

## 1. Description du service

La carte V PAY (ci-après « la carte ») est conçue pour permettre à la clientèle d'effectuer au Luxembourg et à l'étranger soit à un réseau de guichets automatiques de banque (GAB) certaines opérations bancaires, soit à un réseau de terminaux point de paiement électronique (TPE) des opérations de paiement. La carte permet également d'effectuer des opérations de dépôt de billets sur le réseau Servibank+ de la Banque. Les conditions d'utilisation des opérations disponibles sont définies sub 3.

L'accès aux GAB et TPE V PAY se fait par l'introduction dans l'appareil de la carte et par la composition au clavier d'un numéro de code personnel et confidentiel (PIN). Le titulaire de carte peut aussi procéder à des opérations de paiement sur des TPE intégrant la fonction Near Field Communication (NFC) sans devoir y insérer la carte, c-à-d sans contact physique de la carte avec le terminal, et sans devoir saisir son PIN ; en fonction du montant de l'opération ou du nombre d'opérations NFC exécutées, l'insertion de la carte et/ou l'utilisation du PIN peut néanmoins être exigée. L'activation de la fonctionnalité NFC est réalisée à la première transaction en mode online avec introduction de la carte dans le TPE ou le GAB et saisie du PIN. Le titulaire de compte peut demander la désactivation et ultérieurement la réactivation du NFC à la Banque. La désactivation de la fonctionnalité NFC est effective uniquement sur la carte en circulation. En cas de renouvellement ou de remplacement de la carte, une nouvelle demande doit être effectuée.

La banque transmettra le PIN et la carte séparément par voie postale à l'adresse indiquée par le titulaire.

La carte émise est personnelle et intransmissible.

Le titulaire qui reçoit une nouvelle carte en remplacement d'une carte précédente s'engage à détruire cette dernière.

L'utilisation du code personnel et confidentiel et l'utilisation de la carte moyennant la technologie NFC sont opposables au titulaire de compte et au titulaire de carte avec la même valeur que la signature autographe.

La carte reste la propriété de la Banque. La carte doit être restituée à la Banque à la fin du présent contrat et en tout cas avant résiliation du compte auquel la carte est liée, l'arrêté de compte ne devenant définitif qu'après comptabilisation de toutes les transactions.

Les retraits et autres opérations de disposition se font par débit en compte et sont assimilés aux opérations de caisse. Ils sont normalement inscrits en compte endéans les 10 jours ouvrables suivant la date de l'opération, si celle-ci est effectuée au Luxembourg. Les dépôts sont instantanément crédités sur le compte choisi par le titulaire sauf en cas de maintenance technique du réseau. Toute inscription sur le compte d'une transaction non-autorisée, toute erreur ou autre irrégularité dans la gestion du compte doivent être immédiatement signalées à la Banque. La Banque ne peut être rendue responsable du non-fonctionnement des guichets automatiques et/ou des terminaux points de vente, si celui-ci est signalé par un message sur l'appareil ou d'une autre manière visible.

A la demande du titulaire du compte, la Banque peut remettre des cartes V PAY à des mandataires. La carte est valable jusqu'à la fin du mois et de l'année de calendrier qui y sont inscrits. A l'expiration du délai de validité, la carte est à restituer à la Banque. En cas de non-respect de cette stipulation, le titulaire du compte est responsable de toutes les conséquences généralement quelconques pouvant en résulter. Sauf avis contraire du titulaire deux mois avant expiration de la carte, celle-ci est renouvelée automatiquement à la date d'expiration.

La carte est émise moyennant une cotisation annuelle telle que définie dans le tarif de la Banque. Le tarif est sujet à modification conformément aux Conditions générales de Banque. La cotisation est prélevée d'office sur le compte. La carte peut être émise dans le cadre d'un package commercial, auquel cas la cotisation annuelle précitée est intégrée dans le prix du package. En cas de remplacement d'une carte perdue ou volée, le tarif en vigueur est d'application.

La carte est émise et délivrée sur instructions du titulaire du compte.

Le titulaire du compte est responsable des opérations effectuées par la Banque sous le couvert de la carte V PAY, et cela même si une procuration a été révoquée.

Le titulaire du compte et, le cas échéant, le titulaire de la carte, autorise(nt) la Banque à transmettre à des tiers (tels que les fabricants de cartes, ceux qui les embossent ou les agents techniques qui gèrent les systèmes de paiement) les données à caractère personnel les concernant et accepte(nt) le recours par la Banque à ces tiers, à Luxembourg ou à l'étranger.

## 2. Règles de sécurité

Afin de prévenir toute utilisation frauduleuse des systèmes, le titulaire de la carte s'engage à conserver soigneusement sa carte et à tenir secret son code personnel, qui ne doit être noté ni sur la carte ni sur un document conservé avec cette dernière.

Le non-respect de ces consignes de sécurité est à considérer comme négligence grave et mettra le titulaire de carte et le titulaire de compte dans l'obligation de supporter l'entière perte résultant d'une utilisation frauduleuse de la carte, même postérieure à la mise en opposition telle que décrite ci-après.

La perte, le vol ou la découverte du code secret de la carte par un tiers ainsi

que son éventuelle utilisation frauduleuse doivent être immédiatement notifiés par le titulaire au service central de mise en opposition accessible 24 heures sur 24 (tél. +352 49 10 10) afin que les dispositions, empêchant un usage frauduleux de la carte, puissent être prises dans les meilleurs délais. Les conversations téléphoniques peuvent faire l'objet d'un enregistrement qui pourra être utilisé en justice avec la même valeur probante qu'un document écrit. Le titulaire est également tenu de déclarer la perte ou le vol de sa carte aux autorités locales de police. Cette déclaration est à remettre à la Banque. A l'exception des cas où le titulaire de la carte a commis une négligence grave ou une fraude, ou lorsque ce dernier utilise la carte à des fins professionnelles ou commerciales, le titulaire de carte et le titulaire de compte n'assument, jusqu'au moment de la notification précitée, les conséquences de la perte, du vol ou de l'utilisation frauduleuse de la carte par un tiers que jusqu'à cinquante euro (EUR 50).

La Banque se réserve le droit de bloquer la carte pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité, par exemple dans le cas d'une présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse, en informant le titulaire avant ou immédiatement après le blocage.

## 3. Opérations

Le titulaire de la carte ne pourra annuler un ordre qu'il a donné grâce à sa carte.

Le titulaire du compte autorise la Banque à débiter son compte du montant des opérations de retrait, de paiement, de commande de formulaires de virements et de transfert effectués moyennant la carte, y compris les commissions afférentes, la preuve de l'opération et de son déroulement correct se faisant par les enregistrements effectués par les guichets automatiques/TPE. Les commissions liées aux opérations sont indiquées dans le tarif bancaire.

Les opérations en monnaies étrangères sont converties en euros par l'organisme chargé du clearing international des différents systèmes de cartes, au cours de change en vigueur auprès de Visa au jour du traitement de l'opération, augmenté des frais de change de cet organisme et de ceux de la Banque (entre 1,24 et 2,09 %). Le titulaire de carte peut se renseigner auprès de la Banque pour connaître le cours de change en vigueur, étant entendu que le cours de change peut varier entre le moment de la consultation et l'exécution du paiement.

### 3.1. Retrait sur GAB

Les retraits sont limités actuellement et jusqu'à avis contraire à 625 EUR par compte et par période de 7 jours calendrier, étant entendu que les dispositions sur le réseau GAB de la banque peuvent se faire dans d'autres limites dans le cadre de la couverture en compte ou d'une ligne de crédit existante.

### 3.2. Paiements sur TPE

Les paiements sont limités actuellement et jusqu'à avis contraire à 1.250 EUR par compte et par période de 7 jours calendrier sur l'ensemble du réseau de TPE, étant entendu que les dispositions ne peuvent se faire que dans le cadre de la couverture en compte ou ligne de crédit existante.

### 3.3. Dépôts sur le réseau Servibank+

Chaque fois que la carte est utilisée pour effectuer un dépôt, le titulaire de carte doit choisir le compte à créditer après avoir introduit son code secret. Les dépôts sont limités à 12.500 euros avec un nombre maximal de 200 billets, toutes les coupures étant acceptées. La preuve de la transaction et de l'instruction du titulaire de carte se fait par les enregistrements effectués par le guichet automatique de la Servibank+. Le bordereau délivré par l'appareil n'est destiné qu'à l'information du titulaire de carte.

## 4. Durée et résiliation

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Le titulaire peut résilier le contrat moyennant lettre recommandée ou par déclaration écrite remise aux guichets de la Banque. Il doit couper la carte en deux morceaux et la retourner à la Banque. La résiliation ne devient effective qu'à partir du moment où le titulaire a retourné la carte à la Banque.

La Banque peut résilier le contrat à l'égard du titulaire, en l'informant par écrit et en respectant un préavis de deux mois.

## 5. Modification des conditions

La Banque peut à tout moment modifier les présentes Conditions générales, en informant le titulaire au plus tard deux mois à l'avance par mailing, extraits de compte, ou tout autre support durable. Ces modifications seront considérées comme approuvées si la Banque n'a pas reçu une opposition écrite du titulaire avant l'entrée en vigueur des modifications.

Si le titulaire n'est pas d'accord avec les modifications, il a le droit de résilier le contrat par écrit et sans frais, avec effet à tout moment avant la date à laquelle les modifications sont supposées entrer en vigueur.

Les Conditions générales de la Banque sont d'application, pour autant qu'il n'y soit pas dérogé dans les présentes. Le titulaire peut à tout moment obtenir un double des présentes, sur simple demande.