

# CONTRAT PORTEUR CARTE BANCAIRE

## ANNEXE 1

1<sup>er</sup> mars 2010

# CONTRAT PORTEUR CARTE BANCAIRE

## SOMMAIRE

|                   |  |    |
|-------------------|--|----|
| <b>ARTICLE 1</b>  | OBJET DE LA CARTE "CB" .....   | 2  |
| <b>ARTICLE 2</b>  | DÉLIVRANCE DE LA CARTE "CB" .....  | 3  |
| <b>ARTICLE 3</b>  | DISPOSITIF DE SÉCURITÉ PERSONNALISÉ<br>OU CODE CONFIDENTIEL .....  | 3  |
| <b>ARTICLE 4</b>  | FORME DU CONSENTEMENT ET<br>IRRÉVOCABILITÉ .....   | 4  |
| <b>ARTICLE 5</b>  | MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE<br>"CB" POUR DES RETRAITS D'ESPÈCES DANS<br>LES DAB/GAB OU AUPRÈS DES GUICHETS .....                           | 4  |
| <b>ARTICLE 6</b>  | MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE<br>"CB" POUR LE RÈGLEMENT D'ACHATS DE<br>BIENS ET DE PRESTATIONS DE SERVICES<br>CHEZ DES ACCEPTEURS "CB" ..... | 5  |
| <b>ARTICLE 7</b>  | RÈGLEMENT DES OPÉRATIONS EFFECTUÉES<br>HORS DU SYSTÈME "CB" .....  | 6  |
| <b>ARTICLE 8</b>  | MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE<br>"CB" POUR TRANSFÉRER DES FONDS.....   | 6  |
| <b>ARTICLE 9</b>  | RÉCEPTION ET EXÉCUTION DE L'ORDRE<br>DE PAIEMENT CONFORMÉMENT À L'ARTICLE<br>L.133-9 DU CODE MONÉTAIRE ET<br>FINANCIER.....                        | 7  |
| <b>ARTICLE 10</b> | RESPONSABILITÉ D'ING DIRECT.....   | 7  |
| <b>ARTICLE 11</b> | RECEVABILITÉ DES DEMANDES<br>D'OPPOSITION OU DE BLOCAGE .....  | 8  |
| <b>ARTICLE 12</b> | RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE<br>DE LA CARTE "CB" ET DE ING DIRECT.....  | 8  |
| <b>ARTICLE 13</b> | RESPONSABILITÉ DU OU DES TITULAIRES<br>DU COMPTE .....   | 9  |
| <b>ARTICLE 14</b> | DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION.....   | 9  |
| <b>ARTICLE 15</b> | DURÉE DE VALIDITÉ DE LA CARTE "CB" -<br>RENOUVELLEMENT, BLOCAGE, RETRAIT<br>ET RESTITUTION DE LA CARTE "CB".....                                   | 9  |
| <b>ARTICLE 16</b> | RÉCLAMATIONS .....   | 9  |
| <b>ARTICLE 17</b> | REMBOURSEMENT DES OPÉRATIONS<br>NON AUTORISÉES OU MAL EXÉCUTÉES.....   | 10 |
| <b>ARTICLE 18</b> | COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS<br>À DES TIERS.....  | 10 |
| <b>ARTICLE 19</b> | CONDITIONS FINANCIÈRES .....   | 11 |
| <b>ARTICLE 20</b> | SANCTIONS.....   | 11 |
| <b>ARTICLE 21</b> | MODIFICATIONS DES CONDITIONS<br>DU CONTRAT .....   | 11 |
| <b>ARTICLE 22</b> | MÉDIATION .....  | 11 |

## ARTICLE 1

### OBJET DE LA CARTE "CB"

**1.1** La carte de paiement portant la marque "CB" (ci-après la "carte "CB" de paiement") permet à son Titulaire de donner son consentement pour effectuer des retraits d'espèces en euro auprès des appareils de distribution automatique de billets de banque (ci-après "DAB/GAB") affichant la marque "CB" blanc sur fond associant en fondu dégradé les couleurs bleue et verte (ci-après la "marque "CB"").

Elle est un instrument de paiement à l'usage exclusif de son Titulaire qui lui permet de réaliser des opérations de paiement ayant uniquement pour finalités de :

- retirer des espèces aux guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement, affichant la marque "CB", dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité ;
- régler des achats de biens ou des prestations de services chez des commerçants ou prestataires de services adhérant au système "CB" (ci-après Accepteurs "CB"), équipés de Terminaux de Paiement Electroniques (ci après "TPE") ou Automates affichant la marque "CB" (ci-après dénommés collectivement Equipements Electroniques) ;
- régler à distance par l'utilisation éventuelle de la puce, l'achat de biens ou de services à des Accepteurs "CB" affichant la marque "CB" ; charger ou de recharger un Porte-Monnaie Electronique Interbancaire autorisé ; transférer des fonds vers un établissement dûment habilité à recevoir de tels fonds.

La carte "CB" de paiement ne saurait être utilisée pour le règlement des achats de biens ou des prestations de services en vue de leur revente.

**1.2** La carte "CB" de paiement portant, en plus de la marque "CB", la marque d'un réseau mondial offre les mêmes possibilités que la carte "CB" de paiement. Elle permet en outre hors du système "CB" (sous réserve du respect par le Titulaire de la carte "CB" des réglementations française et européenne des changes en vigueur), de réaliser des opérations de paiement ayant uniquement pour finalités de :

- régler des achats de biens ou des prestations de services chez les commerçants et prestataires de services affichant leur appartenance au réseau mondial nommé sur la carte "CB" de paiement;
- obtenir des espèces du pays concerné ou des devises auprès des établissements agréés, à leurs guichets ou dans certains de leurs DAB/GAB.

La carte "CB" de paiement portant la marque d'un réseau mondial ne saurait être utilisée pour le règlement des achats de biens ou des prestations de services en vue de leur revente.

**1.3** Dispositions spécifiques aux cartes "CB" à autorisation systématique.

**1.3.1** La carte "CB" à autorisation systématique est un instrument de paiement à l'usage exclusif de son Titulaire qui lui permet de réaliser des opérations de paiement ayant uniquement pour finalités de :

- régler des achats de biens ou des prestations de services chez des commerçants et prestataires de services équipés de TPE ou automates et affichant la marque "CB" (ci-après "les Accepteurs "CB"");
- donner des ordres de paiement pour régler à distance, par l'utilisation éventuelle de la

puce, des achats de biens ou des prestations de services à des Accepteurs "CB" affichant la marque "CB".

La carte "CB" à autorisation systématique permet à son Titulaire d'effectuer des retraits d'espèces en euro auprès des appareils de distribution automatique de billets de banque (ci-après "DAB/GAB") affichant la marque "CB" blanc sur fond associant en fondu dégradé les couleurs bleue et verte (ci-après la "marque "CB"").

La carte "CB" à autorisation systématique permet en outre de retirer des espèces aux guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement affichant la marque "CB" et équipés de TPE, dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité.

**1.3.2** La carte "CB" à autorisation systématique portant la marque d'un réseau mondial offre les mêmes possibilités que la carte "CB" à autorisation systématique.

Elle permet en outre hors du système "CB" (sous réserve du respect par le Titulaire de la carte des réglementations française et européenne des changes en vigueur), de régler des achats de biens ou des prestations de services chez les Accepteurs affichant leur appartenance au réseau mondial figurant sur la carte "CB".

Elle permet en outre hors du système "CB" (sous réserve du respect par le Titulaire de la carte des réglementations française et européenne des changes en vigueur), d'obtenir des espèces du pays concerné ou des devises auprès des établissements agréés, à leurs guichets équipés de TPE ou dans certains de leurs DAB/GAB.

**1.4** Les cartes "CB" décrites ci-dessus permettent également, le cas échéant, d'avoir accès à d'autres services offerts par ING Direct desdites cartes et régis par des dispositions spécifiques.

**1.5** Ces cartes "CB" ne sont utilisées qu'à des fins non professionnelles. Le Titulaire de la carte "CB" s'interdit d'en faire un usage différent de ceux décrits ci-dessus.

**1.6** On entend par utilisation hors du système "CB" :

- l'utilisation de la carte "CB" dans des points d'acceptation où ne figure pas la marque "CB".
- l'utilisation d'une marque autre que "CB" figurant également sur la carte "CB", marque choisie par le Titulaire de la carte "CB" en accord avec les Accepteurs dans leurs points d'acceptation "CB".

**1.7** Les cartes "CB" précitées sont désignées ci-après par le terme générique de carte "CB".

## ARTICLE 2

### DÉLIVRANCE DE LA CARTE "CB"

La carte "CB" est délivrée par ING Direct, dont elle reste la propriété, à la demande de ses clients titulaires d'un compte et/ou à leurs mandataires dûment habilités et sous réserve d'acceptation de la demande.

ING Direct interdit au Titulaire de la carte "CB" d'apposer des étiquettes adhésives ou des autocollants ou de procéder à toute inscription sur la carte "CB" à l'exception de la signature visée ci-dessous.

Le Titulaire de la carte "CB" s'engage à utiliser la carte "CB" et/ou son numéro exclusivement dans le cadre du système "CB" et des réseaux agréés.

La carte "CB" est rigoureusement personnelle, son Titulaire devant, dès réception, y apposer obligatoirement sa signature dès lors qu'un espace prévu à cet effet existe sur le support de la carte "CB". Il est strictement interdit au Titulaire de la carte "CB" de la prêter ou de s'en déposséder.

Lorsqu'un panneau de signature figure sur cette carte "CB", l'absence de signature sur ladite carte justifie son refus d'acceptation.

Le Titulaire de la carte "CB" s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la carte "CB" susceptible d'entraver son fonctionnement et celui des TPE, automates et DAB/GAB (ci-après les "Equipements Electroniques") de quelque manière que ce soit.

## ARTICLE 3

### DISPOSITIF DE SÉCURITÉ PERSONNALISÉ OU CODE CONFIDENTIEL

#### 3.1 Code confidentiel.

Un "dispositif de sécurité personnalisé" est mis à la disposition du Titulaire de la carte "CB", sous la forme d'un code qui lui est communiqué confidentiellement par ING Direct, personnellement et uniquement à lui.

Le Titulaire de la carte "CB" doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa carte "CB" et du code confidentiel et plus généralement de tout autre élément du dispositif de sécurité personnalisé. Il doit donc tenir absolument secret son code et ne pas le communiquer à qui que ce soit. Il ne doit pas notamment l'inscrire sur la carte "CB", ni sur tout autre document. Il doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.

Il doit utiliser le dispositif de sécurité personnalisé chaque fois qu'il en reçoit l'instruction par les Equipements Electroniques sous peine d'engager sa responsabilité.

Ce code lui est indispensable dans l'utilisation d'Equipements Electroniques affichant la marque "CB" et de tout terminal à distance, (par exemple lecteur sécurisé connecté à un ordinateur, décodeur TV) conçus de façon qu'aucune opération ne puisse être effectuée sans mise en œuvre de ce code confidentiel.

Le nombre d'essais successifs de composition du code confidentiel est limité à 3 (trois) sur ces Equipements Electroniques. Au troisième essai infructueux, le Titulaire de la carte "CB" provoque l'invalidation de sa carte "CB" et/ou le cas échéant sa capture.

Lorsque le Titulaire de la carte "CB" utilise un terminal à distance avec frappe du code confidentiel, il doit s'assurer que ce terminal est agréé par le Groupement des Cartes Bancaires "CB" en vérifiant la présence de la marque "CB" et l'utiliser exclusivement pour les finalités visées à l'article 1 ci-dessus. Il doit prendre toutes les mesures propres pour assurer la sécurité du dispositif de sécurité personnalisé qui, outre le code confidentiel, peut être un terminal à distance dont il a la garde.

### 3.2 Autre dispositif de sécurité personnalisé.

L'utilisation d'un dispositif de sécurité personnalisé autre que le code confidentiel peut être nécessaire pour réaliser une opération de paiement sur un site de vente par Internet « Mastercard secure code ».

Pour que le Titulaire de la carte effectue un paiement sur Internet, celui-ci doit saisir en plus de son numéro de carte et du cryptogramme visuel, un code qui lui sera envoyé par SMS par ING Direct sur son téléphone mobile (ci-après le « Code de Sécurité »), dont le numéro aura été communiqué préalablement par le Titulaire de la carte.

Le Code de Sécurité est à usage unique et ne peut être utilisé que pendant une durée limitée.

Le Titulaire de la carte doit utiliser le Code de Sécurité chaque fois qu'il en reçoit l'instruction par le site de vente par Internet.

Le nombre d'essais successif de composition du Code de Sécurité est de trois. Au troisième essai infructueux, le Titulaire de la carte provoque l'annulation de la transaction en cours sur le site de vente sur lequel le Titulaire de la carte a entré le Code de Sécurité.

Le Titulaire de la carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité du Code de Sécurité. Il doit notamment le tenir secret et ne pas le communiquer à qui que ce soit.

## ARTICLE 4 FORME DU CONSENTEMENT ET IRRÉVOCABILITÉ

Les Parties (le Titulaire de la carte "CB" et ING Direct) conviennent que le Titulaire de la carte "CB" donne son consentement pour réaliser une opération de paiement avant ou après la détermination de son montant :

- dans le système "CB" :
  - par la frappe de son code confidentiel sur le clavier d'un Equipement Electronique, en vérifiant la présence de la marque "CB";
  - à distance, par la communication des données liées à l'utilisation de sa carte "CB".
- hors du système "CB" :
  - par la frappe de son code confidentiel sur le clavier d'un Equipement Electronique, en vérifiant la présence de la marque du réseau mondial figurant sur la carte "CB", ou le cas échéant, par l'apposition de sa signature manuscrite ;
  - à distance, par la communication des données liées à l'utilisation de sa carte "CB".

L'opération de paiement est autorisée si le Titulaire de la carte "CB" a donné son consentement sous l'une des formes définies ci-dessus.

Dès ce moment, l'ordre de paiement est irrévocable.

Toutefois, le Titulaire de la carte "CB" peut faire opposition au paiement en cas de procédure de redressement ou de liquidation de l'Accepteur "CB".

## ARTICLE 5 MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE "CB" POUR DES RETRAITS D'ESPÈCES DANS LES DAB/GAB OU AUPRÈS DES GUICHETS

**5.1** Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites fixées et notifiées par ING Direct dans la Convention d'ouverture de Compte ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

Ces limites peuvent être différentes selon que les retraits sont effectués :

- sur les DAB/GAB (ou auprès des guichets) de ING Direct ou des autres établissements affichant la marque "CB" ;
- en France, en Europe ou dans le monde entier sur les DAB/GAB affichant la marque du réseau mondial figurant également sur la carte "CB" ;
- auprès des guichets affichant la marque "CB" ou, lorsque la marque "CB" n'est pas affichée, celle du réseau mondial dont la marque figure également sur la carte "CB". Les retraits d'espèces sont alors possibles dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité.

**5.2** Les montants enregistrés de ces retraits, ainsi que les commissions éventuelles, sont portés dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces au débit du compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

**5.3** Le Titulaire de la carte "CB" doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence audit compte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

## ARTICLE 6

# MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE "CB" POUR LE RÈGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET DE PRESTATIONS DE SERVICES CHEZ DES ACCEPTEURS "CB"

**6.1** La carte "CB" est un instrument de paiement qui ne doit être utilisé que pour régler des achats de biens et des prestations de services à des Accepteurs "CB".

**6.2** Ces opérations de paiement sont possibles dans les limites fixées et notifiées par ING Direct dans la Convention d'ouverture de Compte ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

**6.3** Les paiements par carte "CB" sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Accepteurs "CB". Ces conditions et procédures comportent en principe un contrôle du code confidentiel et sous certaines conditions une demande d'autorisation.

Cas particulier : les cartes à autorisation systématique sont acceptées selon les conditions et procédures en vigueur chez les Accepteurs "CB", à l'exception des Equipements Electroniques n'ayant pas la possibilité technique d'émettre une demande d'autorisation (ex. péages d'autoroutes, péages de parking...).

Lorsque ces conditions et procédures impliquent la signature par le Titulaire de la carte "CB" du ticket émis par l'Accepteur "CB" et que la carte "CB" fournie par ING Direct prévoit l'apposition de la signature, la vérification de la conformité de cette

signature par rapport au spécimen déposé sur la carte "CB" incombe à l'Accepteur "CB". Dans le cas où il n'existe pas de panonceau de signature sur la Carte, la conformité de la signature est vérifiée avec celle qui figure sur la pièce d'identité présentée par le Titulaire de la carte "CB".

**6.4** Les opérations de paiement reçues par ING Direct sont automatiquement débitées au compte sur lequel fonctionne la carte "CB" selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et ING Direct dans la Convention d'ouverture de Compte ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

Même si ces conventions prévoient un différé de paiement, ING Direct a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des opérations de paiement effectuées à l'aide de la carte "CB" en cas de décès, d'incapacité juridique du Titulaire de la carte "CB" et/ou du titulaire du compte, d'incidents de paiement ou de fonctionnement du compte (saisie,...), de clôture du compte ou du retrait de la carte "CB" par ING Direct, décision qui sera notifiée au titulaire de la carte "CB" et/ou du compte par simple lettre.

De même, ING Direct a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des opérations de paiement réalisées au moyen de la carte "CB" si le cumul des opérations de paiement dépasse les limites fixées et notifiées par ING Direct.

Pour les ordres de paiement donnés en ligne, le Titulaire de la carte "CB" peut être tenu de respecter une procédure sécuritaire selon les modalités convenues avec ING Direct.

### 6.5 Débit immédiat

Le Titulaire de la carte "CB" doit, préalablement à chaque opération de paiement et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte sur lequel fonctionne la carte "CB" d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

### Débit différé

Le Titulaire de la Carte "CB" doit s'assurer que le jour du débit des règlements par carte "CB", le compte présente un solde suffisant et disponible.

**6.6** Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change), sauf exception, des opérations de paiement par carte passées au débit du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" figure sur un relevé des opérations mis à la disposition du Titulaire de la Carte "CB" au moins une fois par mois sur un support durable qui peut être électronique ou à la demande du titulaire du compte sur lequel fonctionne la carte "CB", sur un support papier.

**6.7** ING Direct reste étranger à tout différend commercial, c'est-à-dire autre que celui relatif à l'ordre de paiement, pouvant survenir entre le Titulaire de la carte "CB" et l'Accepteur "CB". L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la carte "CB" et/ou du titulaire du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" d'honorer les règlements par carte "CB".

Une opération de paiement ne peut être éventuellement remboursée par l'Accepteur "CB" que s'il y a eu préalablement une opération débitée d'un montant supérieur ou égal. Ce remboursement doit être effectué avec la même carte "CB" que celle utilisée pour l'opération initiale.

La restitution d'un bien ou d'un service réglé par carte "CB" ne peut faire l'objet d'une demande de

remboursement auprès de l'Accepteur "CB" que s'il y a eu préalablement une opération débitée d'un montant supérieur ou égal. Si un accord est trouvé entre le Titulaire de la carte "CB" et l'Accepteur "CB", ce dernier pourra actionner le TPE pour initier l'opération de remboursement avec la même carte "CB" que celle utilisée pour l'opération initiale.

**6.8** Une opération de paiement peut être effectuée afin d'obtenir du "quasi-cash" (jetons de casinos, enjeux de courses hippiques et devises) dans les lieux habilités pour ce faire ou afin de recharger un Porte Monnaie Electronique Interbancaire autorisé.

## ARTICLE 7 RÈGLEMENT DES OPÉRATIONS EFFECTUÉES HORS DU SYSTÈME "CB"

**7.1** Les opérations effectuées hors du système "CB", notamment lorsque la marque "CB" ne figure pas chez le commerçant ou le prestataire de services où le Titulaire de la carte souhaite régler un achat de biens ou de services, sont effectuées sous la marque du réseau mondial figurant sur la carte "CB" MasterCard et sont portées au débit du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" dans les conditions et suivant la périodicité prévues aux articles 5 et 6.

**7.2** Le taux de change éventuellement applicable est celui en vigueur à la date de traitement de l'opération de paiement par le réseau mondial concerné.

La conversion en euro ou, le cas échéant, dans la monnaie du compte sur lequel fonctionne la carte, est effectuée par le centre du réseau mondial le jour du traitement de l'opération de paiement par

ce centre et aux conditions de change du réseau mondial MasterCard.

Le relevé du compte sur lequel fonctionne la carte comportera les indications suivantes : montant de l'opération de paiement en devise d'origine, montant de l'opération convertie en euro, montant des commissions, taux de change appliqué.

**7.3** Les commissions éventuelles sont fixées et notifiées par ING Direct dans les Conditions Tarifaires ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

## ARTICLE 8 MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE "CB" POUR TRANSFÉRER DES FONDS

**8.1** La carte "CB" permet de donner un ordre pour transférer des fonds au bénéfice d'un récepteur dûment habilité pour ce faire et adhérent au système d'acceptation à distance en réception de fonds sécurisé affichant la marque "CB" (ci-après Récepteur "CB") ou de charger ou recharger un Porte-Monnaie Electronique Interbancaire (ci-après PMEI) autorisé.

**8.2** Ces transferts de fonds ou chargements/rechargements sont possibles dans les limites fixées et notifiées par ING Direct dans la Convention.

**8.3** Les transferts de fonds par carte "CB" sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Récepteurs "CB".

Les transferts de fonds par carte "CB" à autorisation systématique sont effectués selon les conditions et

procédures en vigueur chez les Récepteurs "CB", avec une demande d'autorisation systématique.

Les chargements/rechargements d'un PMEI autorisé par carte "CB" sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur sur les bornes de rechargement ou les TPE ou DAB/GAB sur lesquels sont apposés la marque du PMEI autorisé.

**8.4** Les ordres de transferts de fonds reçus par ING Direct comme les demandes de chargement/rechargement de PMEI sont automatiquement débités au compte sur lequel fonctionne la carte "CB" selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et ING Direct.

Même si ces conventions prévoient un différé de règlement, ING Direct a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des fonds transférés ou des demandes de chargement/rechargement d'un PMEI autorisé par la carte "CB" en cas de décès, d'incapacité juridique du titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB", d'incidents de paiement ou de fonctionnement du compte (saisie,...), de clôture du compte ou du retrait de la carte "CB" par ING Direct, décision qui sera notifiée au titulaire de la carte "CB" et/ou du compte par simple lettre.

De même, ING Direct a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des ordres de transferts de fonds réalisés au moyen de la carte "CB", si le cumul des ordres de transfert de fonds dépasse les limites fixées et notifiées par ING Direct.

### **8.5** Débit immédiat

Le Titulaire de la carte "CB" doit s'assurer que le jour où il donne l'ordre de transfert de fonds par carte "CB" ou la demande de chargement/rechargement d'un PMEI autorisé, le compte sur lequel fonctionne la carte "CB" présente un solde

suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

#### Débit différé

Le Titulaire de la carte "CB" doit s'assurer que le jour du débit des règlements par carte "CB", le compte présente un solde suffisant et disponible.

**8.6** Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change), sauf exception, des demandes de chargement/rechargement d'un PMEI autorisé et des transferts de fonds par carte "CB" passés au débit du compte figure sur un relevé des opérations mis à la disposition du Titulaire de la Carte "CB" au moins une fois par mois sur un support durable qui peut être électronique ou à la demande du titulaire du compte sur lequel fonctionne la carte "CB", sur un support papier.

**8.7** ING Direct reste étranger à tout différend commercial, c'est-à-dire autre que celui relatif à l'ordre de transfert de fonds, pouvant survenir entre le Titulaire de la carte "CB" et le Récepteur "CB" ou à la demande de chargement/rechargement d'un PMEI autorisé. L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB", d'honorer les transferts de fonds et les demandes de chargement/rechargement d'un PMEI autorisé.

Un transfert de fonds ne peut être éventuellement remboursé par un Récepteur "CB" que s'il y a eu préalablement un transfert débité d'un montant supérieur ou égal. Ce remboursement doit être effectué avec la même carte "CB" que celle utilisée pour l'opération initiale.

## ARTICLE 9 RÉCEPTION ET EXÉCUTION DE L'ORDRE DE PAIEMENT CONFORMÉMENT À L'ARTICLE L.133-9 DU CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER

Pour se conformer à la réglementation en vigueur, ING Direct informe le Titulaire de la carte "CB" que l'ordre de paiement est reçu par ING Direct au moment où il lui est communiqué par le prestataire de service de paiement de l'Accepteur "CB" à travers le système de compensation ou de règlement dudit ordre de paiement. Lorsque l'ordre de paiement est exécuté au sein de l'Espace Economique Européen, ING Direct dispose, à compter de ce moment de réception d'un délai d'un jour ouvrable et jusqu'en 2012 d'un délai de trois jours ouvrables pour créditer le compte du prestataire de service de paiement de l'Accepteur "CB". En ce qui concerne les retraits, ING Direct informe le Titulaire de la carte "CB" que l'ordre de retrait est exécuté immédiatement par la mise à disposition des espèces entre les mains du Titulaire de la carte "CB".

## ARTICLE 10 RESPONSABILITÉ D'ING DIRECT

**10.1** Lorsque le Titulaire de la carte "CB" n'a pas donné son consentement pour réaliser une opération de paiement et/ou de retrait, il appartient à ING Direct d'apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée conformément à l'état de l'art et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique. Cette preuve peut être apportée par tous moyens, notamment par les enregistrements des Equipements Electroniques ou leur reproduction sur un support informatique de l'utilisation de la carte "CB" et du dispositif de sécurité personnalisé.

ING Direct peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

**10.2** ING Direct est responsable des pertes directes encourues par le Titulaire de la carte "CB" dues à une déficience technique du système "CB" sur lequel ING Direct a un contrôle direct.

Toutefois, ING Direct n'est pas tenu pour responsable d'une perte due à une déficience technique du système "CB", si celle-ci est signalée au Titulaire de la carte "CB" par un message sur l'Equipement Electronique ou d'une autre manière visible.

## ARTICLE 11 RECEVABILITÉ DES DEMANDES D'OPPOSITION OU DE BLOCAGE

Pour l'exécution du présent contrat, l'information sous-visée "de blocage" peut également être désignée par le terme "d'opposition".

**11.1** Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de la carte, de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse de la carte "CB" ou des données liées à son utilisation, le titulaire de la carte "CB" et/ou du compte doit en informer sans tarder ING Direct aux fins de blocage de sa carte "CB" en indiquant les motifs pour lesquels il demande le blocage.

**11.2** Cette demande d'opposition (ou de blocage) doit être faite :

- d'une façon générale au Centre d'appel ouvert 7 jours par semaine, en appelant le numéro de téléphone suivant : 0 825 000 222 (0,15 € TTC/min) ;
- ou à ING Direct pendant ses heures d'ouverture, notamment par téléphone au 0 800 464 464 (appel gratuit depuis un poste fixe).

**11.3** Un numéro d'enregistrement de cette demande d'opposition (ou de blocage) est communiqué au titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB". Une trace de cette opposition (ou blocage) est conservée pendant 18 mois par ING Direct qui la fournit à la demande du titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB", pendant cette même durée.

La demande de mise en opposition (ou de blocage) est immédiatement prise en compte.

**11.4** Toute demande d'opposition (ou de blocage) qui n'a pas fait l'objet d'une déclaration écrite et signée par le titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" doit être confirmée sans délai, par lettre remise ou expédiée sous pli recommandé, au guichet tenant le compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

En cas de contestation de cette demande d'opposition (ou de blocage), celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de la dite lettre par ING Direct.

**11.5** ING Direct ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une demande d'opposition (ou de blocage) par téléphone, qui n'émanerait pas du titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

**11.6** En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte "CB" ou de détournement des données liées à son utilisation, ING Direct peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte au titulaire de la carte "CB" et/ou du compte.

## ARTICLE 12 RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE DE LA CARTE "CB" ET DE ING DIRECT

### 12.1 Principe

Le Titulaire de la carte "CB" doit prendre toute mesure pour conserver sa carte "CB" et préserver le dispositif de sécurité personnalisé qui lui est attaché, notamment son code confidentiel. Il doit l'utiliser conformément aux finalités spécifiées à l'article 1.

Il assume, comme indiqué à l'article 12.2, les conséquences de l'utilisation de la carte "CB" tant

qu'il n'a pas fait une demande d'opposition (ou de blocage) dans les conditions prévues à l'article 11.

**12.2** Opérations non autorisées, effectuées avant la demande d'opposition (ou de blocage).

Les opérations consécutives à la perte ou au vol de la carte "CB" sont à la charge du Titulaire de la carte "CB" dans la limite de 150 euros ; toutefois sa responsabilité n'est pas engagée en cas d'opération de paiement effectuée sans utilisation du dispositif de sécurité personnalisé.

Cependant lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur est situé hors de l'Espace Economique européen, hors de Saint Pierre et Miquelon ou de Mayotte, les opérations consécutives à la perte et vol de la Carte "CB" sont à la charge du Titulaire de la Carte "CB" dans la limite de 150 euros même en cas d'opérations de paiement effectué sans utilisation du dispositif de sécurité personnalisé.

Les opérations non autorisées du fait de la contrefaçon de la carte "CB" ou de l'utilisation non autorisée des données liées à l'utilisation de la carte "CB" sont à la charge d'ING Direct.

**12.3** Opérations non autorisées, effectuées après la demande d'opposition (ou de blocage).

Elles sont également à la charge d'ING Direct, à l'exception de celles effectuées par le Titulaire de la carte "CB".

### 12.4 Exceptions

Toutes les opérations non autorisées sont à la charge du Titulaire de la carte "CB", sans limitation de montant en cas :

- de négligence grave aux obligations visées aux articles 2, 3 et 11.1 ;
- d'agissements frauduleux du Titulaire de la carte "CB".

## ARTICLE 13

### RESPONSABILITÉ DU OU DES TITULAIRES DU COMPTE

Le (ou les) titulaire(s) du compte, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas Titulaire(s) de la carte "CB", est (sont) solidairement et indivisiblement tenu(s) des conséquences financières résultant de la responsabilité du Titulaire de la carte "CB" au titre de la conservation de la carte "CB" et du dispositif de sécurité personnalisé, notamment le code confidentiel et de leur utilisation jusqu'à restitution de la carte "CB" à ING Direct ou dénonciation de la convention de compte collectif, à la condition que celle-ci ait été notifiée à tous les intéressés.

Le(s) titulaire(s) du compte fait (font) son (leur) affaire personnelle de tout litige pouvant survenir par suite de sa (leur) décision.

## ARTICLE 14

### DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION

**14.1** Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

**14.2** Il peut être résilié à tout moment par écrit avec accusé de réception par le titulaire de la carte "CB" ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" ou par ING Direct. La résiliation par le Titulaire de la carte "CB" prend effet 30 jours après la date d'envoi de sa notification à ING Direct. La résiliation par ING Direct prend effet deux mois après la date d'envoi de sa notification au Titulaire de la carte "CB" sauf pour le cas visé à l'article 13.

**14.3** Le titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" s'engage à restituer la carte "CB" et à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge dans le cadre du présent contrat, jusqu'à ce que la résiliation devienne effective.

**14.4** A compter de la résiliation, le Titulaire de la carte "CB" n'a plus le droit de l'utiliser et ING Direct peut prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.

## ARTICLE 15

### DURÉE DE VALIDITÉ DE LA CARTE "CB" - RENOUELEMENT, BLOCAGE, RETRAIT ET RESTITUTION DE LA CARTE "CB"

**15.1** La carte "CB" comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la carte "CB" elle-même. La durée limitée de la validité de la carte "CB" répondant notamment à des nécessités techniques et sécuritaires, elle n'a pas de conséquence sur la durée indéterminée du présent contrat.

**15.2** A sa date d'échéance, la carte "CB" fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf si le contrat a été résilié dans les conditions prévues à l'article 14.

**15.3** Outre les cas de blocage résultant de la gestion du compte dans le cadre de la convention d'ouverture du compte sur lequel fonctionne la carte "CB", ING Direct peut bloquer la carte "CB" pour des raisons de sécurité ou de présomption d'opération non autorisée ou frauduleuse ou en cas de risque sensiblement accru ou avéré que le

Titulaire de la carte "CB" soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

**15.4** Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au Titulaire de la carte "CB" par simple lettre.

**15.5** Dans ces cas ING Direct peut retirer ou faire retirer la carte "CB" par un Accepteur tel que défini à l'article 1 ou par un établissement dûment habilité à fournir des services de paiement.

**15.6** Le Titulaire de la carte "CB" s'oblige, en conséquence, à la restituer à la première demande et s'interdit d'en faire usage.

La clôture du compte sur lequel fonctionne(nt) une ou plusieurs cartes "CB" entraîne l'obligation de la (les) restituer. Il en va de même en cas de dénonciation de la convention de compte collectif. L'arrêté définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un mois après restitution de la (des) carte(s) "CB".

## ARTICLE 16

### RÉCLAMATIONS

**16.1** Le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" a la possibilité de déposer une réclamation auprès du Service Clientèle, si possible en présentant le ticket émis par le TPE ou un justificatif de l'ordre de paiement sur lequel porte le litige, et cela le plus rapidement possible et dans un délai maximum de 13 mois à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté sur le compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

Le délai maximum durant lequel le titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" a la possibilité de déposer une réclamation, est fixé à 70 jours à compter de la

date du débit de l'ordre de paiement contesté sur ledit compte, lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur est situé hors de l'Espace Economique Européen, hors de Saint Pierre et Miquelon et de Mayotte.

**16.2** Les réclamations qui portent sur le prix des biens ou services achetés ne sont pas recevables auprès d'ING Direct. Seules celles qui portent sur l'absence ou la mauvaise exécution de l'ordre de paiement donné par le Titulaire de la carte "CB" à ING Direct sont visées par le présent article.

Par dérogation, le Titulaire de la carte "CB" a le droit au remboursement d'une opération de paiement autorisée si l'autorisation donnée n'indiquait pas le montant exact de l'opération et si le montant de l'opération de paiement dépasse le montant auquel le Titulaire de la carte "CB" peut raisonnablement s'attendre. Dans ce cas, ING Direct peut demander au Titulaire de la carte "CB" de fournir tous les éléments relatifs au remboursement demandé.

La demande de remboursement doit être présentée avant l'expiration d'une période de huit semaines à compter de la date du débit de l'ordre de paiement objet de la demande de remboursement sur le compte sur lequel fonctionne la carte "CB". ING Direct dispose d'un délai de dix jours ouvrables à compter de la réception de la demande de remboursement pour effectuer le remboursement ou pour justifier son refus d'y procéder.

**16.3** Les parties (ING Direct et le Titulaire de la carte "CB") conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération. Le cas échéant, et notamment en cas de fraude ou de suspicion de fraude commise par un tiers identifié

ou non, ING Direct demande un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte.

## ARTICLE 17 REMBOURSEMENT DES OPÉRATIONS NON AUTORISÉES OU MAL EXÉCUTÉES

Le titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB", est remboursé :

- du montant des débits contestés de bonne foi par le Titulaire de la carte "CB" dans le cas de perte et/ou vol, d'utilisation frauduleuse ou de détournement de sa carte "CB" et des données qui y sont liées, pour des opérations survenues avant la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article 12.2 ;
- du montant de tous les débits contestés de bonne foi par le Titulaire de la carte "CB", pour des opérations survenues après la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article 12.3, de telle manière que le compte débité est rétabli dans l'état où il se serait trouvé si le débit des montants contestés n'avait pas eu lieu ;
- du montant de tous les débits correspondant à des opérations mal exécutées.

## ARTICLE 18 COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS À DES TIERS

**18.1** De convention expresse, ING Direct est autorisée à diffuser les informations recueillies dans le cadre du présent contrat, les informations figurant sur la carte "CB" et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci.

Ces informations feront l'objet de traitements automatisés ou non afin de permettre la fabrication de la carte "CB", la gestion de son fonctionnement et d'assurer la sécurité des opérations de paiement, notamment lorsque la carte "CB" fait l'objet d'une opposition (ou de blocage).

**18.2** Pour satisfaire les finalités précisées ci-dessus, les informations en question pourront être communiquées aux établissements de crédit et plus généralement aux établissements habilités à fournir des services de paiement et soumis au secret professionnel aux sociétés du groupe de ING Direct, aux organismes intervenant dans le cadre de la fabrication et du fonctionnement de la carte à des sous-traitants, aux Accepteurs "CB", ainsi qu'à la Banque de France et au GIE "CB".

**18.3** Le Titulaire de la carte est informé que les finalités mentionnées ci-dessus peuvent nécessiter une transmission de données à caractère personnel à des entités situées dans des pays dont la législation n'offre pas de protection équivalente à la Convention n° 108 du Conseil de l'Europe et à la Loi dite "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978 modifiée par la Loi du 4 août 2004.

Ces informations pourront, le cas échéant, être transmises aux autorités locales, conformément

à la législation en vigueur. En conséquence, le Titulaire de la carte "CB" autorise par la présente et de manière expresse ING Direct à transmettre des données personnelles le concernant aux seules finalités mentionnées ci-dessus.

**18.4** Le Titulaire de la carte peut exercer son droit d'accès et de rectification des données le concernant auprès du seul Emetteur, il peut également s'opposer auprès de ce dernier, et sous réserve de justifier d'un motif légitime, à ce que les données à caractère personnel le concernant fassent l'objet d'un traitement.

**18.5** Une inscription au fichier de centralisation des retraits des Cartes Bancaires "CB" géré par la Banque de France est réalisée lorsqu'un incident de paiement résultant de l'utilisation de la carte "CB" est notifié par ING Direct aux titulaires de la carte et du compte sur lequel elle fonctionne. La date de la décision de retrait est fixée par défaut à la date de communication de l'information préalable.

## ARTICLE 19 CONDITIONS FINANCIÈRES

**19.1** La carte "CB" est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation dont le montant est fixé dans les Conditions Tarifaires ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

Cette cotisation est prélevée sur le compte susvisé, sauf résiliation du présent contrat dans les conditions prévues à l'article 14.2.

Cette cotisation est remboursée en cas de résiliation du présent contrat dans les conditions prévues à l'article 14. La cotisation sera remboursée

au prorata du temps écoulé entre la date du prélèvement de la cotisation et la date d'effet de la résiliation visée à l'article 14.

**19.2** Les autres conditions financières sont fixées et notifiées par ING Direct dans les Conditions Tarifaires ou dans tout document approuvé par le titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

## ARTICLE 20 SANCTIONS

Toute fausse déclaration est passible des sanctions prévues par la loi.

Toute fausse déclaration ou usage abusif de la carte "CB" peut également entraîner la résiliation telle que prévue à l'article 14 du présent contrat.

Tous frais et dépenses réels engagés pour le recouvrement forcé en vertu d'un titre exécutoire des opérations sont à la charge solidairement du titulaire de la carte "CB" et/ou du compte concerné sur lequel fonctionne la carte "CB".

## ARTICLE 21 MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT

ING Direct se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment tarifaires, dans les Conditions Tarifaires, qui seront communiquées par écrit au Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB", deux mois avant la date de leur entrée en vigueur. L'absence de contestation notifiée à ING Direct avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de

ces modifications. Dans le cas où le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier immédiatement et sans frais le présent contrat avant la date d'entrée en vigueur des modifications.

## ARTICLE 22 MÉDIATION

Dans le cas d'un litige entre le titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" et ING Direct découlant du présent contrat, un service de médiation, dont les coordonnées sont disponibles auprès du Service Clientèle, est à disposition du titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" qui peut le saisir en se conformant aux règles figurant en annexe du présent contrat.

**ING DIRECT**

ING Direct N.V., société anonyme de droit néerlandais au capital de 1 500 250 000 €, dont le siège social est situé : P.O. Box 810, 1000 AV Amsterdam (Pays Bas), immatriculée au registre du commerce d'Amsterdam sous le numéro 34137638 et à celui de Paris sous le numéro 440 733 533 - Sa succursale en France est située : Immeuble Lumière, 40, avenue des Terroirs de France 75616 Paris Cedex 12. Code NAF : 6419Z.