

## **CONDITIONS GÉNÉRALES**

### **régissant la fourniture et l'utilisation des cartes de crédit VISA**

### **émises par**

### **BANQUE RAIFFEISEN**

#### **PREMIERE SECTION - DISPOSITIONS GENERALES**

##### **DEFINITIONS**

1. Aux termes des présentes Conditions Générales d'utilisation, on entend par:

- les « Conditions Générales » : les présentes Conditions Générales régissant la fourniture et l'utilisation des cartes de crédit VISA;
- la « carte » : la carte de crédit VISA;
- le « client » : la personne qui est titulaire de compte et/ou de carte;
- la « présentation » : l'utilisation de la carte par le titulaire de carte moyennant présentation de celle-ci et signature olographe d'un bordereau qui lui est présenté par le commerçant ou un institut financier, ou validation de l'opération de paiement par l'introduction d'un code secret personnel, ou bien l'utilisation de la carte par indication ou introduction du numéro de carte, de la date d'expiration ainsi que dans certains cas lors de la demande du commerçant par l'indication ou l'introduction du code de sécurité CVC2 afin d'effectuer des opérations de paiement sur Internet et/ou effectuer des commandes à distance ;
- l'« émetteur » : la Banque Raiffeisen, émettrice de la carte ;
- la « société de services » : Worldline Financial Services (Europe) S.A. avec siège à L-5365 MUNSBACH, 10, Rue Gabriel Lippmann à laquelle l'émetteur a confié la gestion des cartes ;
- le « titulaire de (la) carte » : la personne physique au nom et pour l'usage de laquelle une carte a été fournie ;
- le « titulaire de compte » : la ou les personnes qui, auprès de l'émetteur, sont titulaires d'un compte courant individuel ou joint sur lequel sont débitées les dépenses effectuées au moyen de la carte ;
- le « compte courant » : le compte bancaire moyennant le débit duquel les paiements à faire en raison de l'utilisation d'une ou de plusieurs cartes sont effectués ;
- le « compte carte » : le compte ouvert au nom du titulaire de carte géré par la société de services pour compte de l'émetteur et qui renseigne les montants réduits en vertu des opérations de paiement effectuées au moyen de la carte ;
- la « NFC » (Near Field Communication): technologie de communication sans fil permettant au titulaire de (la) carte d'effectuer une opération de paiement par le seul rapprochement de la carte du terminal contactless, c'est-à-dire sans contact physique de la carte avec le terminal;
- le « terminal contactless »: terminal de paiement électronique intégrant la fonction « NFC » qui permet d'effectuer une opération de paiement contactless, c'est-à-dire sans devoir insérer la carte dans un tel terminal;
- l'«opération contactless »: opération de paiement se réalisant par le seul rapprochement de la carte du terminal contactless;
- le « Code Pin » : le numéro d'identification personnel du titulaire de carte sous forme chiffrée ;
- l'« extrait de compte » : l'extrait du compte carte dont l'envoi rend exigible à la date indiquée le solde y renseigné ;
- le « client consommateur » : une personne physique, qui dans le cadre de l'utilisation d'une carte agit dans un but autre que son activité commerciale ou professionnelle ;
- « devises EEA » : devises des pays membres de l'U.E., NOK, ISK et CHF ;
- le « commerçant » : celui qui est autorisé à accepter des opérations de paiement, des commandes à distance et des transactions sur Internet réglées par carte VISA.

##### **AVANTAGES OFFERTS PAR LA CARTE**

2. La carte confère à son titulaire la possibilité de payer des produits et prestations offerts par les commerçants et entreprises affiliés aux réseaux VISA, moyennant présentation de la carte.

Le titulaire de la carte peut également effectuer des retraits d'espèces auprès de certaines agences bancaires ou de guichets automatiques au Luxembourg ou à l'étranger.

Le titulaire de la carte peut uniquement effectuer des opérations de paiement contactless sur des terminaux contactless. L'insertion de la carte et/ou du code secret peuvent être exigés eu égard au montant de l'opération de paiement et du nombre d'opérations de paiement contactless exécutées.

Des fonctions autres que celles énumérées ci-dessus pourront être ajoutées à l'avenir.

3. L'émetteur, respectivement la société de services ne sont pas responsables des actes et manquements des commerçants et entreprises affiliés auxquels la carte a été présentée: ils n'assument notamment aucune responsabilité, en cas de refus d'un commerçant ou d'une entreprise d'accepter la carte.

#### **FOURNITURE DE LA CARTE**

4. L'émetteur fournit une carte aux personnes qui en font la demande et qui trouvent son agrément. La carte est transmise à son futur titulaire par la voie postale. La transmission du code PIN se fait par courrier séparé.
5. La carte fournie est personnelle et intransmissible.

Lorsqu'elle est reçue par son titulaire, il en devient le gardien et a le droit de l'utiliser conformément aux Conditions Générales en vigueur lors de l'utilisation. Une carte sur support plastique doit immédiatement être signée au verso par le titulaire de carte.

L'émetteur reste propriétaire de la carte.

#### **COTISATION ANNUELLE**

6. La carte est fournie moyennant une cotisation annuelle qui est communiquée au titulaire de la carte. Les cotisations annuelles successives seront automatiquement débitées du compte indiqué ci-après et seront dues pour toute carte qui n'aura pas été annulée endéans les délais prévus par le présent contrat.

La cotisation annuelle peut être modifiée moyennant information préalable donnée au titulaire de la carte.

Le titulaire de la carte qui n'accepte pas cette modification peut dans un délai de 30 jours 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 30 jours à compter de l'information de modification, le titulaire de la carte est présumé avoir accepté la modification de la cotisation s'il n'a pas exercé son droit de résiliation.

#### **DUREE DE VALIDITE ET FOURNITURE D'UNE NOUVELLE CARTE**

7. La carte est valable jusqu'au dernier jour du mois et de l'année y indiqués.

Sauf refus de l'émetteur ou renonciation écrite du titulaire de la carte ou du titulaire de compte notifiée deux mois avant l'échéance de la carte à l'émetteur, une nouvelle carte est fournie au titulaire avant l'expiration de la période de validité de la carte précédente. Le titulaire de la carte s'engage à détruire l'ancienne carte.

#### **ENREGISTREMENT ET TRANSMISSION DE DONNEES NOMINATIVES**

8. L'émetteur confie à la société de services la gestion des données nominatives du titulaire pour compte de l'émetteur et du titulaire. Afin d'assurer le fonctionnement de la carte à l'intérieur du réseau, la détection et l'analyse d'opération frauduleuses, les titulaires de compte et de cartes autorisent l'émetteur et la société de services à transmettre à des tiers, à savoir toutes les banques et tous les commerçants participants au système international VISA, aux fabricants de cartes, à ceux qui les embossent ainsi qu'aux sociétés détentrices de la licence VISA et aux services internationaux de compensation et d'autorisation, les données nominatives relatives aux titulaires et à la limite accordée pour l'utilisation de la carte, dans la mesure où la fourniture de ces données est indispensable. L'utilisation de la carte implique la participation à un réseau de paiement international pouvant entraîner le traitement des données nominatives encodées sur la carte, conformément aux législations en vigueur dans les pays concernés.

L'émetteur est autorisé à procéder à toutes vérifications relatives aux données personnelles et financières fournies par le demandeur d'une carte.

La présentation de la carte par le titulaire de la carte vaudra consentement et pouvoir du titulaire de la carte quant:

- à 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 compte appropriés ;
- à la mise à disposition et à la transmission d'informations et de données aux participants et aux opérateurs du réseau de paiements par carte;
- à la conservation de telles informations et données par lesdits participants et opérateurs du réseau de paiement par carte; et
- au respect par lesdits participants et opérateurs du réseau de paiements par carte des lois et règlements régissant la divulgation des informations auxquels ces mêmes participants et opérateurs sont soumis ;
- au traitement des données à caractère personnel afin d'assurer la prévention, la détection et l'analyse des opérations frauduleuses.

La responsabilité de l'émetteur et de la société de services pour perte des informations circulant à travers le réseau de paiement par carte est exclue, sauf en cas de faute grave. L'émetteur et la société de services ne sont pas responsables pour les pertes d'informations contenues sur les extraits de compte p. ex. les soldes de compte ou les numéros de compte. Il appartient au titulaire de carte de veiller à ne perdre aucune information.

En ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel, les Conditions Générales régissant les relations de la Banque Raiffeisen avec ses clients restent d'application pour autant qu'il n'y soit pas dérogé.

#### **PLURALITE DE CARTES**

9. A la demande du titulaire de compte, l'émetteur peut fournir des cartes supplémentaires à d'autres personnes qui sont alors autorisées à utiliser ces cartes par le débit du compte courant du titulaire. Dans ce cas, le titulaire de compte autorise l'émetteur à envoyer les extraits de compte carte au(x) titulaire(s) de carte. Sur demande, le titulaire de compte pourra recevoir à ses frais un duplicata du relevé du compte carte adressé au titulaire de carte.

#### **OPERATIONS DE PAIEMENT EFFECTUEES AU MOYEN DE LA CARTE**

10. Chaque fois qu'une carte est utilisée pour effectuer des achats, obtenir des services ou des retraits d'espèces, le titulaire de carte doit, soit utiliser un code secret personnel, soit signer un bordereau de vente ou un bordereau d'avance de fonds.

L'utilisation d'un code secret personnel ou la signature olographe du titulaire de la carte peuvent être remplacées par l'indication ou l'introduction du numéro de carte, de la date d'expiration ainsi que dans certains cas lors de la demande du commerçant par l'indication ou l'introduction du code de sécurité CVC2 afin d'effectuer des transactions sur Internet et/ou effectuer des commandes à distance.

Le titulaire de la carte accepte et reconnaît que son consentement pour une opération de paiement contactless est donné par le seul rapprochement de la carte du terminal contactless.

Lors de l'utilisation d'un moyen de paiement automatisé moyennant utilisation du code secret personnel ou lors de l'indication ou de l'introduction du numéro de carte, de la date d'expiration ou du code de sécurité CVC2, 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 la carte.

11. Par la présentation de la carte, le titulaire de carte reconnaît que le commerçant ou l'institution financière qui lui a avancé des fonds, a une créance envers lui. La créance est acquise par les sociétés VISALUX S.C. ou toutes sociétés qui pourraient s'y substituer, détentrices de la licence de cartes respective, qui procèdent au paiement du commerçant ou de l'institution financière. L'émetteur acquiert ensuite la créance moyennant paiement à la société de licence concernée.

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. Le débit du compte courant s'effectue en principe dans les premiers jours qui suivent le mois de l'envoi de l'extrait de compte, suivant le mode de paiement choisi.

Chaque titulaire de carte 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 20 ci-après ou en vertu des conditions générales d'utilisation.

Le titulaire de carte ne peut faire opposition au paiement des transactions effectuées par la présentation de la carte. Au cas où un bordereau ne serait 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 affiliés.

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 de crédit signé le cas échéant par le commerçant sera porté au crédit du compte carte du titulaire de carte.

#### **APPLICATIONS TIERCES DE PAIEMENT**

12. L'émetteur permet au titulaire de la carte de lier sa carte à certaines applications tierces de paiement au moyen desquelles il peut initier des opérations de paiement liées à cette carte. Des limites de transactions spécifiques peuvent s'appliquer. Le titulaire de la 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 la carte sous sa seule responsabilité. L'émetteur n'est pas partie au contrat liant le titulaire de la carte et l'éditeur de l'application de paiement concernée.

13. Les obligations et responsabilité du titulaire de la carte décrites aux articles 19 et 20 des présentes conditions, 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 la 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 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 la 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.

#### **EXTRAIT DE COMPTE ET RECLAMATIONS**

14. Un extrait de compte carte est envoyé au moins une fois par mois au titulaire de carte. Cet extrait de compte reprend les opérations de paiement effectuées par le titulaire de carte au moyen de la carte sur base des bordereaux et fichiers informatiques qui sont parvenus à la société de services depuis l'établissement de l'extrait de compte précédent. Il contient par ailleurs le détail de toutes les commissions.

Sauf demande contraire du titulaire de compte, les extraits de compte carte concernant les cartes supplémentaires sont envoyés au titulaire de carte. Le titulaire de carte informe l'émetteur ou la société de services de tout changement de domicile ou d'adresse à laquelle l'extrait de compte doit être envoyé.

Le titulaire de compte/carte qui ne conteste pas, par écrit auprès de l'émetteur ou de la société de services dans les trente jours de l'envoi de l'extrait de compte, les mentions y portées, est censé les avoir acceptées et perd en conséquence ses droits de réclamation qui pourraient résulter d'une opération de paiement éventuellement non autorisée ou mal exécutée renseignée sur ledit extrait de compte.

#### **PREUVE DES OPERATIONS DE PAIEMENT EFFECTUEES AU MOYEN DE LA CARTE ET ENREGISTREMENT DES CONVERSATIONS TELEPHONIQUES**

15. La présentation de la carte constitue, indépendamment du montant en jeu, la preuve d'une instruction donnée par le titulaire de carte à l'émetteur de débiter son compte carte du montant de l'opération de paiement au même titre que si cette instruction avait été donnée par écrit par le titulaire de carte. Le titulaire de carte ne peut pas s'opposer au débit de son compte carte par l'émetteur du montant connu de l'opération de paiement suite à la présentation de la carte. 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 de paiement par tous les moyens de droit tels qu'admis en matière commerciale, y compris les témoignages et les aveux. Les enregistrements électroniques des opérations de paiement détenus par la société de services, l'émetteur ou par tout autre intervenant constituent une preuve suffisante des transactions et ont la même valeur probante qu'un document écrit.

Le titulaire du compte autorise l'émetteur, la société de services ou tout autre intervenant, 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.

#### **RESPONSABILITE EN CAS D'OPERATIONS DE PAIEMENT NON AUTORISEES, MAL EXECUTEES OU NON EXECUTEES**

16. Sans préjudice de l'article 20, en cas d'une opération de paiement non-autorisée, l'émetteur rembourse immédiatement au titulaire du compte le montant de l'opération de paiement non-autorisée et rétablit, le cas échéant, le compte de paiement débité, dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non-autorisée n'avait pas eu lieu. La date de valeur à laquelle le compte de paiement du titulaire du compte est crédité n'est pas postérieure à laquelle il a été débité.

17. En cas d'une inexécution ou d'une mauvaise exécution d'une opération de paiement, l'émetteur responsable de la bonne exécution restitue sans tarder au titulaire du compte le montant de l'opération de paiement non exécutée ou mal exécutée et, si besoin est, rétablit le compte de paiement débité dans l'état où il se serait trouvé si la mauvaise opération de paiement n'avait pas eu lieu. La date de valeur à laquelle le compte de paiement du titulaire de compte est crédité n'est pas postérieure à laquelle il a été débité.

L'émetteur n'est pas responsable s'il peut démontrer au titulaire de la carte que le prestataire de services du bénéficiaire a reçu le montant de l'opération de paiement. Sur demande du client l'émetteur s'efforce, qu'il soit responsable ou non, de retrouver la trace de l'opération de paiement non exécutée ou mal exécutée et de notifier le résultat de sa recherche au titulaire du compte sans frais pour celui-ci.

#### **CODE SECRET PERSONNEL ET CODE DE SECURITE CVC2**

18. Le code secret est communiqué au titulaire de carte au moyen d'un courrier imprimé sur lequel le code secret est masqué à l'aide d'une pastille de type « à gratter ». Dès mémorisation du numéro de code, il doit détruire l'imprimé. L'émetteur peut changer à tout moment le numéro du code secret personnel moyennant la procédure décrite ci-avant. Le code est personnel et intransmissible. Le titulaire est responsable de son secret absolu, il ne doit le noter 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 code de sécurité CVC2 est personnel et intransmissible. Le titulaire ne doit pas communiquer ce code à une tierce personne excepté lorsque le commerçant en fait la demande lors de la présentation de la carte.

#### **PERTE, VOL, DETOURNEMENT OU UTILISATION NON-AUTORISEE DE LA CARTE**

19. En cas de vol ou de perte de la carte, de détournement ou d'une utilisation non-autorisée de la carte ou de divulgation, même involontaire du numéro de code secret personnel ou du code de sécurité CVC2, le titulaire de la carte doit en aviser immédiatement la société de services au numéro de téléphone 49 10 10 (service disponible 24 heures sur 24 heures).

Il doit confirmer le plus rapidement possible sa déclaration par écrit et déclarer la perte, le vol ou l'utilisation frauduleuse aux autorités de police dans les 24 heures. La preuve de cette déclaration aux autorités de police devra être fournie à l'émetteur ou à la société de services dans les meilleurs délais.

20. Le client utilise la carte conformément aux présentes Conditions Générales et doit veiller à prendre toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses données de sécurité personnalisées.

Le client répond personnellement de toutes les conséquences pouvant résulter de la perte, du vol, de l'usage abusif ou frauduleux, de la falsification ou de l'utilisation des moyens de paiement lui remis ou remis à son mandataire.

Au cas où le titulaire retrouverait sa carte après en avoir déclaré sa perte, il s'engage à ne plus l'utiliser et à la détruire. Il devra être procédé de la même façon si le titulaire est au courant de la connaissance du code secret personnel par un tiers ou soupçonne une telle connaissance. Le blocage de la carte entraîne automatiquement la fourniture d'une nouvelle carte aux frais du titulaire de carte.

### **COMPTE CARTE**

21. Le montant de toutes les transactions, résultant de la présentation 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, l'extrait de compte reprend, en plus du montant du retrait, les coûts administratifs et les commissions réclamés par l'organisme ayant avancé les fonds.

Les opérations de paiement en monnaies étrangères sont converties en euros au cours de change en vigueur le jour du traitement de l'opération de paiement par l'organisme chargé du clearing international des différents systèmes de cartes. De plus, une commission de change peut être chargée sur le cours appliqué.

### **LIMITE D'UTILISATION**

22. Le titulaire de carte n'est pas autorisé à dépasser le montant de la limite d'utilisation accordée par l'émetteur et communiquée au titulaire de compte ou au titulaire de carte. L'émetteur se réserve le droit de procéder à toute modification de la limite d'utilisation mensuelle, moyennant information du titulaire de la carte par l'extrait de compte mensuel mentionné ci-après.

Les opérations de paiement contactless peuvent uniquement être effectuées dans le respect de la limite définie par le terminal contactless. Si le montant des opérations de paiement effectuées dépasse cette limite, l'insertion de la carte et du code PIN dans le terminal contactless seront exigées. En tout état de cause, le titulaire de la carte doit se conformer aux instructions apparaissant sur le terminal contactless.

### **MODES DE PAIEMENT ET TAUX D'INTERETS**

23. Le titulaire de compte dispose de deux options de paiement ; il pourra modifier son choix durant la période de validité de la carte avec l'accord de l'émetteur.

1ère option: donner un ordre irrévocable à l'émetteur d'inscrire au débit du compte courant la totalité du montant renseigné sur l'extrait de compte. Dans ce cas aucun intérêt n'est chargé.

2ème option: donner un ordre irrévocable à l'émetteur d'inscrire au débit du compte courant le minimum exigé par l'émetteur, avant la date limite indiquée sur l'extrait de compte, sans préjudice des dispositions de l'article 25.

Dans ce cas, le solde restant dû est chargé d'un taux d'intérêt débiteur mensuel de 0,75 %. Ceci correspond à un taux annuel effectif de 9,38 %. Le taux d'intérêt peut être changé à tout moment, moyennant information écrite au titulaire, afin de tenir compte des variations des taux du marché. Le nouveau taux prend effet trente jours après la communication de la modification. Le titulaire de compte pourra effectuer des paiements complémentaires à tout moment en créditant le compte renseigné sur l'extrait de compte.

Les remboursements complémentaires enregistrés jusqu'à la date limite indiquée sur l'extrait de compte seront entièrement pris en compte pour le calcul des intérêts du mois suivant. Les remboursements complémentaires enregistrés ultérieurement à la date limite indiquée sur le relevé seront pris en compte à partir de la date valeur communiquée par l'émetteur à la société de services.

Tout dépassement de la limite d'utilisation conformément à l'article 22 devient immédiatement exigible et sera porté au débit du compte courant.



#### **DEFAUT DE PROVISION**

24. En cas de provision insuffisante du compte courant pour couvrir le minimum exigé à la date limite indiquée sur l'extrait de compte, l'émetteur peut retirer, sans préavis, la ou les carte(s) fournie(s) sur le compte en question et bloquer toutes dispositions ultérieures par le titulaire de carte. Il peut avertir de sa décision les commerçants et les entreprises affiliés ainsi que les sociétés de licence, et les inviter à ne plus accepter la carte. Dans ce cas, le montant du compte carte total figurant sur l'extrait de compte devient immédiatement exigible et est débité du compte courant.

#### **BLOCAGE D'UNE CARTE**

25. L'émetteur se réserve le droit de bloquer une carte pour les raisons suivantes:

- s'il existe des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité de l'instrument de paiement, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de l'instrument de paiement ;
- en cas de signification d'une quelconque mesure d'instruction ou de blocage par une autorité nationale ou étrangère ou par un créancier à l'encontre du client ;
- s'il existe un risque sensiblement accru que la solvabilité de son client soit compromise, que le client soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement et/ou que la provision soit insuffisante en compte courant ;
- s'il constate que sa responsabilité risque d'être engagée par la continuation de ses liens avec son client ou que les opérations de son client paraissent pouvoir être contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ou alors risquent de porter atteinte à la réputation de l'émetteur.

Il peut également avertir de sa décision les commerçants et les entreprises affiliés ainsi que les sociétés de licence, et les inviter à ne plus accepter la carte.

Dans ce cas, l'émetteur informe le titulaire de la carte préalablement du blocage (ou immédiatement par-après) et des raisons de celui-ci, à moins que le fait de donner cette information ne soit pas acceptable pour des raisons de sécurité objectivement motivées ou soit interdite en vertu d'une législation communautaire ou nationale. L'émetteur débloque l'instrument de paiement ou remplace celui-ci dès lors que le blocage n'est plus justifié.

#### **RESILIATION DU CONTRAT / DISPOSITIONS GENERALES**

26. L'émetteur, ainsi que le titulaire de compte et le titulaire de carte peuvent 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 pour la totalité des transactions qui au moment de la résiliation n'étaient pas encore débitées du compte carte. La résiliation avant terme n'interrompt pas le cours des intérêts conventionnels, et elle ne donne pas droit au remboursement, même partiel, de la cotisation annuelle payée.

Le non-renouvellement ou le retrait de la carte comporteront, le cas échéant, l'annulation du découvert et l'obligation pour le titulaire du compte de rembourser son débit en compte éventuel et de faire fonctionner dorénavant son compte sur base créditrice.

#### **RESILIATION PAR LE TITULAIRE**

27. Si le titulaire de compte ou le titulaire de carte résilie le contrat, il doit le faire par lettre recommandée ou par déclaration écrite remise aux guichets de l'émetteur. Il s'engage dès lors à ne plus utiliser la carte et à la restituer à l'émetteur.

La résiliation du contrat par le titulaire de compte emporte de plein droit résiliation des contrats conclus avec les titulaires de cartes supplémentaires ainsi que l'annulation immédiate de toutes cartes liées à ce contrat. Par ailleurs, le taux débiteur sera augmenté au taux applicable à un compte courant normal.

La résiliation du contrat par un titulaire de carte qui n'est pas titulaire du compte courant n'emporte pas résiliation du contrat conclu avec le titulaire de compte et avec les autres titulaires de carte.

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 de paiement effectuées avec cette carte jusqu'à l'annulation effective de celle-ci par l'émetteur.

Si la résiliation par le titulaire intervient moins de 2 mois avant l'échéance de la carte, la prochaine cotisation annuelle prévue à l'article 6 sera néanmoins due.

#### **RESILIATION PAR L'EMETTEUR**

28. Lorsque l'émetteur résilie le contrat à l'égard du titulaire du compte, il en informe le titulaire de compte et le(s) titulaire(s) de carte au moyen d'une lettre recommandée. La résiliation du contrat à l'encontre du titulaire de compte emporte de plein droit résiliation des contrats conclus avec les titulaires de cartes supplémentaires.

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

Dès la notification de la résiliation, ou, le cas échéant, dès la date de la prise d'effet de la résiliation notifiée, le ou les titulaires ne peuvent plus faire usage de la carte et s'engagent à la restituer à l'émetteur. Le titulaire de compte et le titulaire de la carte révoquée demeurent cependant solidairement et indivisiblement tenus des opérations de paiement effectuées après la notification de la résiliation jusqu'à restitution effective des cartes respectives à l'émetteur ou à la société de services.

L'obligation au paiement des opérations de paiement 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.

En cas de retrait de la carte par l'émetteur, le taux débiteur sera augmenté au taux applicable à un compte courant normal. Il sera dû en outre des dommages et intérêts fixés forfaitairement à dix pour-cent des sommes restant dues avec un minimum de EUR 300.-.

#### **REVOCACTION D'UN ORDRE DE PAIEMENT**

29. Le titulaire de la carte ne peut révoquer l'ordre de paiement donné moyennant la carte qu'avec le consentement de l'émetteur et du bénéficiaire.

#### **DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION**

30. Les relations entre l'émetteur et le(s) titulaire(s) de compte sont soumises au droit luxembourgeois.

Les tribunaux du Grand-Duché de Luxembourg seront seuls compétents pour toute contestation entre le client 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.

#### **MODIFICATION DES DISPOSITIONS DE LA PRESENTE SECTION**

31. L'émetteur peut proposer à tout moment par simple information une modification des présentes Conditions Générales ainsi que des conditions applicables au présent contrat. L'émetteur pourra notifier ces modifications au client par voie de mailing, extraits de compte, affichage sur le site Internet ou par tout autre moyen de communication selon le choix de l'émetteur. Si le titulaire n'est pas d'accord avec la modification, il exerce son droit de résiliation dans les trente jours de l'envoi de la proposition de modification. S'il ne manifeste pas d'objection dans ce délai ou s'il continue à utiliser sa carte après la notification de la modification, il est censé avoir accepté la modification qui prend effet trente jours après l'envoi de l'information.

Il est entendu que les modifications résultant d'un changement législatif ou réglementaire sont opposables au client sans notification préalable.

#### **DEUXIEME SECTION - CONDITIONS D'UTILISATION DE 3D SECURE**

32. 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 ». Elle a pour but de renforcer la sécurité des opérations de paiement sur Internet. Le titulaire de la carte pourra vérifier directement sur le site du marchand si celui-ci a choisi de sécuriser ses paiements via la norme 3D Secure.

Les conditions de la présente section définissent les modalités d'utilisation de la dernière version de la technologie 3D Secure (remplaçant la version 3D Secure statique).

#### **ACTIVATION DU 3D SECURE POUR UNE CARTE**

33. L'émetteur se réserve le droit d'activer d'office 3D Secure pour les cartes du titulaire de carte. Sur base des informations à sa disposition (certificat LuxTrust), l'émetteur activera l'authentification au moyen du pré-dit certificat, permettant de procéder à l'exécution d'une transaction sur Internet nécessitant une authentification 3D Secure.

Le titulaire de la carte pourra vérifier sur R-Net si 3D Secure a été activée pour sa carte.

L'activation du 3D Secure est gratuite.

Sans activation du 3D Secure, une opération de paiement auprès d'un commerçant sur Internet nécessitant une identification 3D Secure ne peut pas être exécutée.

En activant 3D Secure, le titulaire de la carte accepte les présentes conditions générales.

#### **UTILISATION DE LA CARTE ET AUTORISATION**

34. Exécution d'une opération de paiement 3D Secure au moyen d'un certificat LuxTrust:

Par ce moyen, le titulaire de la carte doit valider l'exécution de l'opération de paiement 3D Secure par son identifiant LuxTrust, son mot de passe LuxTrust ainsi que le mot de passe à usage unique indiqué sur son certificat LuxTrust.

La saisie des éléments de sécurité requis confirme l'approbation du paiement par carte conformément aux dispositions des présentes Conditions Générales.

#### **OBLIGATION DE DILIGENCE**

35. Le titulaire de la carte doit assurer la sécurité et la confidentialité de ses éléments de sécurité et de tout instrument ou dispositif (carte de crédit, certificat LuxTrust ou téléphone mobile) nécessaires à la validation d'une opération de paiement.

Il ne doit notamment pas noter les éléments de sécurité ou les sauvegarder sous un format électronique dans leur forme intégrale ou modifiée, codifiée ou non, ni les communiquer à une tierce personne.

Lors de la validation l'opération de paiement 3D Secure, le titulaire de la 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 logo « Verified by Visa ».

En cas d'absence d'un de ces éléments de protection sur le portail dédié le titulaire de la carte doit s'abstenir de valider l'opération de paiement 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 de paiement.

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 la carte, celui-ci doit immédiatement informer l'émetteur et procéder au blocage de la carte conformément aux dispositions reprises aux présentes Conditions Générales.

Le titulaire de la carte doit immédiatement modifier son message personnel de sécurité s'il a des raisons de croire qu'un tiers a pris connaissance de celui-ci.

En cas de perte ou de vol du certificat LuxTrust ou du téléphone mobile, le titulaire de la carte s'engage à modifier ses éléments de sécurité tels que mentionnés au dernier alinéa de l'article 34 ci-avant.

#### **TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

36. En sus des dispositions relatives au traitement des données à caractère personnel prévues aux présentes Conditions Générales, le titulaire de la carte autorise spécifiquement l'émetteur à transmettre ses données à caractère personnel à des tiers dont l'intervention est nécessaire dans le cadre du 3D Secure, notamment aux sociétés en charge de la gestion du portail dédié et des codes nécessaires à l'activation du service 3D Secure et à la validation des opérations de paiement 3D Secure.

Dans ce contexte, le titulaire de la carte reconnaît expressément avoir été informé que l'utilisation de 3D Secure nécessite l'intervention de sociétés tierces intervenant notamment dans le cadre de la validation par certificat LuxTrust. Les données transmises sont également susceptibles d'être stockées auprès de ces sociétés tierces, en ce compris à l'étranger.

L'émetteur, responsable du traitement des données à caractère personnel, s'engage à traiter ces données conformément à la législation applicable relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

#### **RESPONSABILITÉ**

37. Les clauses de responsabilité figurant dans les présentes Conditions Générales ainsi que dans les Conditions générales régissant les relations de la Banque Raiffeisen avec ses clients restent valables dans le cadre de l'utilisation de 3D Secure.

L'émetteur ne garantit pas la disponibilité systématique du service 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, respectivement pour tout dommage, résultant d'une panne, du mauvais fonctionnement ou de l'interruption des réseaux de communications électroniques (internet, téléphonie mobile) et serveurs publics, d'un conflit social ou d'autres événements en dehors de son contrôle.



#### **MODIFICATION DES DISPOSITIONS DE LA PRESENTE SECTION**

38. L'émetteur se réserve le droit de modifier les dispositions de la présente section à tout moment. Le titulaire de la carte sera informé de toute modification conformément aux dispositions correspondantes des présentes Conditions Générales.

#### **RÉSILIATION**

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

#### **TROISIEME SECTION – DISPOSITIONS SPECIALES APPLICABLES AUX SERVICES OFFERTS AUX CLIENTS CONSOMMATEURS**

40. Les dispositions de la présente section s'appliquent uniquement aux opérations de paiement effectuées par les clients consommateurs à l'intérieur de l'Espace Economique Européen par le biais d'une carte en euros ou en devises d'Etats membres de l'Espace Economique Européen lorsque l'autre prestataire de services de paiement est situé dans un Etat membre de l'Union européenne, en Islande, en Norvège, Monaco, San-Marino, en Suisse ou au Liechtenstein. Les dispositions de la première section restent d'application pour les clients consommateurs pour autant que les dispositions de la présente section n'en diffèrent pas.

#### **COTISATION ANNUELLE ; LIMITE D'UTILISATION ; TAUX D'INTERETS**

41. La cotisation annuelle (article 6), la limite d'utilisation mensuelle (article 22) ainsi que le taux d'intérêts chargé conformément à l'article 24 peuvent être modifiés moyennant information écrite préalable du titulaire de la carte en respectant un délai de préavis de deux mois.

Le titulaire de la carte est réputé avoir accepté la modification s'il n'a pas notifié par écrit à l'émetteur, avant la date d'entrée en vigueur de la nouvelle tarification, son refus d'acceptation des modifications proposées. Le refus de la modification entraîne d'office et de plein droit la résiliation du contrat et l'obligation de restituer la carte à l'émetteur. Dès l'annonce et avant-même la date d'entrée en vigueur proposée de ladite modification, le client a le droit de résilier, immédiatement et sans frais, le présent contrat.

#### **DUREE DE VALIDITE ET FOURNITURE D'UNE NOUVELLE CARTE**

42. Sauf refus de l'émetteur, notifié au client consommateur avec un préavis de deux mois ou renonciation écrite du client consommateur, titulaire de la carte ou du titulaire de compte avant l'échéance de la carte, notifiée avec un préavis d'un mois à l'émetteur, une nouvelle carte est délivrée au titulaire de la carte avant l'expiration de la période de validité de la carte précédente. Le titulaire de la carte s'engage à détruire l'ancienne carte.

#### **EXTRAIT DE COMPTE ET RECLAMATIONS**

43. Afin d'obtenir la correction d'une opération de paiement non autorisée, ou mal exécutée, le client doit informer sans retard injustifié l'émetteur ou la société de services. Le titulaire de compte/carte qui ne conteste pas, par écrit auprès de l'émetteur ou de la société de services, dans les treize mois suivant la date de débit respective, les mentions y portées, est censé les avoir acceptées. L'omission de cette notification dans les délais et la forme retenus engendre la perte de son droit de réclamation qui pourrait résulter d'une opération de paiement éventuellement non autorisée ou mal exécutée renseignée sur ledit extrait de compte.

#### **RESPONSABILITE DE L'EMETTEUR EN CAS D'OPERATION DE PAIEMENT NON AUTORISEE**

44. Le titulaire de la carte peut être tenu de supporter, jusqu'à concurrence de 50 EUR, les pertes liées à toute opération de paiement non autorisée consécutive à l'utilisation d'une carte perdue ou volée, au détournement d'une carte, ou si le titulaire de la carte n'est pas parvenu à préserver la sécurité de ses données de sécurité personnalisées. Le présent paragraphe ne s'applique pas si (i) la perte, le vol ou le détournement de la carte ne pouvait être détecté par le titulaire de la carte avant l'opération de paiement sauf si le titulaire de la carte a agi frauduleusement ou (ii) la perte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale d'un prestataire de service de paiement ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées.

Après la notification prévue à l'article 19 des présentes Conditions Générales, et sauf agissement frauduleux de sa part, le titulaire de la carte ne supporte aucune conséquence financière résultant de l'utilisation d'un instrument de paiement perdu, volé ou détourné.

#### **PREUVE DES OPERATIONS EFFECTUEES**

45. Lorsqu'un client nie avoir autorisé une opération de paiement qui a été exécutée ou affirme que l'opération de paiement n'a pas été exécutée correctement, il incombe à l'émetteur de fournir toute preuve pour démontrer que l'opération de paiement en question a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre.

#### **RESILIATION DU CONTRAT**

46. L'émetteur peut, sans indication de motifs, résilier le contrat le liant au titulaire moyennant un préavis de deux mois. Dans ce cas, l'émetteur remboursera au client une partie de la cotisation annuelle au prorata des mois restants depuis la date de résiliation jusqu'à la date de débit de la prochaine cotisation annuelle.

L'émetteur peut résilier, sans préavis, le contrat dans les cas suivants:

- s'il existe des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité de la carte, à la présomption d'une utilisation non-autorisée ou frauduleuse de la carte ;
- en cas de signification d'une quelconque mesure d'instruction ou de blocage par une autorité nationale ou étrangère ou par un créancier à l'encontre du client ;
- s'il existe un risque sensiblement accru que la solvabilité de son client soit compromise, que le client soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement et/ou que la provision soit insuffisante en compte courant ;
- s'il constate que sa responsabilité risque d'être engagée par la continuation de ses liens avec son client ou que les opérations de son client paraissent pouvoir être contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ou alors risquent de porter atteinte à la réputation de l'émetteur ;
- en cas de violation des dispositions du présent contrat.

Il peut également avertir de sa décision les commerçants et les entreprises affiliés ainsi que les sociétés de licence, et les inviter à ne plus accepter la carte.

#### **MODIFICATION DES DISPOSITIONS DE LA PRESENTE SECTION**

47. L'émetteur peut proposer, en respectant un préavis de 2 mois, par simple information, une modification des présentes Conditions Générales. L'émetteur pourra notifier ces modifications au client par voie de mailing, extraits de compte, affichage sur le site Internet ou par tout autre moyen de communication selon le choix de l'émetteur. Le titulaire de la carte 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.

Le refus de la modification entraîne d'office et de plein droit la résiliation du contrat et l'obligation de restituer la carte à l'émetteur, ceci sans frais pour le titulaire.

#### **QUATRIEME SECTION - REMISE DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES**

48. Le client a le droit de recevoir un exemplaire des présentes Conditions Générales ainsi que les informations auxquelles y est fait référence à tout moment de la relation contractuelle sur support papier ou, le cas échéant, par voie de mailing.

#### **CINQUIEME SECTION - DISPOSITION TRANSITOIRE**

La présente version des Conditions Générales est applicable :

- à partir du 4 mars 2021 aux clients souscrivant à des cartes de crédit VISA à partir de la date prémentionnée et
- à partir du 1er juin 2021 aux clients détenteurs de telles cartes au 4 mars 2021.