



## CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES AUX INSTRUMENTS DE TRANSFERT ÉLECTRONIQUE DE FONDS ÉMIS PAR FORTIS BANQUE – CARTES CARBURANT

### I. GÉNÉRALITÉS

Les services liés aux Cartes Carburant consistent en un service de paiement et sont régis par les Conditions générales de Fortis Banque sa, dont le siège social est établi à 1000 Bruxelles, Montagne du Parc 3, RPM Bruxelles, TVA BE0403.199.702, CBFA nr. 25879A, e-mail: [info@fortisbank.com](mailto:info@fortisbank.com).

En application de l'alinéa 1er de celles-ci, les présentes Conditions générales ont pour but de préciser les modalités spécifiques des services liés aux Cartes Carburant.

### II. DÉFINITIONS

Dans les présentes conditions, les termes suivants sont utilisés :

- carte: la Carte Carburant émise par Fortis Banque;
- titulaire: la personne physique ou la personne morale à laquelle une carte est délivrée par la Banque;
- compte à vue : compte à vue auquel se rapportent les opérations effectuées au moyen de la carte dans le cadre d'un ou plusieurs des services décrits à l'article V;
- titulaire du compte : le titulaire, personne physique ou morale, du compte à vue;
- code: le code numérique d'identification, personnel et confidentiel, correspondant à la carte;
- terminal de paiement extérieur : terminal de paiement installé à l'extérieur des stations-service, à proximité des pompes, qui permet exclusivement de régler les pleins de carburant au moyen d'une carte;
- CARD STOP : entité désignée par la Banque pour recevoir notification de la perte, du vol ou de tout risque d'usage abusif de la carte

### III. DÉLIVRANCE DE LA CARTE ET DU CODE

#### III.1. Signature de la carte au moment de la réception

Le titulaire signe la carte dès réception, à l'encre indélébile, sur le panneau signature apposé à son verso.

#### III.2. Délivrance du code

Le code de quatre chiffres, calculé et imprimé par ordinateur selon des procédures très strictes de sécurité, est soit transmis au titulaire par voie postale, soit lui est remis à l'agence. La Banque prend les mesures appropriées pour garantir le secret du code.

### IV. UTILISATION DE LA CARTE ET DU CODE

#### IV.1. Règle de base

L'utilisation des services sur les terminaux de paiement extérieurs (avec logo Bancontact/Mister Cash), n'est possible qu'après l'introduction de la carte dans l'appareil, son identification électronique, et composition du code au clavier.

L'agrégation des terminaux sera annoncée au titulaire par tout moyen approprié.

#### IV.2. Composition de codes erronés – Oubli du code

La carte deviendra inutilisable après que trois codes erronés auront été composés successivement. Si le titulaire a oublié son code, il demandera un nouveau code à la Banque.

Le titulaire peut remplacer son code par un nouveau code de son choix aux distributeurs de billets appartenant aux réseaux Bancontact/Mister Cash et aux automates de BNP Paribas Fortis.

### V. DESCRIPTION DES SERVICES LIÉS À LA CARTE

**V.1.** La carte permet au titulaire de payer, par transfert électronique de fonds, les pleins de carburant en utilisant le réseau de terminaux de paiement extérieurs (logo Bancontact/Mister Cash) installés par la société Atos Worldline auprès des stations-service affiliées, en Belgique uniquement.

**V.2.** Trois services sont ouverts, dénommés options A, B et C. Les options B ou C incluent le service de base décrit sous l'option A.

#### Option A

Les pleins de carburant qui sont effectués au moyen d'une Carte Carburant sont repris sur une facture mensuelle envoyée par la société Atos Worldline au titulaire du compte. Cette facture peut être utilisée pour la récupération éventuelle de la TVA ainsi que pour le facturier d'entrée. Si plusieurs cartes sont liées au compte, Atos Worldline fournit aussi au titulaire du compte une liste qui comporte une série de données concernant les pleins de carburant payés au moyen des cartes ; ces données sont classées par carte et par ordre chronologique.

Atos Worldline fournit également aux vendeurs de carburant les documents justificatifs requis.

Atos Worldline a obtenu les autorisations nécessaires du Ministère des Finances, administration de la TVA.

Le titulaire du compte autorise la Banque à transmettre son nom, son adresse et son numéro de TVA à Atos Worldline afin de permettre à cette dernière de satisfaire aux exigences de l'administration de la TVA en la matière.

#### Option B

Le titulaire doit introduire l'index kilométrique du véhicule qu'il utilise au moment de la prise de carburant. Dans ce cas, le titulaire du compte recevra tous les mois de Atos Worldline, outre les factures et liste décrites sous l'option A, une liste reprenant, par carte liée au compte, des données relatives à la consommation moyenne de carburant par carte.

#### Option C

Le titulaire doit introduire, outre l'index kilométrique spécifié sous l'option B, un numéro de référence du véhicule qu'il utilise au moment de la prise de carburant, numéro choisi par le titulaire du compte. Dans ce cas, le titulaire du compte recevra tous les mois de Atos Worldline, outre les factures et liste décrites sous l'option A, une liste reprenant, par numéro de référence, des données relatives à la consommation moyenne de carburant par véhicule.

### VI. PLAFONDS

#### VI.1. Définition

Lorsqu'il est question dans le présent article d'un maximum ou d'une limite «par période de 7 jours», il est référé aux paiements effectués au moyen de la carte au cours des 7 derniers jours y compris le jour de l'opération.

#### VI.2. Paiements effectués avec la Carte Carburant

Les paiements sont limités :

- à 375 EUR par opération
- à 1.250 EUR par carte par jour
- et à 2.500 EUR par carte par période de 7 jours.

### VI.3. Choix des plafonds par le titulaire

Le titulaire ou le titulaire du compte a le droit de demander un plafond de 1.250 EUR par carte par 7 jours. Les plafonds par opération par carte et par jour ne peuvent être modifiés.

La Banque peut refuser de donner suite à toute demande d'augmentation de plafond sans devoir justifier d'un motif.

## VII. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE

### VII.1. Obligations de base

Le titulaire a l'obligation d'utiliser la carte et les services conformément aux conditions qui en régissent l'émission et l'utilisation.

La carte et le code sont rigoureusement personnels au titulaire. Celui-ci prend toutes les précautions raisonnables pour assurer la sécurité de la carte et du code. Il s'engage à mémoriser son code, à ne l'inscrire sur aucun document, objet ou support que ce soit, à ne pas le divulguer ni le laisser connaître d'une manière ou d'une autre, à ne laisser ni sa carte ni le code à la portée ou à la disposition d'un tiers.

### VII.2. Faits à notifier à CARD STOP

Le titulaire notifie à CARD STOP, dès qu'il en a connaissance, la perte, le vol ou tout risque d'abus de la carte.

Le titulaire prend toutes les mesures le mettant à même de constater sans retard de telles circonstances.

CARD STOP peut être joint par téléphone 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 au numéro 070/344.344.

CARD STOP communique immédiatement au titulaire un numéro de dossier qui permet de prouver la notification. La conversation téléphonique est intégralement enregistrée par les soins de CARD STOP.

Les faits ainsi notifiés doivent être déclarés dans les 24 heures aux autorités de police du lieu de la perte ou du vol.

### VII.3. Faits à notifier à la Banque

Le titulaire notifie à la Banque, dès qu'il en a connaissance, l'imputation sur son relevé ou sur ses extraits de compte de toute opération effectuée sans son accord, ainsi que toute erreur ou irrégularité constatée sur les relevés ou les extraits de compte.

Si le titulaire constate dans ce cadre une transaction de paiement non autorisée ou non effectuée correctement, il agit conformément aux dispositions de la rubrique « Services de paiement » concernant les opérations de paiement figurant dans les Conditions générales bancaires de la Banque.

Le titulaire a l'obligation de prendre connaissance, aussi fréquemment que possible, de la situation des comptes auxquels se rapportent les opérations effectuées avec la carte ainsi que des mouvements qui y sont enregistrés.

### VII.4. Responsabilité de l'usage abusif qui est fait de la carte

#### VII.4.1. Jusqu'au moment de la notification

Jusqu'au moment de la notification prévue à l'article VII.2., le titulaire est responsable des conséquences liées à la perte ou au vol de sa carte à concurrence d'un montant de 150 EUR sauf s'il a agi avec négligence grave ou frauduleusement, auquel cas le plafond prévu n'est pas applicable. En cas d'utilisation professionnelle, le plafond susmentionné n'est pas applicable.

#### VII.4.2. Après la notification

Après la notification prévue à l'article VII.2., le titulaire n'est plus responsable des conséquences liées à la perte ou au vol de la carte, sauf si la Banque apporte la preuve que le titulaire a agi frauduleusement.

#### VII.4.3. Notion de négligence grave

##### VII.4.3.1. Généralités

Compte tenu de l'ensemble des circonstances de fait et sans préjudice du pouvoir d'appréciation souverain du juge, peut être considéré comme négligence grave, le fait pour le titulaire :

- de ne pas notifier à CARD STOP, ou à la Banque, la perte, le vol ou tout risque d'abus de sa carte ou de ses procédés de signature dès qu'il en a eu connaissance;
- de ne pas prendre connaissance régulièrement de la situation des comptes auxquels se rapportent les opérations effectuées dans le cadre des services ainsi que des mouvements particuliers qui y sont enregistrés, si ce fait a pour conséquence que le titulaire a tardé à constater et à notifier à la Banque l'usage abusif de sa carte;
- de ne pas respecter les conseils de prudence repris à l'article VII.6;
- de ne pas déclarer la perte ou le vol de sa carte ou de ses procédés de signature, dans les 24 heures de la constatation des faits, aux autorités de police du lieu de la perte ou du vol.

##### VII.4.3.2. Défaut de précautions à l'égard du code PIN

Est notamment considéré comme négligence grave le fait pour le titulaire :

- de noter le code PIN, sous forme lisible, sur la carte ou sur un objet ou un document conservé ou emporté par le titulaire avec la carte;
- de divulguer le code PIN à un tiers;

Il n'y a pas négligence grave dans le chef du titulaire lorsqu'il y a eu extorsion du code PIN avec violence sur la personne ou les biens du titulaire ou de l'un de ses proches ou sous la menace d'une violence imminente sur la personne ou les biens du titulaire ou de l'un de ses proches.

##### VII.4.3.3 Défaut de précautions à l'égard d'une carte

La présente disposition s'applique dans le cas d'une utilisation abusive de la carte sans le code PIN.

Il n'y a pas négligence grave dans le chef du titulaire :

- lorsque le vol de la carte est commis avec violence sur la personne ou les biens du titulaire ou de l'un de ses proches, ou sous la menace d'une violence imminente sur la personne ou les biens du titulaire ou de l'un de ses proches;
- lorsque le vol de la carte est commis au domicile dans les conditions précisées ci-après. Ne sont réputés domicile que la résidence principale, toute résidence secondaire ainsi que toute maison de vacances du titulaire, du titulaire du compte, ainsi que tout logement d'étudiant. Le vol doit avoir été commis avec effraction, escalade, violences, menaces, fausses clefs. Compte tenu de l'ensemble des circonstances de fait et sans préjudice du pouvoir d'appréciation souverain du juge, peut être considéré comme négligence grave, le fait de laisser la carte en tout lieu, autre que le domicile, où le titulaire réside de manière occasionnelle ou temporaire (chambre d'hôtel, d'hôpital ou de clinique, tente, camping-car, caravane, mobile home, roulotte, bateau par exemple), sauf si la carte a été déposée dans un coffre-fort que le propriétaire ou le gérant des lieux met à disposition de sa clientèle, dans un tiroir ou une armoire fermés à clef.

Dans les limites susmentionnées, peut être considéré comme négligence grave le fait de laisser sa carte sans surveillance :

- sur le lieu de travail, sauf si la carte se trouve dans un tiroir ou une armoire fermés à clef;
- dans un véhicule, même garé dans une allée privative, que ce véhicule soit ou non fermé à clef;
- dans un lieu public ou accessible au public, sauf si la carte se trouve dans un tiroir ou une armoire fermés à clef;
- dans un lieu privé (y compris le domicile) où diverses personnes outre le titulaire sont présentes, à l'occasion par exemple d'une réception, fête en ce compris une fête familiale, conférence, projection, exposition, activité ou compétition sportive, sauf si la carte se trouve dans un tiroir ou une armoire fermés à clef;
- dans les cours, accès et jardins faisant partie d'une propriété privée;
- dans les parties communes d'un bâtiment soumis au régime de copropriété.

#### VI.4.3.4. Autres cas de négligence grave

Dans les limites susmentionnées, peut être considéré comme négligence grave dans le chef du titulaire le fait de permettre, par un manque de précautions ou de vigilance à l'égard de la carte, et du code PIN, aux personnes énumérées dans la liste ci-dessous de faire un usage de la carte et du code PIN :

- le titulaire, cotitulaire ou mandataire d'un compte auquel se rapportent les opérations effectuées avec la carte;
- le conjoint, un cohabitant, invité ou visiteur (que la visite ait des fins privées ou professionnelles) du titulaire ou du titulaire du compte;
- les personnes, salariées ou non, quel que soit leur statut, qui travaillent au service ou sont les collaborateurs du titulaire ou du titulaire du compte;
- les parents et alliés du titulaire ou du titulaire du compte.

#### VII.5. Irrévocabilité des ordres de transfert électronique de fonds

Sous réserve de ce qui est déterminé ci-dessus concernant la transaction de paiement non autorisée ou exécutée de manière incorrecte, il est signalé au titulaire que l'utilisation de sa carte, pour réaliser des paiements, correspond à la signature irrévocable d'un ordre de virement en faveur du titulaire du terminal. Il appartient au titulaire de prendre toute mesure pour empêcher tout paiement indu, la Banque n'intervenant pas dans les litiges qui surviendraient à cet égard entre le titulaire et les tiers susmentionnés.

#### VII.6. Mesures de prudence

La Banque recommande au titulaire de respecter les mesures de prudence relatives à l'utilisation des services qui sont reprises dans le présent article.

##### VII.6.1. Mesures de prudence relatives à la carte

Signez toute nouvelle carte dès réception.

Conservez votre carte sur vous ou en lieu sûr.

Au travail, ne laissez jamais votre carte sans surveillance. De plus en plus de vols de cartes sont commis sur le lieu de travail.

Dans tout lieu public ou accessible au public, dans tout lieu privé où vous vous trouvez en compagnie d'autres personnes, ne laissez jamais votre carte sans surveillance, sauf si la carte se trouve dans un tiroir ou une armoire fermée à clé.

Ne laissez jamais votre carte dans votre véhicule, même garé dans votre allée privative.

Conservez vos tickets de retrait et de paiement.

Mettez immédiatement votre carte en opposition si elle est retenue par un automate sans raison valable.

Retirez régulièrement vos extraits aux terminaux Self. Vérifiez toujours dès réception vos extraits de compte. Notifiez immédiatement à la Banque toute erreur ou irrégularité constatée.

##### VII.6.2. Mesures de prudence relatives aux codes PIN

Dès que vous avez reçu un code PIN de la Banque, mémorisez-le, et détruisez le document sur lequel il vous a été communiqué.

Dès que vous avez reçu le code PIN lié à votre carte, changez-le à un distributeur de billets dès que possible.

Votre code PIN doit rester secret : ne le communiquez donc à personne, même pas à un membre de votre famille, un(e) ami(e) ou une personne soi-disant bien intentionnée.

Personne n'a le droit de vous demander votre code PIN, ni votre banque, ni les services de police ou d'assurance.

Ne notez surtout pas votre code PIN, même sous forme codée, par exemple en le dissimulant dans un faux numéro de téléphone.

Composez toujours votre code PIN à l'abri des regards indiscrets, que ce soit à un distributeur de billets ou chez un commerçant ou sur le clavier de votre PC. Assurez-vous toujours de l'impossibilité d'être observé à votre insu par exemple en masquant le clavier à l'aide de votre main. Ne vous laissez distraire par personne. Si vous constatez des circonstances inhabituelles, informez-en immédiatement la Banque et le cas échéant le commerçant.

Lorsque vous choisissez un nouveau code PIN, évitez les combinaisons trop évidentes (par exemple une partie de votre date de naissance, de votre numéro de téléphone, le code postal de votre commune, etc.). Choisir un code PIN unique pour toutes vos cartes ou tous vos codes d'accès peut paraître facile mais comporte des risques évidents.

#### VIII. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DE LA BANQUE

**VIII.1.** La carte est automatiquement renouvelée à son échéance, sauf refus de la Banque ou renonciation du titulaire notifiée à la Banque un mois avant l'échéance.

**VIII.2.** La Banque conserve un relevé interne des opérations effectuées à l'aide de la carte, pendant un période de 10 ans à compter de l'exécution des opérations.

**VIII.3.** La Banque modifie les plafonds prévus à l'article VI.2. sur demande du titulaire ou du titulaire de compte dans les limites spécifiées à l'article VI.3. Le titulaire peut demander de modifier les plafonds deux fois par an maximum.

**VIII.4.** Les données essentielles de toute opération sur terminal de paiement (dans la mesure du possible la dénomination et localisation du terminal, date, heure, montant en euros, incident éventuellement survenu et sa nature) sont enregistrées au moment de l'opération et conservées par la Banque, de manière à pouvoir être restituées sous forme lisible sur tout support quelconque. Dans le cadre de tout différend avec le titulaire concernant une de ces opérations, et sans préjudice d'une preuve contraire produite par le titulaire, dans la mesure où ce dernier agit en tant que consommateur, la Banque, à l'appui de ces données, apporte de son côté la preuve que l'opération a été correctement enregistrée et comptabilisée, et n'a pas été affectée par un incident technique ou une autre défaillance,

Certains terminaux délivrent, soit sur demande expresse du titulaire, soit automatiquement, un ticket mentionnant les références et le montant de l'opération. Ce ticket est délivré sans préjudice des dispositions prévues au premier alinéa du présent article.

**VIII.5.1.** Sans préjudice des obligations et responsabilités du titulaire décrites à l'article VII, la Banque est responsable :

- de l'inexécution ou de l'exécution incorrecte des opérations effectuées à l'aide de la carte, à partir de dispositifs, terminaux ou au moyen d'équipements agréés par la Banque, que ceux-ci soient placés sous son contrôle ou non ;
- des opérations effectuées sans autorisation du titulaire et de toute erreur ou irrégularité commise dans la gestion de son compte et imputable à la Banque ;
- en cas de contrefaçon de la carte par un tiers, de l'usage de la carte contrefaite.

**VIII.5.2.** Dans tous les cas où la Banque est responsable, sur base de l'article VIII.5.1. elle doit rembourser au titulaire, dans les délais les plus brefs :

- le montant de l'opération non exécutée ou incorrectement exécutée, éventuellement augmenté d'intérêts sur ce montant ;
- la somme éventuellement nécessaire pour rétablir le titulaire dans la situation dans laquelle il se trouvait avant l'opération non autorisée, éventuellement augmentée d'intérêts sur cette somme ;
- la somme nécessaire pour rétablir le titulaire dans la situation où il se trouvait avant l'usage de la carte contrefaite ;
- les autres conséquences financières éventuelles, notamment le montant des frais supportés par le titulaire pour la détermination du dommage indemnisable ;

## **IX. DUREE DU CONTRAT et CESSATION DU SERVICE**

Le présent contrat a une durée indéterminée.

Le titulaire peut à tout moment sans frais résilier le contrat moyennant un délai de préavis d'un mois.

La Banque peut à tout moment résilier le contrat moyennant un préavis de deux mois. En cas d'utilisation professionnelle, le délai de préavis est d'un mois.

La Banque peut cependant mettre fin au service avec effet immédiat lorsque le titulaire manque à l'une de ses obligations envers la Banque, ou lorsque la Banque a connaissance de faits qui sont de nature à ébranler la relation de confiance qu'elle a avec le titulaire.

La Banque se réserve le droit de donner instruction au réseau de terminaux installés en Belgique, dans la mesure où c'est techniquement possible, de saisir ou de refuser une carte dont le titulaire ferait un usage non conforme aux présentes conditions.

Les frais imputés périodiquement dans le cadre de ce contrat sont seulement dus proportionnellement par le titulaire jusqu'à la cessation du contrat.

## **X. INFORMATIONS CONCERNANT LES TARIFS, LA DATE DE DEBIT OU DE CREDIT ET LES DATES DE VALEUR**

Il est à cet égard fait référence aux Conditions générales bancaires « Services de paiement » et à la liste des tarifs qui est à la disposition du titulaire dans toutes les agences de la Banque.

## **XI. RÉCLAMATION ET RECOURS**

Les plaintes peuvent être transmises à la Banque par l'intermédiaire de l'agence du client ou par le biais du service clientèle, ou en utilisant le formulaire de réclamation disponible via PC banking ou sur le site Internet de la Banque.

Si la solution proposée n'est pas satisfaisante, le client peut adresser une plainte écrite auprès du Service de médiation de la Banque, par courrier ordinaire, à l'adresse suivante : Service de médiation (1CA1M), Montagne du Parc 3, 1000 Bruxelles.

Si la solution proposée par le Service de médiation de la Banque ne satisfait pas le client, ce dernier peut, en tant que personne physique agissant dans un contexte privé, soumettre le litige au Service de médiation Banques – Crédit – Placements, soit par courrier ordinaire à l'adresse suivante, soit en utilisant le formulaire de réclamation disponible à cet effet sur son site Internet:

Service de médiation Banques – Crédit – Placements  
Rue Belliard 15-17, boîte 8  
Tél. : +32 2 545 77 70  
Fax : +32 2 545 77 79  
www.ombfin.be

Si la plainte concerne un service de paiement, une réclamation écrite peut également être déposée auprès de la Direction générale Contrôle et Médiation du Service public fédéral Économie, PME, Classes moyennes et Énergie, WTC III, Boulevard Simon Bolivar 30, 1000 Bruxelles.

## **XII. MODIFICATIONS DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES**

Le titulaire est informé de toute modification des présentes Conditions générales par voie d'avis joint à un extrait de compte ou par simple lettre ou sur un support durable à la disposition du titulaire et auquel celui-ci a accès. Cette information a lieu au moins deux mois avant l'entrée en vigueur de la modification concernée.

En même temps que les informations visées au premier alinéa, la Banque mentionne que le titulaire dispose d'un délai de deux mois au moins pour dénoncer sans frais le contrat et qu'en l'absence de dénonciation par le titulaire dans ce délai, ce dernier sera réputé avoir accepté les conditions modifiées.