

# Règlement relatif aux moyens de paiement électroniques

Applicable à partir du 01/10/2022

Le présent règlement complète le Règlement général des opérations de vdk bank s.a. et régit les obligations, responsabilités et droits particuliers liés à l'utilisation d'un instrument de paiement, tant pour le titulaire que pour le mandataire du compte. Le règlement est uniquement disponible en français et en néerlandais.

## Article 1 : Définitions

- **Instrument de paiement** : le(s) instrument(s) personnalisé(s) et/ou l'ensemble des procédures convenues entre l'utilisateur et le prestataire, utilisés pour l'initiation d'un ordre de paiement : il s'agit entre autres des instruments techniques (par exemple : les cartes, l'appareil mobile sur lequel l'application est installée, l'application mobile (par exemple : les données de sécurité personnalisées telles que le code PIN, le mot de passe ou tout autre code d'authentification personnel, le login, le système d'identification)) tel que défini dans la Loi Services de paiement ;
- **Carte** :
  - **Carte de paiement vdk ou carte de paiement Jovo** (et services associés) : la carte magnétique numérotée munie d'une puce permettant à son titulaire d'utiliser les services proposés par vdk et/ou le système Bancontact ou Maestro ; la carte de paiement Jovo n'est octroyée qu'aux titulaires de moins de 24 ans.
  - **Carte de crédit** : la carte VISA ; émise par vdk.
- **vdk** : vdk bank s.a., émetteur de l'instrument de paiement.
- **Titulaire** : le titulaire d'un compte à vue auquel l'instrument de paiement est lié.
- **Utilisateur (de services de paiement)** : la personne physique au nom de laquelle ou pour laquelle vdk a émis un instrument de paiement et qui peut utiliser les fonctions décrites dans le présent règlement (par exemple : le titulaire de la carte, l'utilisateur d'online@vdk, l'utilisateur de mobile@vdk) ; il peut s'agir d'un titulaire ou d'un mandataire.
- **Titulaire de carte** : la personne physique au nom de laquelle ou pour laquelle vdk a émis une carte de paiement et qui peut utiliser les fonctions décrites dans le présent règlement.
- **Code** : le code d'identification personnel et confidentiel correspondant à l'instrument de paiement.
- **Banque électronique** : l'ensemble de services automatisés via lesquels le titulaire de la carte, peut, soit via internet, soit par d'autres canaux sécurisés acceptés par la banque, obtenir des informations et effectuer des opérations sur des produits et services détenus auprès de la banque.
- **online@vdk** : canal digital pour les opérations bancaires en ligne : voir le règlement particulier.
- **Système Bancontact** : Bancontact est un système de paiement qui permet d'effectuer des transactions électroniques. Bancontact met un réseau de distributeurs automatiques et de terminaux de points de vente à la disposition des titulaires d'un instrument de paiement doté de la fonction Bancontact.
- Cette marque est présente sur la carte de paiement sous la forme d'un logo. Les cartes de paiement émises par vdk permettent d'accéder au système là où le logo est affiché (y compris pour le commerce électronique).

- **Système Maestro** : Maestro est un système de paiement via lequel des transactions électroniques peuvent être effectuées. Maestro propose un réseau de distributeurs automatiques et de terminaux de points de vente munis du logo « Maestro », ainsi que, le cas échéant, des systèmes similaires à l'étranger, que les titulaires d'un instrument de paiement peuvent utiliser. Cette marque est présente sur la carte de paiement sous la forme d'un logo. Les cartes de paiement émises par vdk permettent d'accéder au système là où le logo est affiché (y compris pour le commerce électronique).
- **Mobile@vdk** : application logicielle qui permet d'accéder à online@vdk via un appareil mobile (comme un smartphone et une tablette) et qui permet à l'utilisateur d'exécuter certaines fonctionnalités d'online@vdk via cet appareil. Le logiciel et la documentation y afférente, ainsi que toutes les copies, sont et restent la propriété exclusive de vdk. Le client acquiert un droit d'utilisation non exclusif et non transférable.
- **Application Bancontact** : application disponible pour les smartphones permettant à l'utilisateur de lier une carte de paiement et un smartphone pour pouvoir effectuer des transactions Bancontact à l'aide de ce smartphone. Les transactions sont effectuées selon les mêmes modalités que celles qui s'appliquent à la carte de paiement vdk liée.
- **Equens Worldline** (anciennement Atos Worldline S.A.) : société désignée par vdk comme « issuing & acquiring processor » pour la gestion des paiements et transactions électroniques effectués avec les cartes émises par vdk. Equens Worldline, Chaussée de Haecht 1442, 1130 Bruxelles, www.macarte.be.
- **CARD STOP** : centre géré par Equens Worldline S.A. désigné par vdk comme l'entité qui doit être informée sans délai lorsque l'utilisateur se rend compte de la perte, du vol, de l'utilisation illicite ou non autorisée ou de tout risque d'abus de l'instrument de paiement.

## Article 2 : Conditions d'octroi et mise à disposition

Le titulaire ou cotitulaire avec procuration réciproque ou le mandataire d'un compte à vue peut demander la remise des instruments de paiement mentionnés, soit pour lui-même, soit pour un ou plusieurs mandataires habilités sur ce compte à vue.

Il doit pour cela s'adresser à une agence vdk. La demande de fonctions supplémentaires sur un instrument de paiement existant suit la même procédure. vdk décide librement de l'octroi ou du refus des instruments de paiement et de l'étendue des possibilités d'utilisation.

Pour la demande de carte de crédit, la solvabilité et la relation client sont également prises en considération. Un refus ne doit pas être motivé.

L'instrument de paiement est strictement personnel et ne peut, sous réserve des exceptions mentionnées ci-après, être transféré à un tiers. Lorsque plusieurs cartes sont délivrées à la demande du titulaire, tous les titulaires de carte et le titulaire sont responsables de manière indivisible et solidaire des montants qui sont dus en vertu de l'utilisation, régulière et frauduleuse, de la carte, sous réserve des limites mentionnées ci-après.

vdk est légalement tenue de consulter la Centrale des crédits aux particuliers pour chaque demande de carte de crédit.

La carte est émise par défaut dans une agence vdk, où le titulaire de la carte signe un accusé de réception. Le titulaire de la carte doit, dès la réception de la carte, apposer sa signature à l'encre indélébile sur la bande prévue à cet effet au dos de la carte.

Si la carte est envoyée par la poste par vdk à la demande du titulaire de la carte, celle-ci doit être envoyée par lettre recommandée et les frais d'envoi sont à la charge du titulaire de la carte.

Dès la délivrance de la carte, le titulaire de la carte est entièrement responsable de son utilisation.

La carte reste valable jusqu'au dernier jour du mois et de l'année qui figure sur celle-ci. vdk peut toutefois détruire la carte plus tôt si elle l'estime nécessaire (pour des raisons technologiques, par exemple).

À l'expiration de la durée de validité, une nouvelle carte sera créée et mise à disposition dans une agence vdk, sauf si le titulaire de la carte a résilié ce contrat par écrit ou par courriel au plus tard deux mois avant l'échéance ou si vdk refuse le renouvellement. Le titulaire de la carte doit détruire la carte échue.

Sauf dans le cas du remplacement d'une carte existante, vdk ne remettra pas de carte au titulaire de carte sans en avoir reçu la demande.

vdk peut, sans avoir à motiver sa décision, exiger à tout moment la restitution immédiate des cartes de paiement et de crédit ou en empêcher l'utilisation.

La suppression du droit du titulaire du compte de disposer d'un instrument de paiement s'étend automatiquement au mandataire.

Dans tous les cas où le titulaire est tenu de restituer la carte de paiement ou de crédit en sa possession, le mandataire est tenu de faire de même avec la carte de paiement ou de crédit qui lui a été remise.

Quoi qu'il en soit, le titulaire reste responsable de l'usage qui serait fait après la clôture du compte des cartes qu'il n'aurait pas restituées contre accusé de réception de vdk.

vdk n'est pas responsable des dommages ou pertes, directs ou indirects, résultant de l'utilisation desdits services.

### Article 3 : Fonctionnalités en Belgique

#### • Cartes de paiement – cartes de crédit

Le titulaire de la carte peut retirer des billets en euros, exécuter des virements, consulter son solde et modifier son code secret aux distributeurs automatiques installés à l'intérieur et à l'extérieur des agences vdk.

Le titulaire de la carte peut également retirer des billets en euros en Belgique aux distributeurs automatiques d'autres établissements financiers.

Il peut également retirer de l'argent à l'aide de sa carte de paiement vdk aux distributeurs automatiques portant le logo Maestro à l'étranger. Il peut également retirer de l'argent avec une carte Visa aux distributeurs automatiques portant le logo Visa à l'étranger.

Via les terminaux installés dans les points de vente, le titulaire de carte peut y payer ses achats de biens ou de services. Le titulaire de carte peut également effectuer ces paiements à l'étranger si les terminaux installés dans les points de vente sont connectés au système Maestro.

Le titulaire de carte peut ainsi effectuer des paiements jusqu'à un certain plafond, fixé sur une période de sept jours. En fonction du type de terminal, le titulaire de carte doit soit utiliser son code secret, soit signer un bordereau de vente.

#### • Pleins de carburant

En cas de paiement avec la carte dans une station-service, le titulaire de carte est conscient que le montant exact du plein, et donc du paiement, n'est pas connu à l'avance. Par conséquent, une somme fixe est à chaque fois réservée par la compagnie pétrolière sur le compte lié à la carte. Une même réservation est prévue lors du paiement d'une recharge à une station de recharge électrique. Cette réservation est strictement limitée à la durée du plein. Le montant réservé, qui peut varier d'une compagnie à l'autre et qui dépasse généralement le montant final du plein, ne sera en aucun cas entièrement débité du compte. Il n'est bloqué que temporairement pour que le solde disponible sur le compte pour d'autres paiements/opérations soit diminué temporairement de ce montant. Dès que le plein est terminé et que le montant exact du plein et du paiement est connu, seul le montant du plein est effectivement débité du compte et le blocage prend fin. Le montant qui a éventuellement été réservé en trop est de nouveau disponible sur le compte à partir de ce moment-là.

#### • Cartes de crédit

Le titulaire de carte peut payer avec la carte Visa des biens ou services qu'il a achetés auprès des commerçants affiliés au réseau Visa en Belgique et à l'étranger.

Sur présentation de sa carte et moyennant la signature d'un bordereau de vente, le titulaire de carte peut retirer des espèces à l'étranger dans certaines succursales bancaires affichant le logo Visa.

Le titulaire de carte peut également retirer de l'argent liquide à certains distributeurs automatiques munis du logo Visa en Belgique et à l'étranger.

Le titulaire de la carte peut, en communiquant le numéro et la date d'expiration de sa carte, payer des biens ou services vendus par téléphone, courrier ou par internet.

#### • réseau d'imprimantes d'extraits

Chaque titulaire de carte peut imprimer les extraits des comptes enregistrés dans ce canal sur une imprimante d'extraits de compte ou via le service de banque en ligne [online@vdk](mailto:online@vdk).

#### • Application Bancontact

Cette application mobile permet d'effectuer des opérations de paiement. L'utilisateur accepte les « App Terms » et les conditions d'utilisation et utilise l'application mobile en respectant les conditions énoncées dans le présent règlement. Le présent règlement relatif à l'utilisation de la carte comme instrument de paiement électronique s'applique par analogie à l'utilisation de l'application mobile et à l'appareil sur lequel l'application mobile est installée et plus particulièrement en ce qui concerne : la gestion prudente et sécurisée de l'application mobile ainsi que l'appareil sur lequel est installée l'application mobile ; la déclaration de perte, vol, utilisation illicite ou non autorisée ; la notification d'irrégularités, etc.

### Article 4 : Fonctionnalités à l'étranger

Pour des raisons de sécurité, la carte de crédit n'est pas activée par défaut pour les États-Unis. Sur simple demande, la carte peut être temporairement activée pour une utilisation à l'échelle mondiale dans une agence vdk.

Pour des raisons de sécurité, la fonction Maestro n'est pas activée par défaut sur la carte bancaire vdk pour les pays en dehors de l'Europe. Dans l'application [online@vdk](mailto:online@vdk) ou sur simple demande via l'agence vdk, la carte bancaire peut être temporairement

activée pour une utilisation à l'échelle mondiale. À l'étranger, le titulaire de carte peut, via les distributeurs automatiques et les terminaux de points de vente qui font partie d'un système ayant conclu un accord avec Bancontact, Maestro ou Visa, effectuer certaines opérations telles que les retraits d'espèces dans la devise du pays concerné, dans les limites fixées et sans dépassement de la provision existant à ce moment-là sur le compte à vue – compte tenu des opérations éventuellement encore à comptabiliser. En fonction du type de terminal, le titulaire de carte doit soit utiliser son code secret, soit signer un bordereau de vente.

Si ces services sont utilisés dans un pays de la zone euro, les opérations libellées en euro ne sont pas tarifées conformément au Règlement européen. Les opérations dans des devises de pays qui ne font pas partie de l'union monétaire européenne sont converties dans la devise du compte de la carte à un cours déterminé par vdk sur la base du cours indicatif de la Banque centrale européenne du jour où a eu lieu le traitement des opérations en question, éventuellement majoré d'une marge telle que décrite dans la « Liste des tarifs » disponible dans chaque agence vdk.

## Article 5 : Limites d'utilisation

vdk applique les limites d'utilisation pour les différentes formes de services mentionnées dans le présent règlement, quel que soit le pays où l'opération a lieu.

Les limites applicables dépendent du service choisi, du type d'instrument de paiement et de l'âge de l'utilisateur de services de paiement et sont appliquées par compte. Les limites d'utilisation sont disponibles sur [www.vdk.be](http://www.vdk.be) et dans toutes les agences vdk.

Les limites s'appliquent sur une période glissante de sept jours.

vdk peut modifier ces limites à la demande de l'utilisateur de services de paiement dans les limites qu'elle fixe. Dans l'application [online@vdk](mailto:online@vdk), le titulaire de la carte peut également effectuer lui-même un changement, dans les limites fixées par vdk. vdk peut refuser de donner suite à toute demande de modification des limites d'utilisation sans devoir justifier ce refus ou décider de les limiter pour sa propre sécurité ou celle du titulaire de la carte.

Lors de chaque transaction, l'utilisateur de services de paiement s'engage à ne dépasser ni la limite, ni la provision existant à ce moment-là sur le compte à vue, compte tenu des opérations qui pourraient encore être comptabilisées, ni l'éventuelle facilité de découvert.

## Article 6 : Utilisation du code

Après la demande de la carte, le titulaire de la carte recevra un courrier par la poste contenant le numéro secret et personnel qui permet d'utiliser la carte. Ce code est calculé et imprimé par ordinateur selon des procédures de sécurité très strictes. vdk prend les mesures nécessaires pour garantir la confidentialité du code.

Le code secret remplace la signature manuscrite et est accepté comme signature électronique du titulaire de la carte. Le titulaire de la carte est le seul à connaître le numéro de code. vdk n'est donc pas en mesure de communiquer à nouveau le code si le titulaire de la carte l'a oublié. Dans ce cas-là, le titulaire peut demander un nouveau numéro de code à vdk.

Ce code secret est strictement personnel et non transférable.

Après l'introduction de trois codes erronés successifs, la carte devient inutilisable.

Ce code peut être modifié via les distributeurs automatiques ou via les terminaux des établissements financiers qui proposent ces fonctionnalités. L'utilisation de codes trop évidents ou pouvant être facilement devinés par des tiers doit être évitée.

Pour l'utilisation de l'application Bancontact et de [mobile@vdk](mailto:mobile@vdk), un code secret complémentaire est nécessaire pour confirmer la transaction. Ce code peut être différent du code secret que le titulaire de carte utilise pour d'autres services.

Le cas échéant, si aucun code secret n'est demandé (par ex. : en cas de petit montant ou de paiement sans contact), l'autorisation se fait uniquement via la lecture de la puce de la carte ou en approchant la carte d'un terminal de paiement.

En ce qui concerne les paiements par carte de crédit, l'introduction du Card Verification Code et de la date d'expiration peuvent le cas échéant être requises pour la confirmation de l'ordre.

Le cas échéant, le titulaire de la carte ou l'utilisateur peut donner une seule fois son consentement à un commerçant ou un bénéficiaire en vue de l'exécution ultérieure de nouvelles opérations de paiement (« wallet initiated payments »). Le commerçant ou le bénéficiaire du paiement peut sauvegarder et réutiliser le consentement donné précédemment par le titulaire de la carte pour effectuer le paiement, sans que celui-ci doive à nouveau être confirmé par un code secret. Dans ce cas de figure, le titulaire de la carte doit faire preuve de vigilance.

En ce qui concerne les paiements avec la carte dans [online@vdk](mailto:online@vdk), l'introduction de codes variables générés par le lecteur de cartes de vdk peut le cas échéant aussi être requise pour confirmer l'ordre.

## Article 7 : Obligations de l'utilisateur (titulaire de la carte/utilisateur de services de paiement) et du titulaire

L'utilisateur s'engage à utiliser la carte exclusivement aux fins décrites dans le présent règlement et conformément aux conditions d'utilisation de l'instrument prévues dans celui-ci. En cas d'utilisation à d'autres fins, vdk ne peut être tenue responsable de tout dommage qui en résulterait.

L'utilisateur doit à tout moment veiller à ce que ses données de sécurité personnalisées soient conservées et gérées en toute sécurité ; que ce soit les données qui lui ont été attribuées par la banque ou les données personnalisées qu'il a lui-même créées (comme les mots de passe, les codes PIN, mais aussi les « response codes »).

Afin d'éviter l'utilisation illicite, non autorisée ou frauduleuse de ses instruments de paiement (carte, codes de sécurité personnels, application mobile et appareil), l'utilisateur s'engage notamment à ce qui suit :

- prendre, dès réception de l'instrument de paiement, toutes les mesures raisonnables pour garantir la sécurité de l'instrument de paiement et ses données de sécurité personnalisées ;
- conserver soigneusement ses instruments de paiement, apprendre par cœur son numéro de code, le garder secret et ne pas le noter sur la carte, ni sur aucun document ou objet conservé avec la carte ; et détruire la lettre contenant le numéro de code d'origine ;
- ne pas laisser ses instruments de paiement sans surveillance ou dans des lieux accessibles au public, y compris les espaces fermés auxquels d'autres personnes ont accès ;
- ne jamais remettre ses instruments de paiement à des tiers (conjoint, membres de la famille et amis) ou laisser des tiers les utiliser ; ne jamais transmettre son code personnel et/ou ses données de sécurité personnalisées à des tiers (par

exemple : code PIN et/ou « response codes ») ; ne jamais communiquer ses données de sécurité personnalisées à un tiers par téléphone ou par un autre moyen de communication, ni introduire ses données de sécurité personnalisées sur le site internet d'un tiers ;

- en cas de paiement avec son instrument de paiement, veiller à ce que celui-ci soit toujours utilisé sous sa surveillance ;
- choisir un code sécurisé ne pouvant pas être facilement deviné par des tiers ;
- ne jamais utiliser ses instruments de paiement pour jouer sur internet.

L'utilisateur est invité à suivre rigoureusement les instructions qui s'affichent sur l'écran du guichet automatique. Il s'engage à ne pas plier la carte, à ne pas l'approcher d'un champ magnétique et à ne pas l'exposer à des circonstances physiques extrêmes ni à l'endommager de quelque autre manière que ce soit.

L'utilisateur ne peut pas révoquer l'ordre qu'il a donné au moyen de sa carte. vdk n'intervient pas dans les litiges entre l'utilisateur et des tiers et n'est en aucun cas responsable si un point de vente n'accepte pas la carte.

Le titulaire autorise sans réserve vdk à débiter son compte à vue de tous les montants demandés via les cartes liées au compte. Il s'engage à ce que son compte soit suffisamment provisionné pour permettre le paiement du relevé des dépenses. Les éventuels soldes débiteurs non autorisés sur le compte ne peuvent jamais être considérés comme un octroi de crédit tacite et doivent être apurés sans délai.

Concernant l'utilisation d'une carte de crédit, le titulaire autorise vdk à débiter le montant total mentionné sur le relevé des dépenses et à le payer à Equens Worldline, même si le compte à vue lié n'est pas suffisamment provisionné.

Si le compte à vue n'est pas suffisamment provisionné, le débit débouchera sur un découvert non autorisé.

L'utilisateur est tenu d'informer vdk de toute erreur ou irrégularité constatée sur le relevé des dépenses, les relevés ou extraits du compte à vue et de toute entrée sur son relevé ou sur ses extraits de compte pour laquelle il n'a pas donné son consentement.

L'utilisateur s'engage, lorsqu'il se rend compte de la perte, du vol, de l'utilisation illicite ou non autorisée de la carte ou de l'instrument de paiement, d'en informer sans délai Card Stop et de faire opposition sur la carte en communiquant le numéro de la carte ou le numéro du compte à vue à Card Stop, accessible 24 heures sur 24 tous les jours de la semaine, y compris le week-end, au numéro 078/170 170 (ou 00 32 78 170 170 depuis l'étranger).

L'utilisateur informera les services de police de la ville où a eu lieu la perte ou le vol dans les 24 heures qui suivent les faits et informera vdk de la perte ou du vol le jour ouvrable bancaire suivant. L'utilisateur de l'application mobile est tenu à cette obligation pour ce qui concerne la perte, le vol, l'utilisation illicite ou non autorisée de l'application mobile ou de l'appareil.

Si seul le numéro de compte à vue est communiqué lors de la déclaration à Card Stop, toutes les cartes liées audit compte seront alors reprises dans la liste d'opposition.

Le titulaire est responsable du remboursement des soldes débiteurs non autorisés en principal, intérêts et frais selon les règles suivies à cet effet par vdk. En outre, il est responsable de tout dommage dû au fait que le titulaire de la carte n'a pas restitué sa carte malgré la révocation de son mandat.

vdk reste toujours propriétaire des instruments de paiement qu'elle a délivrés. Le titulaire s'engage à restituer sans délai la ou les cartes à vdk dans les cas suivants :

- en cas de blocage ou de clôture définitive, pour quelque raison que ce soit, du ou des comptes liés ;
- à chaque fois que vdk lui en fait la demande.

En outre, le titulaire s'engage à restituer ou à faire restituer la carte remise au mandataire, lorsqu'il révoque la procuration, lorsque la procuration prend fin pour quelque raison que ce soit ou lorsque vdk lui en fait la demande.

## Article 8 : Obligations de vdk

vdk s'engage, compte tenu des conditions exposées, à exécuter les ordres dans les délais d'usage.

vdk accorde le plus grand soin à la bonne exécution du contrat et met tout en œuvre pour assurer la continuité du service.

vdk se réserve le droit d'invoquer comme cas de force majeure une défaillance de système, une interruption ou une panne chez le prestataire de services contractuel désigné par vdk en tant que « processor » pour la gestion des paiements et transactions électroniques ou d'un système de paiement ou de carte.

vdk s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir la confidentialité des données de sécurité personnalisées à l'égard de tiers.

vdk s'engage à supporter les risques liés à tout envoi au titulaire de carte des moyens d'accès. Dès la livraison des moyens d'accès, le titulaire de la carte est entièrement responsable de leur utilisation.

vdk informera périodiquement le titulaire de carte des mesures de précaution à prendre afin d'empêcher toute utilisation illicite de l'instrument.

Les mesures de précaution, les fraudes soupçonnées ou réelles ou les menaces en matière de sécurité seront notifiées dans [online@vdk](mailto:online@vdk) ou par courrier ou par tout autre canal suffisamment sécurisé que vdk juge approprié à cet effet.

Dès que le titulaire de carte aura informé vdk de l'utilisation abusive, du vol, de la perte, de la falsification ou de soupçons en la matière, vdk bloquera toute nouvelle utilisation du service, dans la mesure où cela est techniquement possible.

## Article 9 : Blocage d'un instrument de paiement

vdk se réserve le droit de bloquer entièrement ou partiellement l'instrument de paiement ou de faire retenir les cartes au guichet automatique ou au terminal du point de vente, chaque fois que cela sera jugé utile pour la sécurité des systèmes ou de ses intérêts financiers et ceux du titulaire, et notamment dans les cas suivants :

- si un mauvais code d'accès est introduit trois fois successivement ;
- si la carte est jugée défectueuse ;
- en cas de soupçon d'utilisation non autorisée ou frauduleuse de l'instrument de paiement ;
- lorsque la carte est mise en opposition à la demande du titulaire de la carte, du titulaire du compte ou à l'initiative de vdk ;
- lorsque le compte à vue lié est liquidé ou bloqué ou s'il s'avère que le titulaire ne prévoit pas suffisamment de provision à disposition sur le compte lié ;
- dans le cas d'une carte assortie d'une ligne de débit ou de crédit, un risque sensiblement accru que le titulaire ne soit pas en mesure d'honorer son obligation de paiement ;
- lorsque la carte est abandonnée dans un terminal ;
- lorsque le contrat est résilié par vdk ou par le titulaire.



vdk n'est pas tenue d'informer l'utilisateur du blocage si la fourniture de cette information n'est pas acceptable pour des raisons de sécurité objectivement motivées ou est interdite en vertu d'une législation.

vdk déblocuera l'instrument de paiement dès que les raisons du blocage auront disparu.

vdk s'engage – dans la mesure où cela est techniquement possible – à prendre toutes les mesures d'usage pour prévenir l'utilisation frauduleuse de la carte dès qu'elle est informée de la perte ou du vol de la carte.

Le présent article s'applique par analogie au blocage de l'application mobile.

## Article 10 : Responsabilité

Jusqu'au moment de la notification prévue par le présent règlement, le titulaire supportera la perte liée à des opérations de paiement non autorisées résultant de l'utilisation d'un instrument de paiement perdu ou volé ou de l'utilisation illicite d'un instrument de paiement.

Cette perte est toutefois limitée à 50 EUR par sinistre pour le titulaire.

Cette limitation du risque ne s'applique pas aux pertes subies par le titulaire à cause d'un acte délibéré ou intentionnel ou d'une négligence grave de l'utilisateur. Dans ces cas, le titulaire supporte toutes les pertes, sans application d'un montant maximum.

Peuvent entre autres être qualifiés de négligence grave :

- le non-respect des obligations découlant du règlement ou le non-respect des prescriptions de sécurité ;
- le fait de noter les données de sécurité personnalisées, comme un numéro d'identification ou tout autre code, dans un format facilement reconnaissable, sur l'instrument de paiement, ou sur un objet ou un document que l'utilisateur de services de paiement conserve à côté de l'instrument ;
- la communication de son code personnel à des tiers ou le fait de laisser des tiers utiliser l'instrument de paiement ;
- le fait de laisser traîner ses moyens d'accès sans surveillance (instrument de paiement, code) ;
- le fait de ne pas en avertir immédiatement Card Stop en cas de vol, de perte ou d'utilisation abusive des moyens d'accès et/ou de l'instrument de paiement ;
- le fait de ne pas modifier immédiatement le code ou de ne pas bloquer immédiatement le service lorsque le titulaire constate le vol, la perte ou l'utilisation abusive de ses moyens d'accès.

Le titulaire ne supporte aucune perte si :

- la perte, le vol ou l'utilisation illicite d'un instrument de paiement n'a pas pu être constaté(e) par l'utilisateur avant qu'un paiement ait eu lieu, sauf si l'utilisateur a lui-même agi de manière frauduleuse ; ou
- la perte est causée par un acte ou une omission d'un collaborateur ou agent de vdk.

En outre, sauf en cas de fraude ou d'intention frauduleuse, le titulaire ne supportera aucune perte financière si le prestataire de services de paiement du payeur n'exige pas une authentification forte du client.

Après la notification, le titulaire ne supportera aucun risque de dommages éventuels découlant du vol, de la perte ou de l'abus des moyens d'accès, sauf en cas de fraude ou de négligence grave.

vdk ne peut être tenue responsable des dommages directs ou indirects résultant de l'indisponibilité du système de paiement par carte due à des causes indépendantes de sa volonté ou si elle ne respecte pas ses obligations en raison d'un cas de force majeure

ou de l'intervention de tiers, dont par exemple la non-disponibilité des réseaux ou des systèmes de cartes. Les « dommages indirects » pour lesquels la responsabilité de vdk ne peut pas non plus être engagée comprennent entre autres le manque à gagner, les dommages opérationnels, la perte de clients, la perte de contrats, les créances de tiers, les pertes et autres responsabilités de ce type (qu'elles soient contractuelles, extracontractuelles, prévisibles, etc.).

## Article 11 : Fourniture d'informations

vdk fournit régulièrement au titulaire des relevés de compte reprenant les opérations effectuées avec les instruments de paiement. Ces documents contiennent au moins les informations suivantes :

- la date d'opération, la date de valeur, l'identification de l'opération et, le cas échéant, des informations sur le bénéficiaire ;
- le montant débité exprimé dans la devise du compte et éventuellement dans la devise d'origine, les commissions et frais facturés pour les opérations et le taux de change appliqué.

Concernant la carte de crédit, le titulaire reçoit chaque mois un relevé de dépenses d'Equens Worldline. Celui-ci est mis à disposition par voie électronique via la boîte de messagerie d'online@vdk ou mobile@vdk, ou, le cas échéant, est envoyé par la poste.

Ce relevé de dépenses énumère les opérations effectuées au moyen de la carte et enregistrées par Equens Worldline depuis l'établissement du relevé précédent.

Pour chaque retrait d'argent, le relevé des dépenses mentionne, en plus du montant prélevé, une commission sur le montant calculé.

Pour l'émetteur de la carte de crédit, les contestations concernant les montants injustement ou indûment facturés sont traitées par Equens Worldline. Pour plus d'informations sur le service clients et plaintes, voir [www.macarte.be](http://www.macarte.be).

Toute irrégularité constatée par rapport au relevé des dépenses ainsi que toute autre erreur, irrégularité ou comptabilisation dans le relevé d'une transaction pour laquelle aucun consentement n'a été donné doit être signalée sans délai à Equens Worldline et toute contestation doit être confirmée par écrit au plus tard dans les trente jours suivant sa réception à Equens Worldline. Passé ce délai, le relevé des dépenses ainsi que le solde mentionné sont irrévocablement considérés comme pleinement acceptés.

## Article 12 : Règlement de la preuve

En cas de contestation d'une transaction, vdk démontrera au moyen d'un journal que la transaction a été authentifiée, enregistrée et comptabilisée correctement et n'a pas été affectée par un dysfonctionnement technique ou un autre défaut.

En cas d'utilisation électronique de la carte, les données enregistrées constituent la preuve de l'opération. Ces données sont conservées par vdk pendant au moins dix ans à compter de l'exécution de la transaction. Le journal des opérations effectuées peut être visualisé de quelque manière que ce soit. N'importe quelle présentation de celui-ci aura la même valeur probante que le document original.

Le ticket éventuellement livré ne sert pas à prouver les opérations qui y sont mentionnées, mais est uniquement communiqué à des fins de contrôle.

### Article 13 : Résiliation du contrat

Sans préjudice des dispositions du Règlement Général, vdk peut suspendre totalement ou partiellement le service ou mettre fin au contrat sans délai de préavis, notification préalable ou motivation :

- si le titulaire et l'utilisateur ne respectent pas leurs obligations vis-à-vis de vdk ;
- en cas d'abus ou de rupture de confiance ;
- à chaque fois qu'elle y est contrainte en vertu de dispositions légales ou par des instances judiciaires.

vdk ne peut être tenue responsable des éventuels dommages subis par le titulaire à la suite de la suspension ou de la résiliation décrite ci-dessus du service.

En outre, l'utilisation de la carte, après la résiliation du contrat, peut faire l'objet de poursuites pénales.

### Article 14 : Frais

Le prix de chaque instrument de paiement et de chaque fonction de paiement est indiqué dans la Liste des tarifs de vdk, disponible dans toutes les agences et sur le site [www.vdk.be](http://www.vdk.be).

Le titulaire autorise vdk à débiter automatiquement ce montant du compte à vue.

vdk peut également imputer les frais suivants : l'envoi ou la délivrance d'un nouveau code si le titulaire a oublié le code précédent, la remise d'une nouvelle carte à titre de remplacement, etc.