les paiements ou retraits d'espèces faits en raison de l'utilisation de la Carte sont effectués et ne pourra être utilisée que conformément aux conditions prévues pour les services VISA Débit et ce, uniquement dans les limites d'une couverture suffisante du Compte courant ou d'un découvert accordé par l'Émetteur au Client.

II.3. Délivrance de la Carte et transmission du Code PIN

En cas d'émission ou de renouvellement de la Carte, la délivrance de celle-ci peut avoir lieu, à la discrétion de l'Émetteur, par voie postale ou par la simple mise à disposition à l'agence de l'Émetteur, cela alors même que sa correspondance relative à la Carte est mise à sa disposition via son accès E-Banking (banque en ligne) ou que le Client a demandé à ce que sa correspondance relative à la Carte et/ou au compte soit conservée auprès de l'Émetteur jusqu'à sa prochaine visite. L'utilisation de la Carte suite à son envoi vaut accusé de réception de celle-ci par le Titulaire de Carte.

L'activation de la Carte nécessite un retrait d'espèces ou un paiement effectué moyennant la Carte sur le réseau GAB ou sur un TPV pour lequel l'insertion de la Carte et/ou l'utilisation du code secret peut être exigé.

L'Émetteur transmettra le Code PIN au Client par courrier séparé. Le Titulaire de Carte informe l'Emetteur ou Worldline Financial Services de tout changement de domicile ou d'adresse à laquelle la Carte et le Code PIN doivent être envoyés.

II.4. Pluralité de Cartes liées au Compte courant

A la demande du Titulaire de compte, l'Émetteur peut remettre des cartes VISA Débit supplémentaires à d'autres personnes autorisées à utiliser ces dernières par le débit du Compte courant du Titulaire de compte, dans la limite d'utilisation accordée par l'Émetteur.

II.5. Les limites d'utilisation de la Carte pour les retraits d'espèces sur GA, les paiements sur TPV et les paiements à distance

L'Émetteur détermine la limite d'utilisation hebdomadaire appliquée à la Carte qui peut être abaissée ou relevée en accord avec l'Émetteur sur demande du Titulaire de Carte et/ou Titulaire de compte, de son représentant légal ou sur décision de l'Émetteur. Le Client reconnaît que les risques de pertes imputables à une utilisation frauduleuse de la Carte sont accrus en cas d'augmentation de la limite d'utilisation de la Carte.

Le Titulaire de Carte peut effectuer des retraits d'espèces sur GAB, des paiements sur TPV et des paiements à distance jusqu'à hauteur de la limite d'utilisation hebdomadaire.

A défaut de demande expresse contraire du Client :

– les retraits d'espèces effectués à l'aide de la Carte sur l'ensemble du réseau GAB sont limités hebdomadairement à un total de 625 EUR par Carte liée au Compte courant;

– les paiements sur TPV effectués sur l'ensemble du réseau de TPV et les paiements à distance sont limités hebdomadairement à un total de 1.250 EUR par Carte liée au Compte courant.

Le Titulaire de compte autorise l'Émetteur à débiter le Compte courant du montant des opérations de retrait d'espèces et des opérations de paiement effectuées moyennant la Carte enregistrée sur ce Compte courant.

L'exercice du droit de disposition ne peut se faire que dans le cadre de la couverture en Compte courant ou d'un découvert conclu entre le Client et l'Émetteur. Le contrôle de la provision se fait « online » au moment de la transaction, c'est-à-dire en temps réel. L'Émetteur décide souverainement si la couverture est suffisante. De même, il est expressément convenu que l'Émetteur, dans tous les cas où il le juge opportun, est en droit de refuser d'exécuter une ou plusieurs instructions du Titulaire de Carte. En cas d'indisponibilité du système d'autorisation « online » de l'Emetteur, le Titulaire de Carte peut disposer d'une limite « fallback », ce qui peut, le cas échéant, engendrer un dépassement sur le compte.

II.6. Frais liés à l'utilisation de la carte VISA Débit

Les dispositions des Conditions Générales et des Tarifs et Conditions de l'Émetteur relatives aux taux d'intérêt sont applicables.

Les opérations en monnaies étrangères sont converties en euros par l'organisme chargé du clearing international des différents systèmes de cartes, augmentées des frais de change de cet organisme et de ceux de l'Émetteur indiqués sur le site www.banquedeluxembourg.com et variant entre 0,50 et 3%. Pour toute opération effectuée dans une monnaie étrangère de l'Espace économique européen (EEE), le Titulaire de Carte reconnaît que les informations sur le cours de change appliqué, augmenté des frais de conversion monétaire, en marge de pourcentage sur les derniers cours de change de référence disponibles émis par la Banque centrale européenne (BCE) sont accessibles via www.banquedeluxembourg.com. Ces informations sont indiquées à titre indicatif et n'engagent pas l'Émetteur. Le Titulaire de Carte peut aussi se renseigner auprès de l'Émetteur pour connaître le cours de change en vigueur, étant entendu que le cours de change peut varier entre le moment de la consultation et l'exécution du paiement.

Lorsque l'Émetteur reçoit un ordre de paiement pour un retrait d'espèces à un GAB ou un paiement au TPV qui est libellé dans une devise de l'Union autre que la devise du compte du Titulaire de compte, l'Émetteur enverra au Titulaire de Carte un message sur son numéro de téléphone mobile permettant au Titulaire de Carte d'avoir les informations sur le total des éventuels frais de conversion monétaire et le taux de change applicables.

Afin de pouvoir activer ce service, le Titulaire de Carte doit avoir préalablement déclaré un numéro de téléphone mobile valide auprès de l'Émetteur. Le Titulaire de Carte a la possibilité de ne pas recevoir ces messages en adressant une telle demande à l'Émetteur via sa personne de contact habituelle.

II.7. Remboursement, notification et correction d'opérations de paiement non autorisées ou mal exécutées

Les conditions relatives à la correction de telles opérations sont conformes aux dispositions correspondantes à l'article 9 des Conditions Générales de l'Émetteur.

II.8. Réclamation du Client

Les conditions relatives aux réclamations, y compris les voies de recours extrajudiciaires ouvertes au Client, sont reprises l'article 7 des Conditions Générales de l'Émetteur.

III. Conditions générales d'utilisation d'une carte de paiement VISA

III.1. Validité et renouvellement de la Carte

La Carte est valable jusqu'au dernier jour du mois de l'année qui y sont inscrits ou jusqu'à l'activation de la nouvelle Carte délivrée au Titulaire de Carte, sauf décision contraire de l'Émetteur. Sauf refus de l'Émetteur ou renonciation écrite du Titulaire de Carte ou du Titulaire de compte notifiée un mois avant l'échéance de la Carte à l'Émetteur, une nouvelle Carte est délivrée au Titulaire de Carte avant l'expiration de la période de validité de la Carte précédente. A l'expiration du délai de validité, le Titulaire de Carte doit veiller à ce que la Carte périmée soit détruite ou restituée à l'Émetteur. En cas de non-respect de cette stipulation, le Client est responsable de toutes les conséquences généralement quelconques pouvant en résulter. La Carte reste la propriété de l'Émetteur et doit lui être restituée sur simple demande sans que l'Émetteur ne doive motiver cette demande. La Carte doit également être retournée avant toute clôture du Compte courant auquel elle est liée. Dans ce cas, l'arrêté de compte ne devient définitif qu'après comptabilisation de tous les retraits d'espèces ou opérations.

III.2. Frais liés à l'utilisation de la Carte

La Carte est émise moyennant une cotisation annuelle qui est communiquée au Titulaire de compte et/ou au Titulaire de Carte selon la tarification en vigueur telle que prévue dans les « Tarifs et Conditions » disponibles auprès de l'Émetteur. Cette cotisation est portée au débit du Compte Carte.

La cotisation annuelle peut être modifiée moyennant information préalable du Titulaire de compte et/ou de Carte. Le Titulaire de Carte ou de compte qui n'accepte pas cette modification peut, dans un délai de deux mois à partir de l'information de la modification de la cotisation, renoncer par écrit à sa Carte et la restituer à l'Émetteur. Après expiration du délai de deux mois à compter de l'information de la modification, le Titulaire de compte est présumé avoir accepté la modification de la cotisation s'il n'a pas exercé son droit de résiliation. L'utilisation de la Carte après la notification d'une modification vaut également présomption d'acceptation.

III.3. Exécution des opérations de paiement dans le cadre des services cartes de paiement

III.3.1. Utilisation de la Carte et autorisation

III.3.1.1 Consentement à l'exécution des ordres de paiement

Une opération de paiement est réputée autorisée si le Client a donné son consentement à l'exécution de l'ordre de paiement, conformément aux articles I.1.1 et II.1.1.2 des présentes conditions générales des cartes de paiement, relatifs au consentement donné à l'exécution de l'ordre de paiement par carte de crédit et carte de débit, ainsi qu'à l'article I.13 relatif au consentement donné par le service 3D Secure. En l'absence d'un tel consentement, l'opération de paiement est réputée non autorisée.

Si le Client est un Client consommateur, le consentement peut à tout moment être retiré, sauf pour les opérations effectuées en mode Contactless, mais en aucun cas après le moment d'irrévocabilité visé ci-après.

III.3.1.2 Un outil de sécurisation complémentaire : Conditions d'activation et d'utilisation de 3D Secure

3D Secure est une norme internationalement reconnue d'identification du titulaire d'une carte de crédit pour les paiements en ligne utilisant l'appellation « Verified by Visa » pour les paiements par Visa. Elle a pour but de renforcer la sécurité des transactions sur Internet. Le Titulaire de Carte pourra vérifier directement sur le site du marchand si celui-ci a choisi de sécuriser ses paiements via la norme 3D Secure.

Sans activation du service 3D Secure, une transaction nécessitant une identification 3D Secure ne peut pas être exécutée.

Le présent article reprend les modalités d'activation et d'utilisation de la dernière version de 3D Secure.

III.3.1.3 Activation du service 3D Secure via les Services E-Banking (banque en ligne) de la Banque

L'activation du service 3D Secure est gratuite et s'effectue par le biais d'une connexion Internet sécurisée. En activant 3D Secure, le Client accepte les présentes conditions d'activation et d'utilisation du service 3D Secure.

L'activation du service 3D Secure doit être effectuée séparément pour chacune des Cartes actives sur le compte. Lorsqu'une nouvelle Carte est émise sur le compte (par ex. en cas de perte ou de vol), celle-ci doit également faire l'objet d'une activation.

L'activation du service 3D Secure pour une quelconque carte de crédit active sur le compte se fait en associant la carte de crédit à un certificat LuxTrust via les Services E-Banking de la Banque.

Tout Client disposant d'un accès E-Banking au compte pourra activer le service 3D Secure via cet accès, pour sa/ses propre(s) Carte(s) ainsi que, le cas échéant, pour les Cartes émises sur le compte au nom d'autres Titulaires de Cartes qui ne disposent pas d'un accès E-Banking sur le compte.

1. Le Titulaire de Carte dispose d'un accès E-Banking (banque en ligne) au compte sur lequel sa carte est active

Le Titulaire de Carte qui dispose d'un accès E-Banking (banque en ligne) au compte sur lequel sa carte est active peut directement activer le service 3D Secure en sélectionnant la ou les Cartes dont il est titulaire et en signant la demande d'activation via son authentification LuxTrust au moyen d'un dispositif lié à son certificat (son application LuxTrust Mobile ou son dispositif LuxTrust Scan).

2. Le Titulaire de Carte ne dispose pas d'un accès E-Banking (banque en ligne) au compte sur lequel sa carte est active

Dans ce cas, le Titulaire de Carte doit demander au Client disposant d'un accès E-Banking (banque en ligne) au compte l'activation 3D Secure de sa Carte par le biais de cet accès E-Banking (banque en ligne).

Après s'être authentifiée cette personne pourra choisir d'associer la Carte à :

(i) son propre certificat LuxTrust au moyen d'un dispositif lié à ce certificat (son application LuxTrust Mobile ou son dispositif LuxTrust Scan) ; dans ce cas cette personne (le « Valideur », selon la définition ci-dessus) sera ultérieurement chargée de valider, sur un dispositif LuxTrust rattaché à son certificat (son application LuxTrust Mobile ou son dispositif LuxTrust Scan), toutes les dépenses en ligne effectuées avec la Carte par le Titulaire de Carte ;

ou

(ii) au certificat LuxTrust du Titulaire de Carte ; dans ce cas la présence physique du Titulaire de Carte est nécessaire car, à l'étape suivante, celui-ci devra signer la demande d'association en s'authentifiant lui-même au moyen d'un dispositif rattaché à son certificat LuxTrust (son application LuxTrust Mobile ou son LuxTrust Scan). Le Titulaire de Carte pourra ensuite valider lui-même sur son dispositif rattaché à son certificat LuxTrust (son application LuxTrust Mobile ou son LuxTrust Scan) toutes les dépenses en ligne effectuées au moyen de la Carte.

Au cas où la présence physique du Titulaire de Carte s'avérait impossible lors de l'association de sa Carte à son certificat LuxTrust, le Titulaire de Carte s'engage à ne pas communiquer au Client disposant de l'accès E-Banking (banque en ligne) ses données d'authentification LuxTrust par un moyen non sécurisé (tel qu'un email, sms, etc.).

Si le Titulaire de Carte ne dispose pas d'un certificat LuxTrust lui permettant d'utiliser l'application LuxTrust Mobile ou un dispositif LuxTrust Scan, une demande pourra être adressée à la Banque afin qu'elle entreprenne les démarches pour l'équiper d'un certificat LuxTrust.

Dans ce cadre, le Client déclare avoir pris connaissance, approuver et se conformer aux conditions générales et toutes autres conditions le liant et/ou liant la Banque à LuxTrust dans le cadre de ce mode d'accès (disponibles sur le site www.luxtrust.lu).

III.3.1.4 Utilisation de la Carte et autorisation

Le Client dont le certificat LuxTrust est associé à une Carte doit valider, au moyen du dispositif rattaché à son certificat LuxTrust (son application LuxTrust Mobile ou son LuxTrust Scan), l'exécution de chaque transaction 3D Secure effectuée au moyen de cette Carte.

L'acceptation de la transaction via l'application LuxTrust Mobile ou le dispositif LuxTrust Scan confirme l'approbation du paiement par carte conformément aux présentes conditions générales des cartes de paiement.

III.3.1.5 Obligation de diligence

Le Client et/ou le Titulaire de Carte doit assurer la sécurité et la confidentialité de ses éléments de sécurité et de tout instrument ou dispositif (tel p.ex. la carte de crédit ou le téléphone mobile) nécessaires à la validation d'une transaction.

Pour la connexion aux Services E-Banking (banque en ligne) ainsi qu'à l'application LuxTrust mobile, le Client doit choisir un mot de passe sécurisé qui ne doit pas contenir de combinaisons facilement identifiables (par ex. numéros de téléphone, anniversaires, immatriculations, nom du Client et/ou du Titulaire de Carte ou d'un membre de sa famille).

Il doit notamment s'assurer de ne pas les écrire ou les sauvegarder sous un format électronique dans leur forme intégrale ou modifiée, codifiée ou non, que ce soit sur la Carte elle-même ou ailleurs. Le Client s'engage également à ne pas communiquer son mot de passe à un tiers ni à le rendre accessibles à un tiers de quelque façon que ce soit, en particulier lors de la procédure d'activation du service 3D Secure décrite au point 2.(ii) de l'article I.13.1 ci-dessus.

Lors de l'initiation de la transaction 3D Secure, le Titulaire de Carte doit s'assurer que le portail dédié comporte les éléments de protection suivants :

– l'adresse du portail commence par « https »,

– la barre d'adresse du portail doit afficher un cadenas,

– le portail reprend le message de sécurité personnel défini par le Titulaire de Carte,

– le portail reprend le logo « Verified by Visa ».

En cas d'absence d'un de ces éléments de protection sur le portail dédié, le Titulaire de Carte doit s'abstenir de toute transaction et est seul responsable de tout dommage pouvant résulter d'une saisie de ses éléments de sécurité et d'une éventuelle validation de l'opération, qu'elle soit effectuée par lui-même ou par le Valideur.

En cas d'absence d'un de ces éléments de protection sur le portail dédié ou de soupçon quant à une utilisation frauduleuse des éléments de sécurité du Titulaire de Carte ou du Client, le Titulaire de Carte doit immédiatement informer l'Émetteur et procéder au blocage de la carte de crédit conformément aux dispositions de l'article III.6.2 des présentes conditions générales des cartes de paiement.

III.3.1.6 Traitement et protection des données à caractère personnel

En sus des dispositions relatives au traitement des données à caractère personnel prévues à l'article III.8 des présentes conditions générales des cartes de paiement, le Client autorise spécifiquement l'Émetteur à transmettre ses données à caractère personnel à des tiers dont l'intervention est nécessaire dans le cadre du service 3D Secure, notamment aux sociétés en charge de l'activation du service 3D Secure et de la validation des transactions par ce même service.

En cas de renouvellement ou de remplacement de la Carte, le Client autorise expressément l'Émetteur à transmettre ses données à caractère personnel à Visa, afin de permettre le maintien des paiements récurrents souscrits auprès de commerçants.

Dans ce contexte, le Client reconnaît expressément avoir été informé et accepter que l'utilisation du service 3D Secure nécessite l'intervention de sociétés tierces (notamment dans le cadre de la validation des opérations en ligne via le dispositif lié à son certificat LuxTrust (son application LuxTrust Mobile ou son dispositif LuxTrust Scan)), selon les termes de la clause III.8 des présentes conditions générales d'une carte de paiement, relative au traitement et à la protection des données à caractère personnel.

III.3.1.7 Responsabilité

L'Émetteur ne garantit pas la disponibilité systématique de 3D Secure et ne saurait être tenu responsable de tout dommage résultant d'une panne, interruption (y compris en cas de maintenance nécessaire) ou surcharge des systèmes de l'Émetteur ou de l'un des tiers mandatés par l'Émetteur.

L'Émetteur ne saurait être tenu responsable de tout échec du service 3D Secure ni de tout dommage résultant du mauvais fonctionnement d'une machine, d'un conflit social ou d'autres événements en dehors de son contrôle.

III.3.1.8 Modification des présentes conditions d'activation et d'utilisation de 3D Secure

L'Émetteur se réserve le droit de modifier les présentes conditions d'activation et d'utilisation de 3D Secure à tout moment. Le Client sera informé de toute modification conformément à l'article III.10 des présentes conditions générales des cartes de paiement.

III.3.1.9 Résiliation

L'Émetteur se réserve le droit de résilier le service 3D Secure à tout moment.

III.3.2. Révocation des ordres de paiement

Seul le Client consommateur pourra annuler un ordre de paiement qu'il a donné grâce à sa Carte, et uniquement avant que cet ordre de paiement n'ait été reçu par Worldline Financial Services.

Les dispositions concernant le moment de la réception de l'ordre de paiement et la révocation de l'ordre de paiement, mentionnées à l'article 9 des Conditions Générales de l'Émetteur, s'appliquent pleinement.

III.3.3. Délai d'exécution maximal du service de paiement

Les dispositions concernant le délai d'exécution maximal du service de paiement mentionnées à l'article 9 des Conditions Générales de l'Émetteur s'appliquent pleinement.

III.3.4. Inscriptions en compte de toutes les opérations de paiement effectuées au moyen de la Carte

Les retraits d'espèces et autres opérations de disposition se font par débit en Compte courant et sont assimilés aux opérations de paiement décrites à l'article 9 des Conditions Générales de l'Émetteur. Toute inscription en compte d'une transaction non autorisée, toute erreur ou autre irrégularité dans la gestion du Compte courant doivent être immédiatement signalées à l'Émetteur.

Le Client est responsable de tous les paiements liés au Compte courant sous le couvert de la Carte, et cela malgré le fait que la procuration en faveur d'un Titulaire de Carte ait été révoquée.

A l'exception d'une autorisation accordée au Client en vertu d'un découvert accordé par l'Émetteur au Client, le Titulaire de Carte ne peut faire usage de la Carte que sur base créditrice et dans les limites d'une couverture suffisante du compte. Le Titulaire de compte s'engage à approvisionner le Compte courant afin que le crédit figurant sur ce Compte courant soit suffisant pour faire face à l'utilisation de la Carte dans les limites d'utilisation définies. Le Client reconnaît qu'à défaut, le Compte courant produira des intérêts débiteurs tels que prévus à l'article 15 des Conditions Générales de l'Émetteur.

III.4 Applications tierces de paiement

L'Émetteur permet au Titulaire de Carte de lier sa Carte à certaines applications tierces de paiement au moyen desquelles il peut initier des opérations de paiement liées à la Carte. Le Titulaire de Carte bénéficie ainsi d'un service de paiement mobile (ci-après le « Service ») offert par une société tierce (ci-après l'« Éditeur ») permettant au Titulaire de Carte éligible d'effectuer des opérations de paiement au moyen de la Carte, à l'aide d'un ou plusieurs appareil(s) compatible(s) déterminé(s) dans les conditions d'utilisation de l'Éditeur. Afin de pouvoir offrir le Service au Titulaire de Carte et pour permettre la souscription, l'activation et l'utilisation du Service par le Titulaire de Carte, l'Émetteur pourra être contraint de transmettre d'avance à son prestataire intervenant dans l'activation et/ou l'exécution du Service (notamment dans la chaîne de paiement) des données à caractère personnel tel qu'un numéro de téléphone mobile que le Titulaire de Carte aura préalablement communiqué à l'Émetteur. Le Titulaire pourra à tout moment exiger qu'une telle transmission n'ait pas lieu et pourra adresser une telle demande à sa personne de contact habituelle.

En activant le Service, le Titulaire de Carte accepte que l'Émetteur fournisse à l'Éditeur de l'application de paiement et à tout prestataire intervenant dans l'exécution du Service les données nécessaires à l'exécution de ce Service et à l'affichage éventuel au sein de l'application des opérations réalisées avec le service de paiement mobile de l'Éditeur. Ces informations feront l'objet de traitements, automatisés ou non, afin de :

– Permettre la souscription, l'activation et l'utilisation du Service : Le Titulaire de Carte doit avoir préalablement déclaré un numéro de téléphone mobile valide auprès de l'Émetteur qui sera transmis par l'Émetteur à la Société afin de permettre au Titulaire de Carte de souscrire au Service ainsi que de permettre à l'Éditeur de réaliser les vérifications suite à l'activation et l'utilisation du Service. Le Titulaire de Carte accepte que le Titulaire de compte puisse, le cas échéant, transmettre le numéro de téléphone mobile du Titulaire de Carte à l'Émetteur. Le Titulaire de compte s'engage à fournir à l'Émetteur un numéro de téléphone mobile exact et à informer le Titulaire de Carte de la transmission et du traitement de ces données conformément aux dispositions des présentes conditions générales des cartes de paiement. Dans ce contexte le Titulaire de Carte reconnaît expressément que la souscription, l'activation et l'utilisation du Service nécessitent la transmission des données à caractère personnel vers des sociétés tierces.
– Permettre le fonctionnement du Service et assurer la sécurité des opérations de paiement effectuées par la mise en œuvre du Service.
– Répondre aux obligations réglementaires ou légales notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte et du présent Service.

De même, le Titulaire de Carte accepte de recevoir des notifications liées à l'utilisation du Service sur son téléphone.

Des limites de transactions spécifiques peuvent s'appliquer. Le Titulaire de Carte doit accepter les conditions d'utilisation et la politique de protection des données à caractère personnel de l'Éditeur de l'application concernée, qui met cette application à la disposition du Titulaire de Carte sous sa seule responsabilité. L'Émetteur n'est pas partie au contrat liant le Titulaire de Carte et l'Éditeur de l'application de paiement concernée.

Les obligations et responsabilité du Titulaire de Carte décrites à l'article III.6 des présentes conditions générales des cartes de paiement, notamment en matière de sécurité, de confidentialité et de notification en cas de perte, de vol ou de tout risque d'abus de la Carte et du PIN, s'appliquent intégralement au Titulaire de Carte dans le cadre de l'utilisation d'une application tierce de paiement. Dans ce cadre, le terme « Carte » utilisé dans les présentes conditions générales des cartes de paiement doit également s'entendre du dispositif doté de l'application tierce de paiement, en ce compris, le cas échéant, l'appareil mobile du Titulaire de Carte ; le terme « PIN », doit s'entendre du ou des moyens de sécurité de l'application tierce de paiement et/ou du dispositif sur lequel l'application est installée.

Le Titulaire de Carte trouvera les informations nécessaires relatives au(x) Service(s) offert(s) sur le site internet de l'Émetteur.

III.5. Preuve des opérations effectuées au moyen de la Carte

Lors de l'utilisation d'un moyen de paiement automatisé moyennant utilisation du Code PIN, signature du bordereau ou une validation Contactless, les données enregistrées constituent la preuve de la transaction. Le bordereau délivré par un appareil n'est destiné qu'à l'information du Titulaire de Carte.

La communication du numéro de la Carte (dans le cadre de la vente à distance et des achats sur Internet), la validation d'une transaction par le service 3D Secure, la signature du bordereau ou la présentation de la Carte conjointement avec l'utilisation du Code PIN ou de la technologie Contactless constituent, indépendamment du montant en jeu, la preuve d'une instruction donnée par le Titulaire de Carte à l'Émetteur de débiter le Compte Carte du montant de la transaction au même titre que si cette instruction avait été donnée par écrit par le Titulaire de Carte. Le Titulaire de Carte ou de compte ne peut pas s'opposer au débit du Compte Carte par l'Émetteur du montant connu de la transaction suite à la communication du numéro de la Carte (dans le cadre de la vente à distance et des achats sur Internet), à la validation d'une transaction par le service 3D Secure, à la signature du bordereau ou à la présentation de la Carte conjointement avec l'utilisation du Code PIN ou de la technologie Contactless.

Les parties sont d'accord pour exclure les dispositions de l'article 1341 du Code Civil en cas de litige et de permettre la preuve de toutes les opérations par tous les moyens de droit tels qu'admis en matière commerciale, y compris les témoignages et les aveux. Les enregistrements électroniques des opérations détenus par Worldline Financial Services, l'Émetteur ou tout autre intervenant

constituent une preuve suffisante des transactions et ont la même valeur probante qu'un document écrit.

Si le Client est un non-consommateur, la preuve de l'opération et de son déroulement correct se font au moyen des enregistrements effectués par le GAB et/ou le TPV et enregistrés au niveau du centre de transferts électroniques de l'Émetteur.

III.6. Règles de sécurité

III.6.1. Devoirs de diligence du Client

Le Client est tenu d'utiliser la Carte conformément aux conditions régissant l'émission et l'utilisation de la Carte, en particulier les présentes conditions générales des cartes de paiement et les Conditions Générales de l'Émetteur. En application de cette règle, le Client prend, dès qu'il reçoit la Carte, toutes les mesures raisonnables afin de préserver la sécurité de la Carte et de ses dispositifs de sécurité personnalisés.

Le Code PIN est communiqué au Titulaire de Carte au moyen d'une enveloppe à l'intérieur de laquelle il est imprimé. Dès mémorisation du numéro de Code PIN, il doit détruire l'imprimé. Le Code PIN est personnel et intransmissible. Le Titulaire de Carte est responsable de son secret absolu.

Afin de prévenir toute utilisation frauduleuse, le Titulaire de Carte s'engage à conserver soigneusement et personnellement sa Carte et à tenir secret son Code PIN, qui ne doit être noté ni sur la Carte ni sur un document conservé avec cette dernière ou accessible à un tiers ni le communiquer à une tierce personne.

Le Titulaire de Carte peut changer à tout moment son Code PIN, en suivant la procédure indiquée sur tout GAB au Luxembourg.

Le Titulaire de Carte s'engage à avoir recours au service de sécurisation des paiements sur internet 3 D Secure de VISA qui est un outil de sécurisation complémentaire pour les paiements internet par carte de crédit permettant de sécuriser les paiements en ligne effectués par carte de crédit sur les sites affichant le logo « Verified by VISA ».

Le non-respect de ces consignes de sécurité est à considérer comme une négligence grave et mettra le Client dans l'obligation de supporter l'entière perte résultant d'une utilisation frauduleuse de la Carte.

III.6.2. Perte, vol ou détournement de la Carte

En cas de perte ou de vol éventuel de la Carte, ou de divulgation, même involontaire du numéro de Code PIN, le Titulaire de Carte doit en aviser immédiatement Worldline Financial Services au numéro +352 49 10 10 (service accessible 24 heures sur 24)) afin que les mesures nécessaires empêchant un usage frauduleux de la Carte puissent être prises dans les meilleurs délais. Le Titulaire de Carte est également tenu de déclarer la perte ou le vol de sa Carte aux autorités locales de police. La preuve de cette déclaration aux autorités de police devra être fournie à l'Émetteur ou à Worldline Financial Services dans les meilleurs délais.

Dès que Worldline Financial Services a enregistré la déclaration du Titulaire de Carte, celui-ci et le Titulaire de compte ne sont plus responsables de son utilisation.

Au cas où le Titulaire de Carte retrouve sa Carte après en avoir déclaré sa perte, il ne pourra plus l'utiliser et devra la retourner à l'Émetteur ou à Worldline Financial Services coupée en deux morceaux. Il devra être procédé de la même façon si le Titulaire de Carte et/ou de compte est au courant de la connaissance du Code PIN par un tiers ou soupçonne une telle connaissance. Le blocage de la Carte entraîne automatiquement l'émission d'une nouvelle Carte aux frais du Client.

III.6.3. Notification au Client en cas de soupçon de fraude ou de fraude avérée ou de menaces pour la sécurité

Lorsque les règles de détection de Worldline Financial Services indiquent un soupçon de fraude, une fraude avérée ou des menaces pour la sécurité de la Carte, un courrier est envoyé au Titulaire de Carte lui demandant de contacter Worldline Financial Services et, le cas échéant, l'informant que l'utilisation de la Carte a été restreinte ou éventuellement bloquée afin de limiter le risque d'utilisation frauduleuse.

III.6.4. Responsabilité du Client en cas d'opérations de paiement non autorisées

Le Client consommateur peut être tenu de supporter, jusqu'à concurrence de 50 EUR et jusqu'à la notification de toute perte, vol ou contrefaçon de sa Carte, les pertes liées à toute opération de paiement non autorisée consécutive à l'utilisation de la Carte perdue ou volée ou au détournement de sa Carte. Cette clause ne s'applique pas si la perte, le vol ou le détournement de la Carte ne pouvait être détecté par le Client avant le paiement, sauf si le Client a agi frauduleusement, ou si la perte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale de l'Émetteur ou de Worldline Financial Services.

Le plafond maximal de 50 EUR n'est pas d'application pour le Client non-consommateur.

Le Client, qu'il soit consommateur ou non-consommateur, supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si ces pertes résultent soit d'un agissement frauduleux de sa part, soit du fait qu'il n'a pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, à une ou plusieurs des obligations mentionnées dans les articles III.6.1 et III.6.2 des conditions générales des cartes de paiement. Dans ce cas le montant maximal indiqué ci-dessus ne s'applique pas. Sont notamment considérées comme négligences graves, le fait pour le Client de ne pas conserver personnellement la Carte ou le fait de noter ses dispositifs de sécurité personnalisés, comme son numéro d'identification personnel, ou tout autre code, notamment le Code PIN, sous une forme aisément reconnaissable, et notamment sur la Carte ou sur un objet ou un document conservé ou emporté par le Client avec la Carte, ainsi que le fait de ne pas avoir notifié au service central de mise en opposition la perte ou le vol, dès qu'il en a eu connaissance. Pour l'appréciation de la négligence, le juge tient compte de l'ensemble des circonstances de fait.

Lorsqu'une authentification forte du Client n'est pas exigée par l'Émetteur ou acceptée par le bénéficiaire ou son prestataire de services de paiement, le Client ne supporte aucune perte financière éventuelle à moins qu'il n'ait agi frauduleusement.

Dans le cas où l'Émetteur aurait remboursé au Client le montant correspondant à une opération non autorisée et qu'il a ensuite de bonnes raisons de soupçonner que le Client a agi frauduleusement ou n'a pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, à une ou plusieurs des obligations mentionnées ci-dessus, l'Émetteur se réserve le droit de prélever ce montant sur le compte du Client et d'en informer la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), établie à L-1150 Luxembourg, 283 route d'Arlon.

Lorsque le Client consommateur n'a ni agi frauduleusement, ni manqué intentionnellement aux obligations découlant des articles III.6.1 et III.6.2 des conditions générales des cartes de paiement, il ne supporte, par dérogation aux alinéas précédents, aucune perte dans les cas suivants :

– si la Carte a été utilisée sans présentation physique et sans identification électronique ;

– si la Carte a été copiée par un tiers ou a été indûment utilisée pour autant que le Client consommateur était, au moment de l'opération contestée, en possession de la Carte.

Sauf si l'Émetteur apporte la preuve que le Client consommateur a agi frauduleusement, le Client consommateur ne supportera aucune conséquence financière résultant de l'utilisation de la Carte perdue, volée ou détournée, survenue après la notification. La charge de la preuve en matière de fraude, d'intention ou de négligence grave dans le chef du Client consommateur incombe à l'Émetteur. A l'exception des cas où le Client a agi de manière frauduleuse, en connaissance de cause ou par négligence grave, les pertes subies en relation avec l'utilisation de sa Carte, après notification de la perte, du vol ou de la contrefaçon à l'Émetteur seront prises en charge par une assurance.

III.6.5. Droit de bloquer la Carte

L'Émetteur et Worldline Financial Services se réservent le droit de bloquer la Carte ou de restreindre son utilisation et ce pour des raisons objectivement motivées notamment, mais non limitativement :

– à la sécurité de la Carte ;

– en cas de constatation, simple présomption ou risque d'une utilisation illicite, non autorisée, abusive ou frauduleuse de la Carte ;

– en vue de préserver les intérêts du Titulaire de Carte ou de compte ou de l'Émetteur ;

– lorsque les comptes du Titulaire de compte sont clôturés ou bloqués ou s'il s'avère que le Client ne respecte pas ses obligations légales, réglementaires ou contractuelles en rapport avec les services proposés;

– sur demande d'une autorité judiciaire ;

– en cas de décès d'un des Titulaires de compte ;

– s'il s'agit d'une Carte dotée d'un découvert accordé par l'Émetteur au Titulaire de compte, au risque sensiblement accru que le Titulaire de compte soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

Dans ces cas, l'Émetteur ou Worldline Financial Services informe le Client du blocage de la Carte et des raisons de ce blocage et ce dans les meilleurs délais, par courrier ou par tout autre moyen sécurisé jugé approprié par l'Émetteur ou Worldline Financial Services.

La fourniture des informations visées à l'alinéa précédent n'est pas requise si elle est empêchée par des raisons de sécurité objectivement motivées ou si elle est interdite en vertu d'une autre législation applicable.

L'Émetteur débloque la Carte ou remplace celle-ci par une nouvelle Carte aussitôt que les raisons justifiant le blocage n'existent plus.

III.7. Responsabilité

III.7.1. Remboursements d'opérations de paiement initiées par ou via le bénéficiaire

Les conditions relatives à la correction d'une telle opération sont conformes aux dispositions correspondantes à l'article 9 des Conditions Générales de l'Émetteur.

III.7.2. Exonération de la responsabilité de l'Émetteur

L'Émetteur ne peut être tenu responsable du non fonctionnement des GAB ou des TPV si celui-ci est signalé au Titulaire de Carte par un message sur l'appareil ou d'une autre manière visible.

L'Émetteur ne peut encourir aucune responsabilité en cas de force majeure ou lorsqu'il est lié par d'autres obligations légales prévues par des législations nationales ou de l'Union européenne. Plus précisément, l'Émetteur ne peut encourir aucune responsabilité en cas d'indisponibilité technique des GAB et TPV due à un cas de force majeure.

III.8. Traitement et protection des données à caractère personnel

La fourniture d'une carte de paiement au Titulaire de Carte implique l'utilisation, le traitement et la conservation par l'Émetteur des données à caractère personnel du Titulaire de Carte et/ou du Titulaire de compte à des fins d'exécution du contrat et du service lié.

Les informations recueillies dans le cadre de et nécessaires pour l'exécution de ce service peuvent ainsi être mises sur tout support et sont enregistrées par la Banque dans un fichier informatisé et traitées aux fins de la gestion de la Carte et des opérations effectuées à l'aide de cette dernière, ainsi que du contrôle de leur régularité.

Le Client mandate l'Émetteur pour le traitement de ses données à caractère personnel afin d'assurer le bon fonctionnement de la Carte ainsi que la prévention, la détection et l'analyse d'opérations frauduleuses.

L'Émetteur confie la gestion de la Carte à Worldline Financial Services qui ainsi est autorisée à gérer les données à caractère personnel du Client et/ou les données relatives au compte et à la limite accordée pour l'utilisation de la Carte pour compte de l'Émetteur et du Titulaire de Carte.

Le Titulaire de Carte est par ailleurs informé que son numéro de téléphone mobile et le choix de langue effectué par ce dernier sont susceptibles d'être transmis par l'Émetteur à une société tierce afin de permettre au Titulaire de Carte de recevoir dans la langue adéquate les informations règlementaires imposées par le règlement UE 2019/518 sur les frais applicables aux paiements transfrontaliers dans l'Union Européenne. Lorsque l'Émetteur reçoit un ordre de paiement pour un retrait d'espèces à un GAB ou un paiement au TPV qui est libellé dans une devise de l'Union autre que la devise du compte du Titulaire de compte, le Titulaire de Carte reçoit un message sur son numéro de téléphone mobile lui permettant d'avoir les informations sur le total des éventuels frais de conversion monétaire et le taux de change applicables.

Afin de pouvoir activer ce service, le Titulaire de Carte doit avoir préalablement déclaré un numéro de téléphone mobile valide auprès de l'Émetteur. Le Titulaire de Carte a la possibilité de ne pas recevoir ces messages en adressant une telle demande à l'Émetteur via sa personne de contact habituelle.

Afin d'assurer le fonctionnement de la Carte à l'intérieur du réseau ou la prestation des services annexes, le Client autorise l'Émetteur et Worldline Financial Services à transmettre à des tiers, situés au Luxembourg ou à l'étranger (y compris, sans s'y limiter, en Suisse), à savoir toute Société de licence et les membres de son groupe, toutes les banques et tous les Commerçants et entreprises affiliés au réseau VISA participant au système international VISA, aux fabricants de Carte, à ceux qui les embossent, aux sociétés détentrices de la licence VISA, aux services internationaux de compensation et d'autorisation ainsi qu'à tout autre (sous-)partenaire ou (sous-)prestataire intervenant dans le cadre de la prestations des services annexes, les données à caractère personnel relatives au(x) Titulaire(s) de Carte et/ou de compte et à la limite accordée pour l'utilisation de la Carte, dans la mesure où la fourniture de ces données est indispensable.

Certains de ces destinataires des données personnelles peuvent être situés en-dehors de l'Union européenne. Dans le but de garantir la confidentialité des données et le respect des droits des personnes concernées par les traitements, l'Émetteur s'efforce d'encadrer ces transferts en dehors de l'Union européenne afin qu'ils correspondent entièrement aux exigences européennes requises depuis l'entrée en vigueur du Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données personnelles.

Le Client déclare avoir pris connaissance et accepter explicitement que ses/leurs données personnelles soient traitées selon les modalités décrites ci-dessus.

L'Émetteur est autorisé à procéder à toutes vérifications relatives aux données personnelles et financières fournies par le demandeur de Carte.

La présentation de la Carte par le Titulaire de Carte vaudra consentement et pouvoir du Titulaire de Carte et/ou de compte quant à (a) la collecte, la conservation, la communication d'éléments d'identification et d'informations de position de compte par tous les moyens nécessaires pour permettre à l'Émetteur de maintenir des relevés des transactions et de comptes appropriés ; (b) à la mise à disposition et à la transmission aux participants et aux opérateurs du réseau de paiement par carte de paiement ; (c) à la conservation de telles informations et données par lesdits participants et opérateurs du réseau de paiement par carte de paiement ; et (d) au respect par lesdits participants et opérateurs du réseau de paiement par carte de paiement des lois et règlements régissant la divulgation des informations auxquels ces mêmes participants et opérateurs sont soumis.

La responsabilité de l'Émetteur et de Worldline Financial Services pour perte des informations circulant à travers le réseau de paiement par carte de paiement est exclue, sauf en cas de faute grave. L'Émetteur et Worldline Financial Services ne sont pas responsables pour les pertes d'informations contenues sur les relevés p.ex. les soldes de compte ou les numéros de compte. Il appartient au Titulaire de Carte de ne perdre aucune information.

L'Émetteur pourra conserver les données personnelles pour une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités poursuivies par l'Émetteur et suivant les modalités reprises dans les Conditions Générales de l'Émetteur.

Quoi qu'il en soit, chaque Client a, pour les données à caractère personnel qui les concernent, un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de limitation de ses données conformément à la législation relative au traitement des données à caractère personnel en vigueur au Grand-Duché de Luxembourg. Il dispose également du droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au traitement de ses données à caractère personnel, ce qui pourrait néanmoins avoir pour conséquence que l'Émetteur serait dans l'impossibilité d'exécuter le contrat en question ainsi que le(s) service(s) lié(s).

Les présentes dispositions concernant le traitement et la protection des données à caractère personnel des Clients viennent en complément de l'article 22 des Conditions Générales de l'Émetteur ainsi que de la Politique en matière de traitement et de protection des données à caractère personnel, que le Client déclare approuver et accepter.

III.9. Enregistrement des conversations téléphoniques

Le Client autorise l'Émetteur et Worldline Financial Services, pour des raisons de sécurité et de preuve, à enregistrer toutes les communications téléphoniques. Les parties conviennent que les bandes enregistrées pourront être utilisées en justice et leur reconnaissent la même force probante qu'un document écrit.

III.10. Modification des conditions générales des cartes de paiement

L'Émetteur se réserve le droit de procéder à toute modification éventuelle des présentes conditions générales des cartes de paiement, moyennant avertissement préalable du Client, sur support papier ou sur un autre support durable, et au plus tard deux mois avant la date proposée pour son entrée en vigueur.

Le Client est réputé avoir accepté la modification s'il n'a pas notifié à l'Émetteur, avant la date d'entrée en vigueur proposée de cette modification, qu'il ne l'acceptait pas. Dans ce cas, le Client a le droit de résilier le contrat immédiatement et sans frais, avant la date d'entrée en vigueur proposée.

Toute utilisation de la Carte après notification de la modification entraîne l'acceptation d'office de celle-ci par le Client.

Il est convenu que les modifications des taux d'intérêt ou de change peuvent s'appliquer immédiatement et sans préavis. Le Client sera informé de toute modification du taux d'intérêt le plus rapidement possible.

Néanmoins, les modifications des taux d'intérêt ou de change qui sont plus favorables au Client peuvent être appliquées sans préavis.

III.11. Résiliation du contrat

III.11.1. Dispositions communes

Les présentes conditions générales des cartes de paiement sont conclues pour une durée indéterminée.

L'Émetteur, ainsi que le Titulaire de compte et le Titulaire de Carte peuvent cependant à tout moment, et sans indication de motifs, résilier le contrat les liant. Par l'effet de la résiliation, le total du débit inscrit au Compte Carte devient immédiatement exigible et sera débité du Compte courant. Par ailleurs, le Titulaire du compte est responsable de la totalité des transactions qui, au moment de la résiliation de la Carte, n'auraient pas encore été débitées du Compte Carte.

Pour se couvrir de tout risque, la Banque se réserve le droit de refuser ou de retarder la clôture du compte du Titulaire de compte, tant que tous les paiements dus ou potentiellement à devoir n'auront pas été débités du Compte courant.

Conformément au droit de gage général et au droit de rétention de la Banque, le Client accepte que la Banque puisse retenir tout montant dû ou potentiellement à devoir, calculé sur base estimative, au titre des opérations de paiement ayant pu ou pouvant être effectuées au moyen de la Carte, tout en tenant compte des limites d'utilisation. A cet égard, le Client reconnaît avoir été avisé que le montant en question puisse être retenu durant un délai maximal de trois mois après la résiliation de la Carte.

III.11.2. Résiliation par le Client

Le Client pourra, à tout moment, résilier les présentes conditions générales des cartes de paiement, sans frais, moyennant un délai de préavis d'un mois par lettre recommandée ou par déclaration écrite remise aux guichets de l'Émetteur. Il doit couper la Carte en deux morceaux et la retourner à l'Émetteur.

La résiliation du contrat par le Titulaire de Carte qui n'est pas le Titulaire du compte n'emporte pas résiliation du contrat conclu avec le Titulaire de compte ni, le cas échéant, avec les autres Titulaires de Carte.

La résiliation du contrat relatif au Compte courant par le Titulaire de compte emporte de plein droit résiliation des contrats conclus avec les Titulaires de Cartes supplémentaires.

Le Titulaire de compte a le droit de résilier le contrat liant l'Émetteur à un Titulaire de Carte supplémentaire. Dans ce cas, il reste responsable solidairement et indivisiblement pour les opérations effectuées avec cette Carte jusqu'à la restitution effective de celle-ci à l'Émetteur.

En cas de résiliation de la présente par le Client, l'Émetteur se réserve le droit de résilier la relation d'affaires avec le Client.

III.11.3. Résiliation par l'Émetteur

Lorsque l'Émetteur résilie le contrat à l'égard du Titulaire de compte, il en informe le Titulaire de compte et le(s) Titulaire(s) de Carte(s) au moyen d'une lettre recommandée ou par tout moyen jugé approprié par l'Émetteur.

Pour le Client consommateur, l'Émetteur est autorisé à mettre fin à tout moment à tout contrat sans justification de motifs moyennant un préavis d'au moins deux mois.

Si la résiliation porte sur une carte autre que celle du Titulaire de compte, elle est notifiée au Titulaire de Carte et le Titulaire de compte en est informé.

Dès la notification de la résiliation, le ou les Titulaires ne peuvent plus faire usage de la Carte et doivent la renvoyer à l'Émetteur. Le Titulaire de compte et le Titulaire de la Carte révoquée demeurent cependant solidairement et indivisiblement tenus des opérations effectuées après la notification de la résiliation jusqu'à restitution effective des cartes respectives à l'Émetteur ou à Worldline Financial Services ou jusqu'au paiement du dernier montant dû en vertu du Relevé de Compte Carte envoyé au Titulaire de Carte et/ou de compte. L'obligation au paiement des prestations faites avec la Carte n'en est pas affectée.

Tout usage de la Carte postérieur à la demande de restitution par l'Émetteur donnera lieu le cas échéant aux poursuites judiciaires appropriées.

III.12. Droit applicable et juridiction compétente

Le Client reconnaît et accepte que les relations entre l'Émetteur et les Titulaire(s) de Carte et/ou de compte sont soumises au droit luxembourgeois et que les tribunaux de et à Luxembourg seront seuls compétents pour toute contestation entre le(s) Titulaire(s) de Carte et/ou de compte et l'Émetteur, ce dernier pouvant cependant porter le litige devant toute autre juridiction qui, à défaut de l'élection de juridiction qui précède, aurait normalement compétence à l'égard du Titulaire(s) de Carte et/ou de compte.

IV. Déclarations

Le Client déclare avoir reçu, lu et approuver les présentes conditions générales des cartes de paiement (qui comprennent les conditions spéciales d'utilisation de la carte de débit VISA, les conditions spéciales d'utilisation de la carte de crédit VISA, y compris les conditions d'activation et d'utilisation de 3D Secure, ainsi que les conditions générales d'utilisation d'une carte de paiement) ainsi que les conditions générales d'assurance et assistance, et accepte qu'elles viennent compléter les Conditions Générales de l'Émetteur qui ont vocation à s'appliquer à toutes ses relations avec l'Émetteur.

Le Client déclare par ailleurs avoir lu et approuver les Conditions Générales de l'Émetteur qu'il accepte dans leur intégralité.

Le Client déclare être informé qu'il a, à tout moment au cours de la durée contractuelle des présentes conditions générales des cartes de paiement, le droit de recevoir, sur demande, une copie des termes du contrat établis dans les présentes conditions générales des cartes de paiement et les Conditions Générales de l'Émetteur.