

## Conditions générales d'utilisation pour les particuliers

**Message Important:** Une clause sera opérationnelle à un stade ultérieur de notre rebranding. Conformément à la loi, nous vous informerons deux mois à l'avance si cette information est mise à jour. Jusqu'à nouvel ordre, la clause actuelle (mentionnée ci-dessous) reste en vigueur.

***Clausule IV, section "Foreign currency transactions" alinea 1***

*Si un utilisateur de compte procède à une Transaction en devise étrangère, elle sera convertie en euros à la date à laquelle elle a été traitée par nous (qui peut être différente de la date de la Transaction). Le taux de change sera fixé par nos soins sur la base du taux de change officiellement publié par la banque Centrale Européenne le jour ouvrable antérieur au jour de traitement de la Transaction. S'il n'y a pas de taux BCE, le taux de change (de référence) utilisé, est le taux de change qui nous est fourni par le schéma de cartes de paiements (VISA ou Mastercard). Vous pouvez nous contacter par téléphone ou par courrier électronique pour le recevoir.*

I	Définitions .....	3
II	Clauses générales .....	3
III	Emission de la carte.....	4
IV	Utilisation de la carte.....	4
V	Limites du service .....	5
VI	Etat des dépenses .....	6
VII	Frais annuels d'administration, frais et taux de change.....	6
VIII	Obligations et responsabilités du titulaire de carte .....	6
IX	Responsabilités de AirPlus .....	7
X	Divers .....	8
XI	Réclamations - Contacter AirPlus .....	8
XII	Politique en matière de respect de la vie privée .....	8

## I Définitions

**Accord** : cet accord à durée indéterminée entre le titulaire de la carte et c englobant ces conditions générales, amendées périodiquement ainsi que le formulaire de demande complété par le demandeur ;

**AirPlus** : désigne AirPlus international, dont le siège officiel se trouve à 66 Boulevard de l'impératrice, B-1000 Bruxelles, r. P.m. N° 0883 .523 .807, immatriculé auprès de la banque nationale belge en tant que fournisseur de services de paiements et immatriculé auprès de la FSMA en tant qu'intermédiaire d'assurance dans la catégorie courtier d'assurance sous le numéro no. 109178 a ;

**Carte** : la carte à débit différé émise par AirPlus pour accéder au compte carte afin d'acheter des biens et/ou des services ;

**Carte à débit différé** : une carte permettant au titulaire de carte d'acheter des biens et/ou des services et de les payer à une date ultérieure ;

**Carte de remplacement** : une carte de renouvellement ou de remplacement mise à disposition du titulaire de carte par AirPlus ;

**Commerçant** : une société, entreprise ou une autre organisation acceptant les cartes Visa ou Mastercard comme moyen de paiement pour des biens et/ou des services ;

**Compte carte** : tout compte que maintient AirPlus pour autoriser des transactions sachant qu'il ne s'agit pas d'un compte pour effectuer des paiements au sens défini par l'article 4 (12) de la directive européenne 2015/2366 (PSD2)

**Frais annuels d'administration** : les frais d'administration facturés par AirPlus chaque année pour le service d'avoir le(s) compte(s) et/ou la (les) carte(s), ce qui inclut la gestion administrative pour effectuer les vérifications de crédit et juridiques régulières

**Défaut** : un manquement aux conditions du présent accord qui survient quand :

1. Le titulaire de carte n'effectue pas un paiement lorsqu'il est exigible ; ou
2. Le titulaire de carte a dépassé un ou plusieurs plafonds de dépenses le cas échéant ; ou
3. Un paiement ou un prélèvement est rejeté ou ne peut pas être traité ; ou
4. Le titulaire de carte fournit à AirPlus des informations fausses, trompeuses ou frauduleuses ; ou
5. Le titulaire de carte ne parvient pas à se conformer à une condition du présent accord ; ou
6. Une procédure d'insolvabilité concernant le titulaire de la carte est entamée ; ou
7. AirPlus estime que le titulaire de carte est incapable ou refuse de payer ses dettes ; ou
8. Le titulaire de carte décède ou est légalement déclaré incompetent ou frappé d'incapacité ; ou
9. AirPlus se rend compte que le titulaire de carte ou un utilisateur autorisé utilise la carte à des fins illégales ou frauduleuses ;

**EEE** : Espace Economique Européen : se compose des trois états membres de l'association européenne de libre-échange (AELE) (Islande, Liechtenstein et Norvège) et des 28 états membres de l'union européenne (UE) ;

**Formulaire de demande** : le formulaire de demande de carte complété par le titulaire de carte ;

**Mot de passe** : un ensemble de codes personnels choisis par les clients pour accéder à leurs services de paiement ;

**Pin** : numéro d'identification personnel, un code numérique utilisé pour autoriser les transactions avec la carte ;

**Services additionnels** : services fournis par AirPlus en plus des services énumérés à l'art iv « utilisation de la carte » et pour lesquels le titulaire de carte a un accord distinct avec AirPlus ;

**Services de paiement** : tous les paiements et les services de paiement et tout service connexe disponible(s) pour le titulaire de carte par l'utilisation du compte carte et/ ou de la carte ;

**Services discrétionnaires** : services fournis en plus des services décrits dans l'article iv « utilisation de la carte » pour lesquels le titulaire de carte est soumis à un accord distinct avec une tierce partie ;

**Supports durables** : tout instrument qui permet au destinataire de stocker les informations qui lui sont adressées personnellement de manière accessible en vue d'une consultation ultérieure pendant un laps de temps adapté aux fins de l'information, et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées ;

**Titulaire de carte** : la personne qui a demandé avec succès un service de paiement et a reçu au moins une carte émise par AirPlus.

**Titulaire de carte principale** : la personne légalement et financièrement responsable à qui les services de paiement sont fournis par AirPlus ;

**Transactions** : effectuer ou tenter de faire : (i) un paiement ou un achat de biens ou de services auprès d'un commerçant quand le paiement est effectué en totalité ou en partie par le biais de l'utilisation des services de paiement, y compris quand le paiement est effectué par internet, par téléphone ou par correspondance ou (ii) un retrait en espèces à un guichet automatique ou, si possible, dans une banque en utilisant la carte, plus les éventuels frais de transaction facturés par AirPlus ou tout tiers dans le cadre du retrait d'espèces .

## II Clauses générales

### Acceptation des conditions générales

Cet accord régit l'utilisation de la carte et du compte carte. La carte permet d'accéder au compte carte et aux avantages de la carte fournis avec la carte. En utilisant la carte, le titulaire de carte réaffirme qu'il a lu, compris et accepté les présentes conditions générales. Cet accord est à durée indéterminée. Il se poursuivra jusqu'à ce que AirPlus ou le titulaire de carte mette fin au compte carte conformément au présent accord.

Le titulaire de carte accepte la langue dans laquelle les conditions générales lui sont remis.

### Modification de l'accord

Le titulaire de carte sera informé de toute modification apportée à cet accord dans un avis inclus avec un état des dépenses, dans une lettre ordinaire envoyée par la poste, par email ou au moyen d'un autre support durable, disponible et accessible pour le titulaire de carte. Ces informations doivent être fournies au moins deux mois avant l'entrée en vigueur des modifications concernées.

Tout en fournissant les renseignements visés au paragraphe précédent, AirPlus avise également le titulaire de carte qu'il dispose d'une période de temps de minimum deux mois pour résilier le contrat, sans frais, et que si le titulaire de carte ne met pas fin au contrat dans ce délai, il est considéré comme ayant accepté l'accord modifié.

### Résiliation de l'accord

Le titulaire de carte peut mettre un terme à cet accord à tout moment sans frais en appelant AirPlus ou en écrivant à AirPlus avec un préavis d'un (1) mois. Le titulaire de carte devra confirmer sa demande de résiliation de l'accord par écrit au service clientèle. AirPlus peut mettre un terme à cet accord en donnant au titulaire de carte au moins deux (2) mois auparavant un avis écrit sans que la moindre explication ne soit requise. AirPlus suivra toujours les exigences légales en fournissant au titulaire de carte un avis avant de mettre un terme à l'accord.

L'accord prendra fin uniquement quand le titulaire de carte aura payé tous les montants qu'il doit à AirPlus. Jusqu'à ce moment-là, toutes les conditions de l'accord continueront à s'appliquer (y compris le droit de AirPlus de modifier les conditions de l'accord), mais le titulaire de carte n'aura aucun droit d'utiliser le compte carte pour faire des transactions et il ne pourra bénéficier d'aucun des avantages connexes.

Lorsque l'une des parties met un terme à l'accord, le titulaire de carte doit :

- Rembourser sur demande toutes les sommes dues sur le compte carte, y compris celles qui ne sont pas encore facturées ;
- Détruire toutes les cartes et cesser d'utiliser le compte carte ; et
- Informer les commerçants de ne pas chercher à faire d'autres transactions sur le compte carte.

Tout solde positif du compte carte sera remboursé au titulaire de carte principale en cas de résiliation de l'accord.

Le titulaire de carte a le droit de résilier le présent accord sans raison et sans encourir une pénalité, dans un délai de quatorze jours calendriers à partir du jour où l'accord a été conclu. Tout titulaire de carte qui n'exerce pas ce droit de rétractation est alors lié par les dispositions de l'accord. Le titulaire de carte restera responsable de toutes les transactions effectuées sur le compte.

### III Émission de la carte

#### Émission de la carte

AirPlus délivre des cartes à sa seule discrétion et se réserve le droit de refuser de délivrer une carte pour une raison quelconque.

La carte sera utilisable uniquement par le titulaire de carte. La carte sera délivrée uniquement au nom d'une personne physique et ne peut être transférée à des tiers. La carte est et demeure la propriété de AirPlus. La carte est envoyée au titulaire de carte par courrier normal. Une fois que la carte a été reçue par le titulaire de carte, le titulaire de carte est responsable de tous les engagements et les créances résultant de son utilisation, conformément aux dispositions de l'accord. Dès réception de la carte, le titulaire doit signer la bande de signature au verso de la carte avec un stylo à encre indélébile.

#### Renouvellement de la carte

Une date d'expiration est imprimée sur la carte. Le titulaire de carte recevra automatiquement une nouvelle carte avant la date d'expiration de la carte, sauf dans le cas où le titulaire de carte ou AirPlus ont mis un terme au présent accord. Le titulaire de carte ne doit pas utiliser les cartes expirées et doit détruire toutes les cartes expirées de façon à ce qu'elles ne puissent plus être utilisées.

### IV Utilisation de la carte

#### Paiements

Le titulaire peut utiliser la carte conformément au présent accord pour payer des biens et services auprès des commerçants qui acceptent la carte. Si cela est autorisé par le commerçant, le titulaire de carte peut retourner au commerçant les produits ou services obtenus à l'aide de la carte et peut recevoir un crédit sur le compte carte.

#### Facilité de découvert du compte carte

Le titulaire de carte peut disposer sur le compte carte de montants qui dépassent le solde disponible à concurrence du montant de crédit indiqué sur [endroit où le montant maximal du découvert autorisé est indiqué]. Cette facilité de découvert sur le compte carte est une ouverture de crédit et offre la possibilité de réutilisation.

#### Paiements récurrents

Le titulaire de carte peut autoriser AirPlus à mettre en place une facilité de facturation récurrente pour un commerçant sélectionné. Pour toute facilité de paiement récurrente, le titulaire de carte a la responsabilité de régler tous les frais engagés par le commerçant.

Le titulaire de carte peut autoriser un commerçant à obtenir le paiement des produits et/ou services sur un compte carte à intervalle régulier (ci-après nommé paiement récurrent). Pour éviter toute perturbation possible des paiements récurrents et de la livraison de biens et/ou des services par le commerçant, en cas de carte de remplacement ou de carte annulée, le titulaire de carte conserve la responsabilité de faire en sorte que le commerçant dispose des informations les plus à jour concernant le paiement récurrent. AirPlus ne fournit pas d'informations liées à la carte de remplacement (p. ex. numéro de carte et la date d'expiration) au commerçant, cependant dans certaines circonstances, des paiements récurrents peuvent être facturés automatiquement sur une carte de remplacement sans notification préalable.

Le titulaire de carte reste responsable de tous les paiements récurrents qui continuent à être facturés sur le compte carte découlant d'une carte qui a été remplacée ou annulée. AirPlus décline toute responsabilité en ce qui concerne la mise en place de la facilité de paiement récurrent ou si le commerçant n'a pas facturé le compte carte.

#### Provision d'une garantie

Le titulaire a la possibilité d'utiliser la carte pour obtenir certains services pour lesquels il est d'usage de fournir une garantie (réservations d'hôtel ou voiture de location, par exemple). Dans ce cas, le commerçant peut demander à AirPlus de mettre de côté temporairement en sa faveur un montant équivalent au montant de la garantie.

Sous réserve des exigences du commerçant, une pré-autorisation de la carte peut être nécessaire pour un montant prédéterminé dans la devise concernée. Si le montant total préautorisé ne sert pas à régler le montant associé, il est possible que le montant préautorisé soit retenu pendant 7 jours (à l'exception de la location de voiture et de croisières qui peuvent demander plus de 7 jours). Le titulaire de carte consent explicitement à toute future autorisation préalable et au fait que le montant peut être bloqué pendant une certaine période.

#### Retrait d'espèces

La carte peut être utilisée par le titulaire de carte pour des retraits d'espèces aux distributeurs automatiques de billets en Belgique et à l'étranger. Dans le cas de retraits électroniques ou de paiements pour lesquels un code pin est nécessaire, ce code pin remplace la signature autographe et constitue la signature électronique du titulaire de la carte. Des frais sont applicables comme détaillé dans la section vii « cotisations, frais et taux de change » du présent accord.

#### Convertir des transactions faites en devise étrangère

Si le titulaire de carte effectue une transaction dans une devise étrangère, cette transaction sera convertie en euros à la date à laquelle la transaction a été traitée (et qui peut différer de la date de la transaction). Le taux de conversion sera déterminé par nous sur la base du taux de change officiellement émis par Mastercard International Incorporated ou Visa Inc. Le jour ouvrable bancaire précédant la date d'enregistrement ("référence au taux de change"). Si aucun taux de change de référence n'est disponible, un pourcentage correspondant obtenu sur le marché doit être utilisé pour la conversion. AirPlus peut également publier le taux de change sur le site web AirPlus et / ou son portail.

Ce taux peut différer du taux qui est en vigueur à la date comptable de la transaction. Les fluctuations peuvent être importantes. Ce taux est fixé chaque jour. L'évolution des taux s'appliquera immédiatement et sans préavis au titulaire de carte. Des frais calculés au pourcentage seront payables sur le montant converti en euros en tant que frais de transaction hors euro.

Si les montants des transactions sont convertis par des tierces parties avant d'être soumis à AirPlus, toute conversion faite par ces tiers sera réalisée au taux défini par ces tiers et peuvent inclure une commission qu'ils auront déterminée (voir grille tarifaire).

#### Avantages de la carte, services additionnels et services discrétionnaires

La carte peut offrir des services additionnels associés au compte carte et AirPlus communiquera avec le titulaire de carte par rapport à ces services et avantages. En outre, les tiers peuvent fournir des services discrétionnaires tels que des prestations d'assurance, ou des programmes de fidélité.

Les services additionnels et les services discrétionnaires sont fournis en vertu d'accords contractuels distincts, et ceux-ci peuvent changer à tout moment sous réserve des règles de modification détaillées dans lesdits accords.

AirPlus fournira les détails de ces services additionnels et des services discrétionnaires lorsque le titulaire demandera la carte et dans d'autres documents que AirPlus enverra au titulaire de carte, comme dans les packs de bienvenue et les communications sur les services.

Si les produits ou services impliquent une cotisation distincte, elle peut être imputée au compte carte.

Les services discrétionnaires qui sont fournis par des tiers sont soumis aux conditions générales énoncées par la tierce partie et toutes les questions ou tous les différends doivent être réglés directement avec ladite tierce partie.

#### Transaction autorisée - consentement

Un paiement est considéré comme une transaction autorisée si le titulaire de carte marque son accord pour exécuter l'ordre de paiement.

On considère que le titulaire de carte a marqué son accord pour effectuer une transaction lorsqu'il demande une transaction utilisant le compte carte en présentant une carte ou en fournissant les informations de la carte ou du compte carte et, si nécessaire pour la transaction, en saisissant le code pin de la carte, le mot de passe, ou conformément à toutes autres procédures. Les transactions peuvent être autorisées de cette façon pour une seule transaction ayant lieu au moment de l'autorisation, pour un paiement à faire à une date ultérieure, ou pour une série d'opérations qui se produira à l'avenir. Selon les conditions fixées avec le commerçant, en autorisant les transactions de cette façon, le titulaire de carte peut également autoriser le commerçant à accepter un paiement par carte à l'avenir, si le paiement initial a échoué. Si le titulaire de carte n'a pas autorisé la transaction sur le moment, le titulaire de carte peut confirmer plus tard l'autorisation pour cette transaction.

Le titulaire de carte peut uniquement annuler les futures transactions datées, ou qui font partie d'une série, si le titulaire de carte les annule avant la fin du jour ouvrable précédant l'échéance de traitement.

AirPlus peut refuser d'autoriser une transaction pour des motifs raisonnables. Les raisons d'un tel refus de la part de AirPlus peuvent inclure des suspicions d'utilisation non autorisée ou incorrecte, des difficultés techniques, des exigences légales, une utilisation non autorisée ou abusive, l'évaluation de la capacité du titulaire de carte à payer, si l'utilisation de la

carte était interdite ou parce que certains types de transactions ne sont pas disponibles (y compris si la transaction est supérieure à une limite de transaction quelconque). Cela peut se produire même si le compte carte n'est pas en défaut. Si AirPlus agit ainsi, le titulaire de carte en sera normalement informé au point de vente, mais pas nécessairement. Dans tous les cas, le titulaire de carte peut se renseigner sur les transactions qui ont été refusées ou sur d'autres restrictions imposées à la carte en contactant AirPlus.

#### *Irrévocabilité des transactions autorisées*

Le titulaire de carte ne peut pas annuler une transaction autorisée après qu'elle ait été traitée.

Toutefois, le titulaire de carte a le droit de demander un remboursement

- Si le montant exact de la transaction n'était pas spécifié lorsque l'ordre a été émis ; et
- Lorsque le montant de la transaction dépasse le montant auquel le titulaire de carte pourrait raisonnablement s'attendre, compte tenu de son historique de dépenses, des conditions de cet accord et des circonstances pertinentes à ce sujet.

Le titulaire de carte doit demander le remboursement dans les 8 semaines suivant la date du débit de la transaction sur le compte carte. Le titulaire de carte devra fournir à toutes les informations raisonnablement demandées et est en droit de fournir ces informations à des tiers parties pour étudier la réclamation. Il conclura les enquêtes dans les 10 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires et effectuera le remboursement (normalement en ajustant le solde du compte carte) ou informera le titulaire de carte des motifs de refus de la réclamation.

#### *Transactions non autorisées*

Le titulaire de carte s'engage à consulter les états des dépenses qui lui sont envoyés. Le titulaire de carte doit avertir immédiatement notre service clientèle s'il soupçonne :

- Qu'une carte a été perdue, volée ou non reçue ;
- Qu'une autre personne connaît le code pin ou un autre code de sécurité ; ou
- Que le compte carte ou la carte a été utilisé(e) à mauvais escient ou utilisé(e) sans l'autorisation du titulaire de carte, ou qu'une transaction sur le compte carte n'a pas été autorisée ou a été traitée de manière incorrecte.

Une fois que le titulaire de carte a informé AirPlus de l'un des événements ci-dessus, AirPlus annulera la carte et une carte de remplacement sera émise.

En cas de vol, de perte ou de détournement de la carte, la responsabilité du titulaire de carte est limitée à 50 euros pour les transactions de paiement non autorisées effectuées avant la notification.

Toutefois, le titulaire de carte supportera toutes les pertes relatives à des transactions non autorisées s'il les a engagées en agissant frauduleusement ou en omettant de remplir une ou plusieurs de ses obligations contractuelles ou légales intentionnellement ou par négligence. Dans ce cas, le montant maximal de 50 euros n'est pas applicable.

Après notification ou si la perte, le vol ou l'appropriation de la carte n'a pu être détecté avant une transaction, vous ne serez plus responsable des conséquences qui en résultent, sauf si vous êtes coupable de négligence ou de fraude.

Si le titulaire agit frauduleusement, le titulaire de carte sera responsable de toutes les transactions.

Pour contester une transaction non autorisée, le titulaire de carte doit contacter AirPlus rapidement (et au plus tard 13 mois à compter de la date de la transaction), qui remboursera ou suspendra la transaction, y compris tous les frais applicables. AirPlus peut demander au titulaire de carte de confirmer par écrit qu'il n'a pas autorisé la transaction. Si AirPlus découvre ultérieurement que le titulaire de carte n'avait pas droit à un remboursement, AirPlus remettra en vigueur la transaction et tous les frais applicables.

Toutefois, si AirPlus a de bonnes raisons de penser que le titulaire de carte a agi de façon malhonnête ou a agi délibérément ou a commis une négligence grave dans la préservation de la sécurité de sa carte, des informations du compte carte, du code pin ou d'autres mots de passe, AirPlus enquêtera avant de fournir un remboursement et peut suspendre la transaction. AirPlus effectuera ses investigations dès que possible et une fois qu'elles seront achevées, procédera si nécessaire, aux ajustements du compte carte en conséquence.

En cas d'erreur(s) dans une transaction et s'il s'agit d'une faute de AirPlus, ce dernier révoquera la transaction et restaurera le compte carte. AirPlus peut ensuite soumettre de nouveau la transaction correcte.

## V Limites du service

#### *Fixation du plafond de dépenses*

Les plafonds d'utilisation applicables sont communiqués au titulaire de carte lorsque la demande de carte est approuvée. Les plafonds applicables peuvent être adaptés deux fois par an selon les besoins du titulaire, à la demande du titulaire de carte et avec l'accord de AirPlus, dans la limite des montants minimaux et maximaux fixés par et communiqués au titulaire de carte.

Le titulaire de carte principale peut demander qu'un plafond mensuel de dépenses correspondant à ses besoins soit fixé, dans le respect des conditions générales de cet article. AirPlus se réserve toutefois le droit de refuser une demande de fixation ou de modification du plafond sans avoir à justifier sa décision.

Il est interdit de dépasser le montant du plafond mensuel. En aucun cas, cela ne peut être considéré comme un octroi tacite d'une facilité de découvert ou encore une augmentation ou une extension du plafond des dépenses. Si cela devait toutefois se produire, le donneur de crédit suspendra la facilité de découvert sur le compte carte et exigera le remboursement du dépassement dans un délai de maximum 45 jours à compter de la date du dépassement.

#### *Résiliation ou suspension du compte carte*

AirPlus peut, sans préavis :

- Mettre fin ou suspendre l'utilisation du compte carte immédiatement (c'est-à-dire empêcher en permanence ou temporairement le titulaire d'utiliser sa carte ou son compte carte pour faire une opération et empêcher le titulaire de carte d'accéder à tous les services offerts dans le cadre de cet accord) ;
- Annuler ou suspendre toute caractéristique du compte carte ;
- Retirer ou ne pas réémettre une carte.

Si AirPlus entreprend l'une de ces actions, le titulaire de carte devra encore payer à AirPlus toutes les transactions, frais et charges conformément aux conditions de cet accord. AirPlus peut également avertir les commerçants que le compte carte a été annulé ou suspendu.

AirPlus peut entreprendre l'une de ces actions pour des raisons de sécurité, dans le cas où le titulaire de carte est en défaut, s'il soupçonne une utilisation non autorisée, impropre ou frauduleuse, ou parce qu'il y a un risque significativement accru que le titulaire de carte ne soit pas en mesure d'effectuer des paiements dus sur le compte carte en temps voulu (par exemple, si le titulaire de carte décède ou fait faillite). Informera normalement le titulaire de carte au préalable ou immédiatement après et peut, sans obligation, en donner les raisons. Si le compte carte est annulé ou suspendu, le titulaire de carte ne peut pas utiliser les cartes et, s'il est annulé, il est dans l'obligation de les détruire.

AirPlus peut accepter de rétablir le compte carte après avoir empêché le titulaire de carte de l'utiliser si les raisons pour lesquelles le compte carte a été restreint au départ ne sont plus présentes. Le titulaire de carte peut informer AirPlus si tel est le cas et peut demander le rétablissement en contactant le service clientèle.

Si AirPlus le fait, il peut :

- Rétablir toute carte émise sur le compte carte ; et
- Facturer toutes les cotisations applicables.

Si la carte est annulée ou suspendue pour une raison quelconque, toutes les autres cartes émises sur le compte carte peuvent être annulées ou suspendues en même temps.

La fin ou la suspension du compte carte n'entraînera, dans aucun cas, l'exigibilité anticipée de quelque facilité de découvert que ce soit du compte carte, sauf si le titulaire de carte a dépassé le plafond mensuel des dépenses de façon illicite et n'a pas, dans le mois suivant la mise en demeure envoyée par AirPlus par courrier recommandé, respecté ses obligations. Dans ce cas, il sera également mis fin au compte carte.

#### *Restrictions de sécurité*

A des fins de sécurité, AirPlus peut imposer certaines restrictions d'utilisation sur les fonctionnalités des cartes dans certains pays. Par conséquent, le titulaire de carte peut ne pas être en mesure de retirer de l'argent ou d'effectuer des paiements avec la carte dans certains pays ou peut seulement être en mesure de le faire dans certaines circonstances (par exemple uniquement lorsque le code pin est fourni ou si certains plafonds ont été définis).

Le titulaire de carte ne peut pas utiliser le compte carte pour des activités illégales ou d'une manière qui déguise la vraie nature de la transaction, par exemple, en obtenant des espèces par le biais d'une transaction dont le titulaire de carte sait qu'elle sera considérée comme un achat de biens et services, ou en utilisant la carte chez un commerçant dont le titulaire de carte est propriétaire ou qu'il contrôle.

## VI Etat des dépenses

Le titulaire de carte recevra mensuellement, sur support papier ou autres supports durables, un état des dépenses contenant les informations suivantes :

- 1° les montants retirés et la date des retraits ;
- 2° le total du montant dû de l'extrait de compte précédent et sa date ;
- 3° le nouveau montant total dû ;
- 4° la date et le montant des paiements effectués par le bénéficiaire ; et
- 5° le cas échéant, les montants respectifs de tous les frais encourus.

Le titulaire de carte doit toujours vérifier l'exactitude de chaque état et doit contacter AirPlus immédiatement si davantage d'informations sur une transaction d'un état des dépenses sont nécessaires, ou si le titulaire de carte estime que toutes les transactions n'ont pas été autorisées par ses soins.

AirPlus peut envoyer des alertes au titulaire de carte, des messages importants et d'autres communications sur le compte carte par courrier électronique ou par sms.

## VII Frais annuels d'administration, frais et taux de change

Le titulaire de carte est informé des différents frais et frais annuels d'administration applicables à la carte et au compte carte lors de la demande d'un compte carte. Les frais et frais annuels d'administration du compte carte sont ou peuvent être payables pour les éléments suivants :

### *Des frais annuels d'administration*

Des frais annuels d'administration sont payables sur une base annuelle. Ces frais sont facturés pour chaque année de souscription et sont appliqués au compte carte en date du premier état des dépenses (ou à la date fixée et notifiée au titulaire de carte) et en date de l'état des dépenses suivant chaque anniversaire de la souscription. Sous réserve de toute offre promotionnelle que AirPlus peut faire au titulaire de carte, le montant forfaitaire applicable à ces frais sont indiqués dans le barème de frais annuels prévus pour le titulaire de carte dans le cadre de cet accord.

Une année de souscription débute à la date à laquelle AirPlus ouvre le compte du titulaire de carte au sein de ses systèmes et se déroule jusqu'à la veille du prochain anniversaire de souscription. L'année de souscription peut être modifiée quand il y a une mise à niveau supérieure ou inférieure du compte ou lorsque des frais annuels d'administration différents deviennent exigibles. Dans ce cas, l'année de souscription se déroulera à compter de la date d'effet du changement apporté au produit ou aux frais dans le système de AirPlus.

### *Frais de retard de paiement*

Aucun frais de retard de paiement est appliqué sur la facilité de découvert du compte carte.

### *Retrait d'espèces*

Pour chaque retrait d'espèces effectué à l'aide de la carte dans un distributeur de billets ou dans une banque, l'état des dépenses doit comporter, outre le montant retiré, une commission sur ce montant (voir la grille tarifaire). Le montant standard retiré est limité à un maximum de 600 euros par période de 4 jours consécutifs.

### *Frais de transaction hors euro*

Des frais seront payables sur le montant converti en euros. (voir la grille tarifaire).

### *Frais de retard de paiement*

En cas de retard de paiement, AirPlus débite des frais de retard de paiement calculés au taux indiqué dans la grille tarifaire, s'appliquant à tous les montants impayés (y compris les montants et frais préalablement dû) et calculés quotidiennement en fonction du nombre de jour où le compte est en défaut de paiement. AirPlus facturera également des frais administratifs pour le suivi du paiement en retard (voir grille tarifaire). Ce montant s'appliquera automatiquement sans préavis.

### *Frais pour des communications de virements mal structurées*

Des frais seront facturés après le second virement effectué sans communication ou avec une communication incorrecte (voir grille tarifaire).

### *Exemplaires supplémentaires d'états des dépenses*

Des frais seront facturés pour tout exemplaire supplémentaire d'état des dépenses que demande le titulaire de carte (voir grille tarifaire).

### *Frais de copie des reçus de paiement*

Des frais seront facturés pour toute copie que demande le titulaire de carte (voir grille tarifaire).

### *Frais de perception*

En sus des frais énoncés ci-dessus, le titulaire de carte s'engage à payer tous les frais raisonnables, y compris les honoraires des conseillers juridiques qu'engage AirPlus pour la perception des sommes dues par le titulaire de carte.

## VIII Obligations et responsabilités du titulaire de carte

### *Obligations de base*

Le titulaire de carte doit utiliser la carte et les services liés conformément à l'accord régissant son émission et son utilisation.

La carte et le code pin sont strictement personnels au titulaire de carte. Le titulaire de carte doit prendre toutes les précautions nécessaires pour assurer la sécurité de la carte et du code pin.

Cela signifie que le titulaire de carte doit :

- Signer la carte et garder la carte en sa possession et en sécurité ;
- Assurer la sécurité de la carte et ne pas laisser quelqu'un d'autre l'utiliser ;
- Mémoriser le code pin et ne pas l'écrire sur un document, un objet ou un support sauf si le code est bien masqué ;
- Ne pas laisser d'autres personnes utiliser la carte et vérifier régulièrement que la carte est toujours en sa possession ;
- Ne pas donner la carte, les informations du compte carte, le code pin ou d'autres mots de passe à quiconque en dehors des personnes autorisées pour une transaction et ne pas laisser d'autres personnes observer leur utilisation ;
- Choisir un code pin ou un mot de passe qui n'est pas facile à deviner.

### *Modification des coordonnées*

Le titulaire de carte doit informer AirPlus immédiatement de tout changement ou modification de son nom, de ses numéros de téléphone, de l'adresse de sa résidence principale, de son pays de résidence, ou de l'adresse postale ou des numéros de téléphone ou de l'adresse électronique utilisés par AirPlus pour l'envoi des états des dépenses ou des avis.

Si AirPlus a été dans l'incapacité d'envoyer des états des dépenses ou d'autres communications ou que ceux-ci ont été renvoyés à l'expéditeur, AirPlus peut cesser d'essayer de communiquer avec le titulaire de la carte jusqu'à ce que AirPlus reçoive des coordonnées exactes. Finalement, cette situation peut entraîner la fermeture du compte carte si AirPlus ne peut toujours pas contacter le titulaire de carte après des efforts raisonnables.

AirPlus n'est pas responsable de toute défaillance de réception d'une communication (y compris un état des dépenses) si elle a été envoyée à l'adresse fournie par le titulaire de carte ou si AirPlus n'envoie pas la communication, car les communications précédentes ont été renvoyées à l'expéditeur.

Si le titulaire de carte a plus d'un compte carte, il doit notifier AirPlus séparément pour chaque compte carte. AirPlus peut mettre à jour les coordonnées si la société reçoit des informations indiquant que celles-ci ont changé ou sont incorrectes.

Le titulaire de carte avisera AirPlus immédiatement pendant la durée de l'accord s'il ne remplit plus les critères d'éligibilité de la carte, compte tenu des informations fournies sur le formulaire de demande de carte (par exemple si le titulaire de carte connaît un changement important de situation qui pourrait réduire sa capacité à rembourser toute somme due).

#### **Sécurité, perte, vol et fraude**

Le titulaire de carte doit avertir immédiatement notre service clientèle en cas de constatation de perte, de vol ou de détournement de la carte ou du compte carte ou en cas d'utilisation non autorisée.

Le titulaire de carte doit également déclarer tout incident aux autorités de police de la zone où la perte ou le vol s'est produit dans les 24 heures suivant la constatation.

Dans le cas où la carte est trouvée après le signalement de la perte ou du vol par le titulaire de carte, le titulaire de la carte s'engage à détruire la ou les cartes en la ou en les coupant en deux, en traversant la bande magnétique et la puce.

Une fois que le titulaire de carte a prévenu AirPlus de la perte, du vol ou d'une mauvaise utilisation de la carte, le titulaire de carte n'est plus responsable des conséquences de la perte ou du vol de la carte, sauf si AirPlus peut prouver que le titulaire de carte a agi frauduleusement.

#### **Négligence grave : responsabilité du titulaire de carte jusqu'à la notification**

Selon les circonstances et sans préjudice de la discrétion de la cour, une négligence grave peut survenir lorsque le titulaire de carte :

- A omis d'aviser notre service clientèle de la perte, du vol ou de tout risque de mauvais usage de la carte dès qu'il a pris connaissance de cet événement ;
- N'a pas pris des mesures de précaution suffisantes à l'égard de la carte, du compte carte et, le cas échéant, du code pin et de leur utilisation ;
- N'a pas déclaré la perte ou le vol aux autorités de police de la zone où la perte ou le vol s'est produit dans les 24 heures suivant la constatation ;
- N'a pas vérifié l'état des dépenses sur lequel les transactions sont indiquées et les enregistrements sur le compte et, par conséquent, n'a pas identifié et informé AirPlus d'une mauvaise utilisation de la carte dans les délais prévus ;
- A écrit le code pin sous une forme lisible sur la carte ou sur un objet ou un document que le titulaire conserve ou transporte avec la carte ;
- A dévoilé le code pin à une tierce partie.

Le titulaire de la carte n'est pas responsable de négligence grave lorsque le code pin lui est extorqué par violence contre lui ou ses biens ou l'un de ses proches ou leurs biens, ou sous la menace d'une violence imminente envers le titulaire de carte, ses biens ou l'un de ses proches ou leurs biens.

#### **Engagement de paiement**

Conformément à la section « transactions non autorisées » de l'accord, le titulaire de carte promet de payer l'ensemble des transactions, dont :

- Les transactions que le titulaire de carte a autorisées, même si le titulaire de carte ne présente pas sa carte ou ne signe pas pour la transaction ;
- Les transactions que d'autres personnes autorisent si le titulaire de carte leur permet d'utiliser le compte carte ;

#### **Paiement des états des dépenses mensuelles**

Le titulaire de carte doit payer le solde impayé intégral du compte carte chaque mois, comme indiqué sur l'état des dépenses. Ce paiement doit parvenir à AirPlus et être crédité sur le compte avant la date d'échéance du paiement. Les crédits et remboursements sur le compte carte seront traités comme des paiements effectués par le titulaire de carte. À la demande de AirPlus, le titulaire de la carte accepte aussi de payer à AirPlus tout montant dépassant le plafond des dépenses immédiatement.

Les paiements doivent être faits en euros et peuvent être faits par toute méthode figurant sur l'état des dépenses ou toute méthode que AirPlus peut indiquer.

Le titulaire de carte doit effectuer un paiement distinct pour chaque compte détenu auprès de AirPlus. Si le titulaire de carte envoie des paiements ensemble et ne désigne pas clairement le compte à créditer, AirPlus peut appliquer ces paiements à n'importe quel compte carte.

Le titulaire de carte doit seulement verser le solde dû. Aucun paiement anticipé (par exemple les paiements demandés par le titulaire de carte dépassant les montants dus) ne doit être exécuté. Tout solde positif du compte carte sera remboursé au titulaire de carte principale dans un délai raisonnable.

AirPlus créditera les paiements sur le compte carte une fois que les fonds seront reçus en supposant que toutes les informations de paiement ont été fournies avec précision.

Si AirPlus traite un retard de paiement, un acompte ou un paiement marqué avec n'importe quelle terminologie restrictive (p. Ex. Le règlement complet et définitif), cela n'aura aucun effet sur ses droits (par exemple pour recouvrer le solde dû) et ne changera pas cet accord.

Bien que AirPlus puisse créditer le compte carte avec le montant d'un paiement, AirPlus se réserve le droit d'annuler le paiement si celui-ci est retourné ou refusé pour une raison quelconque.

Après un retard significatif ou des retards répétitifs des paiements d'un titulaire de carte, AirPlus se réserve le droit de suspendre, dans son intégralité ou partiellement, l'utilisation de la carte. AirPlus peut exiger du titulaire de carte de mettre en place un prélèvement pour tous les remboursements mensuels à venir.

Utilisation de la domiciliation pour le paiement des états des dépenses mensuelles :

La mise en place d'une domiciliation nécessite un mandat rempli par le titulaire de carte qui doit inclure, au minimum :

- 1° le consentement explicite et la signature du titulaire de carte ; (qu'AirPlus a l'autorisation)
- 2° une référence à cet accord sous-jacent ;

AirPlus confirmera l'acceptation du mandat au titulaire de carte et lui communiquera la référence unique de mandat. Le titulaire de carte recevra la notification de la date et du montant du prélèvement, au minimum un jour avant que le débit effectif ait lieu.

Si le titulaire de carte souhaite suspendre la domiciliation mise en place, il doit informer AirPlus et préciser la référence unique du mandat en tenant compte d'un délai de préavis de 10 jours avant la date à laquelle le titulaire de la carte reçoit son état des dépenses mensuel.

En tout état de cause, le titulaire de carte peut résilier les domiciliations à tout moment en communiquant avec sa propre banque au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant la date notifiée pour débiter le montant.

AirPlus peut, à tout moment, comme un droit continu, sans préavis ni demande, déduire tout crédit sur le compte carte de toute somme due par le titulaire de la carte à AirPlus pour tout autre compte carte (quelle qu'en soit la devise) que le titulaire de carte peut avoir chez AirPlus, jusqu'à ce que la responsabilité des titulaires de carte pour le montant dû soit pleinement satisfaite et déchargée.

## **IX Responsabilités de AirPlus**

#### **Responsabilité**

Sans préjudice des obligations et des responsabilités du titulaire de carte, AirPlus est responsable de :

- Toute inexécution ou mauvaise exécution des transactions effectuées avec la carte, avec les dispositifs, les terminaux ou les appareils approuvés par AirPlus, indépendamment de savoir si oui ou non ils sont sous son contrôle ;
- Les transactions effectuées sans consentement du titulaire de carte et toutes les erreurs ou irrégularités dans la gestion de la carte qui sont attribuables à AirPlus ;
- L'utilisation par une tierce partie d'une fausse carte.

Les risques encourus en envoyant une carte ou tout moyen permettant l'utilisation de cette carte, au titulaire de carte sont supportés par AirPlus.

Lorsque AirPlus est responsable, AirPlus remboursera au titulaire de carte, aussi rapidement que possible :

- Le montant de la transaction qui n'a pas été exécutée ou a été mal exécutée, plus les intérêts payables sur ce montant, le cas échéant ;
- Toute somme qui peut être versée pour restaurer le compte carte au niveau où il se trouvait avant la transaction non autorisée, ainsi que les intérêts payables sur cette somme, le cas échéant ;
- Toute somme qui peut être versée pour restaurer le titulaire de carte dans la situation où il se trouvait avant l'utilisation de la fausse carte ;
- Les montants payables pour compenser toute autre perte financière ou tout autre frais, y compris les frais encourus par le titulaire de carte pour établir le montant de la compensation dû.

#### **Limitation de la responsabilité de AirPlus**

AirPlus n'est pas responsable :

- Pour toute faute ou omission échappant au contrôle raisonnable de AirPlus relative à l'utilisation des services de paiement ;
- Si un commerçant refuse d'accepter une transaction ou omet d'annuler une autorisation ou une autorisation préalable ;
- Lorsque le titulaire de carte a agi avec une intention frauduleuse ou par négligence, en violation du présent accord.

Si AirPlus rompt cet accord, AirPlus ne sera pas responsable envers le titulaire de carte des pertes et coûts causés par des événements anormaux ou imprévisibles, que AirPlus ne peut raisonnablement contrôler et qui auraient été inévitables malgré tous les efforts raisonnables pour prévenir la survenance de l'événement.

AirPlus n'est pas responsable des problèmes que le titulaire de carte peut avoir avec des produits ou services qu'il achète avec la carte, en matière de qualité, de sécurité, de légalité ou de tout autre aspect relatif à l'achat. AirPlus n'est pas responsable des actes ou des omissions de tout commerçant, tel qu'un refus d'accepter la carte comme moyen de paiement. Toute réclamation relative à des biens ou des services obtenus par l'utilisation de la carte ainsi que tout différend ou litige survenant entre le titulaire de carte et le commerçant concerné, sera exclusivement réglé entre eux deux.

## X Divers

### *Cession de l'accord*

AirPlus peut transférer ou céder cet accord et le compte carte. AirPlus peut le faire à tout moment sans en aviser le titulaire de carte, sauf s'il est requis par la loi d'informer ou de coopérer avec le titulaire de carte. Le titulaire de carte ne peut pas céder ou transférer le compte carte ou aucune des obligations du titulaire en vertu de cet accord.

### *-AirPlus ne renonce à aucun de ses droits*

AirPlus peut choisir de retarder l'application ou de ne pas exercer des droits en vertu de cet accord. En aucun cas AirPlus ne renonce à ses droits et AirPlus pourra toujours les exercer ou les appliquer à n'importe quelle autre occasion.

### *Langue et loi applicable*

Le présent accord et toutes les communications entre AirPlus et le titulaire de carte concernant cet accord se feront en français et/ou en néerlandais  
Tous les droits et toutes les obligations du titulaire de carte et de AirPlus sont régis par la loi belge.

### *Taxes, obligations et contrôle des échanges*

Le titulaire doit payer toute taxe gouvernementale, toute obligation ou tout autre montant imposé par la loi dans un pays à l'égard de la carte, toute transaction sur le compte carte ou toute utilisation du compte carte par le titulaire de carte.

## XI Réclamations - contacter AirPlus

Sans préjudice de tout recours devant les tribunaux, toutes les plaintes doivent être présentées par écrit à : AirPlus international sa/nv, service clientèle, 66 Boulevard de l'impératrice, b-1000 Bruxelles.

Si le titulaire de carte n'est pas satisfait de la solution proposée par il doit soumettre le différend à :

Ombudsfm  
North Gate II, Koning Albert II-laan 8 box2, 1000 Brussels  
Courriel : [ombudsman@ombudsfm.be](mailto:ombudsman@ombudsfm.be) , <http://ombudsfm.be/>

Les clients peuvent également contacter la direction générale contrôle et médiation auprès du ministère de l'économie fédérale publique, p.m. E., classes moyennes & Énergie, à l'adresse suivante :

SPF Economie, p.m. E  
Direction générale contrôle et médiation  
Accueil - NGII, 16 Boulevard du roi Albert II, 3e étage  
1000 Bruxelles  
Télécopie : +32 (0) 2 277 54 52  
Courriel : [eco.inspec.fo@economie.fgov.be](mailto:eco.inspec.fo@economie.fgov.be)  
<https://www.ombudsfm.be/fr/particuliers/introduire-une-plainte/> et [www.economie.fgov.be](http://www.economie.fgov.be)

## XII Politique en matière de respect de la vie privée

La version la plus récente de la déclaration de confidentialité peut être consultée sur le site d'AirPlus. Comme la déclaration de confidentialité est une déclaration requise par la loi, elle ne fait pas partie des présentes conditions générales d'utilisation.