



Conditions particulières de la carte de débit Moneytrans

Introduction

Les présentes conditions particulières définissent les droits et les obligations liés à l'utilisation de la carte de débit émise par Moneytrans Payment Services S.A. Elles forment, de pair avec le formulaire d'ouverture de compte, les conditions générales relatives aux comptes de paiement Smile et la liste des frais applicables aux services de paiement, le contrat-cadre régissant la relation contractuelle entre Moneytrans Payment Services S.A. et le client.

Moneytrans Payment Services S.A. est un établissement de paiement de droit belge, enregistré sous le numéro d'entreprise BE.0449.356.557 et opérant sous la supervision de la Banque Nationale de Belgique (www.nbb.be).

Les présentes conditions particulières sont réputées acceptées dès que le client a effectué une première opération en utilisant sa carte de débit. Elles s'appliquent ensuite jusqu'à la cessation du contrat-cadre conclu entre Moneytrans et le client.

Nous vous recommandons de lire ce document attentivement, de manière à bien connaître vos droits et obligations. Si vous avez des questions, veuillez nous contacter par les moyens suivants :

- Téléphone : +32 2 227 18 20
- E-mail : smilesupport@moneytrans.eu
- Site Internet : <https://www.moneytrans.eu>

Moneytrans fait appel à la société SIX Payment Services (Europe) S.A. en tant que processeur technique pour la gestion des cartes et l'exécution des transactions initiées par carte. Dans certains cas précisés dans les présentes conditions particulières, le titulaire de la carte sera orienté vers le service clientèle de cette société.

1. Définitions

Dans le cadre de l'application des présentes conditions particulières, il faut entendre par :

L'émetteur des cartes : Moneytrans Payment Services S.A. (« Moneytrans »), dont le siège social est établi Boulevard de Waterloo 77/01 à 1000 Bruxelles, Belgique. Numéro d'entreprise BE.0449.356.557.

Le processeur des cartes : SIX Payment Services Europe S.A. (« SIX Payment Services »), dont le siège social est établi rue Gabriel Lippmann 10 à 5365 Munsbach, Luxembourg. Numéro d'entreprise : LU 23138978.

La carte : Une carte de débit émise par Moneytrans et utilisable à concurrence du solde disponible sur le compte de paiement du titulaire pour effectuer des retraits d'espèces ainsi que des paiements selon les modalités définies à la section 3.

Le compte : Le compte de paiement ouvert au nom du titulaire de la carte et géré par Moneytrans, sur lequel sont inscrites au débit ou au crédit toutes les opérations effectuées au moyen de la carte.

Le titulaire : La personne physique qui détient un compte de paiement auprès de Moneytrans et est également le seul titulaire légitime de la carte de débit liée au compte.

ATM : Distributeur automatique de billets permettant d'effectuer des retraits d'argent sans intervention d'un employé d'agence.

POS : Commerçants et autres points de vente (y compris des sites internet marchands) permettant d'effectuer des achats de biens et de services au moyen de la carte.

Code PIN : Code d'identification à quatre chiffres, personnel et confidentiel, utilisé pour authentifier les opérations effectuées au moyen de la carte.

Code CVV : Code à trois chiffres imprimé au dos de la carte et devant être communiqué de pair avec le numéro de la carte pour sécuriser l'utilisation de la carte dans des cas où le code PIN ne peut pas être utilisé.

« MasterCard® SecureCode™ » : service gratuit proposé par MasterCard pour améliorer la sécurisation des paiements sur Internet, reposant sur une authentification à deux facteurs du titulaire de la carte.

Mot de passe « 3D Secure » : Mot de passe confidentiel utilisé pour valider les paiements effectués à partir de sites internet affichant le logo « MasterCard® SecureCode™ ».

Code de Sécurité Unique : Code à usage unique envoyé par SMS au titulaire de la carte lors de la validation d'un paiement sur Internet, qui doit être introduit en complément du mot de passe « 3D Secure » pour authentifier le paiement.

TPE (« terminal ») : Terminal de paiement électronique permettant d'authentifier des paiements chez des commerçants au moyen de la carte.

NFC (« sans contact ») : Technologie permettant de lire une carte de paiement à proximité d'un terminal, sans devoir y introduire physiquement la carte.

2. Délivrance et activation de la carte

La carte est envoyée par poste à l'adresse de résidence légale du client.

Le code PIN de la carte est également expédié à la même adresse, par courrier séparé.

Pour des raisons de sécurité, le client doit apposer sa signature au dos de sa carte, dès réception de celle-ci.

L'activation de la carte s'opère en effectuant une première opération de paiement ou de retrait d'espèces nécessitant l'introduction du code PIN (dans un distributeur automatique de billets ou sur un terminal de paiement). La carte ne peut pas être activée via un paiement sur Internet.

Si le client n'a pas reçu sa carte et/ou son code PIN dans les quinze jours ouvrables suivant l'ouverture de son compte de paiement, il doit contacter le service clientèle de Moneytrans qui fera le nécessaire pour retracer l'envoi ou pour envoyer une nouvelle carte ou un code PIN. Cette opération s'effectuera sans frais pour le client, sauf s'il est avéré qu'il a fourni une adresse de résidence erronée ou obsolète.

Le client veillera à mémoriser son code PIN et à détruire le plus rapidement possible la lettre contenant cette information. Le client peut ultérieurement changer son code PIN à un ATM. En cas de perte du code PIN ou de son caractère confidentiel, il doit immédiatement notifier Moneytrans suivant la procédure décrite à la section 5.

Dès la validation de l'ouverture de son compte de paiement, le client recevra séparément par SMS un « **mot de passe 3D Secure** » qu'il devra conserver et utiliser à la place du code PIN pour valider les paiements par carte sur Internet.

3. Utilisation de la carte

La carte est non cessible et son utilisation est strictement réservée à son titulaire.

Dès que le titulaire a activé sa carte, il est responsable de son utilisation, conformément aux dispositions établies par les présentes conditions particulières.

3.1. Types d'opérations autorisées

La carte peut être utilisée, à concurrence du solde disponible sur le compte lié, pour effectuer les opérations suivantes :

- Des retraits d'espèces dans des agences Moneytrans agréées ainsi qu'à des ATM affichant le logo MasterCard® ;
- Des paiements auprès de commerçants faisant partie du réseau MasterCard ;
- Des paiements sur Internet, auprès de sites marchands affichant le logo « **MasterCard® SecureCode™** ».

Le titulaire peut également utiliser la carte pour instruire des paiements récurrents pour l'achat de biens ou de services (par exemple dans le cas d'abonnements), en introduisant une seule fois le numéro de la carte et sa date d'échéance. Le titulaire s'engage à n'utiliser ce type de service qu'auprès de commerçants qu'il connaît bien. En cas de renouvellement ou de remplacement de la carte, l'autorisation de débit récurrent sera automatiquement assignée à la nouvelle carte, à moins que son titulaire ne s'oppose à la communication des données de sa nouvelle carte aux commerçants concernés ayant souscrit au service de mise à jour des données de facturation fourni par MasterCard.

Moneytrans ne peut en aucun cas être tenu pour responsable si un commerçant n'accepte pas la carte de paiement. De même, ni Moneytrans, ni le processeur des cartes ni les organismes gérant les systèmes de paiement tiers étrangers ne peuvent être tenus pour responsables d'une indisponibilité temporaire des terminaux et/ou distributeurs de billets ou de certaines fonctionnalités de la carte pour cause d'entretien, de panne ou de force majeure.

3.2. Limites d'utilisation

Avant d'effectuer une opération par carte, le client doit s'assurer qu'il dispose d'un solde suffisant sur son compte. Il doit en outre veiller à ne pas dépasser les limites applicables aux transactions par carte définies ci-après :

Type de transaction	Limite
Retraits d'argent en agence Moneytrans	
Par jour	250€
Par 30 jours consécutifs	250€
Retraits d'argent à un ATM (y compris à l'étranger)	
Par jour	500€
Par 30 jours consécutifs	500€
Paiements auprès de commerçants (y compris à l'étranger)	
Par 30 jours	2.500€

Certains paiements relatifs à des services tels qu'une réservation d'hôtel ou une location de véhicule pour lesquels le montant du paiement n'est pas connu à l'avance ou est différé, peuvent conduire le prestataire du service à réserver un montant fixe sur la carte pendant la période précédant l'utilisation effective du service. Le montant réservé vient alors en déduction du solde disponible du compte lié à la carte et n'est libéré qu'à la date du paiement final de l'opération, ou après un délai de maximum 30 jours.

Si le solde disponible sur le compte du titulaire est insuffisant, ou si la limite fixée à l'utilisation de la carte est dépassée, les paiements ou les retraits d'espèces n'ont pas lieu. Le terminal, le distributeur de billets ou le site Internet sur lequel le paiement est initialisé avertira le titulaire de la carte de l'impossibilité d'effectuer l'opération.

Moneytrans peut modifier les limites applicables à l'utilisation des cartes moyennant notification préalable, conformément à la section 11. Moneytrans se réserve toutefois le droit d'abaisser les limites à tout moment et avec effet immédiat, le cas échéant auprès de certains commerçants ou secteurs d'activité, si :

- Le titulaire de la carte ne respecte pas ses obligations définies par les présentes conditions particulières,
- Les systèmes de détection de Moneytrans et/ou de MasterCard® indiquent une fraude possible sur la carte ou sur le compte de paiement.

3.3 Utilisation du code PIN

Sauf dans le cas de paiements sur internet, toute opération effectuée au moyen de la carte requiert en principe l'utilisation du code PIN. La saisie de ce code personnel et confidentiel pour authentifier un paiement ou un retrait d'espèces effectué au moyen de la carte forme alors le consentement du client à l'exécution de l'opération et confère à celle-ci un caractère irrévocable.

Les distributeurs de billets et les terminaux de paiement permettent généralement d'imprimer un ticket confirmant l'opération effectuée au moyen de la carte. Il est conseillé au titulaire de conserver de telles preuves dont il pourra se prévaloir en cas de contestation ultérieure d'une opération.

La carte devient inutilisable si son titulaire a composé trois codes PIN erronés successivement. Le client doit alors demander à Moneytrans l'envoi d'un nouveau code PIN, selon les modalités prévues à la section 4.

3.4 Paiements sans code PIN et/ou sans contact

Certains terminaux permettent de valider un paiement sans introduire de code PIN. Le paiement est alors autorisé après avoir introduit la carte dans le terminal et confirmé (lorsqu'applicable) le paiement via le bouton « OK ». C'est le cas notamment de certaines bornes de parking, de péage ou de distributeurs de boissons ou friandises.

Certains terminaux équipés de la technologie NFC (sans contact) permettent en outre d'effectuer des paiements sans introduire physiquement la carte dans le terminal, en l'approchant simplement de celui-ci. Dans certain cas, le code PIN n'est pas requis non plus pour valider l'opération.

Le montant maximum des opérations effectuées sans introduire le code PIN (avec ou sans contact) se limite à :

- 25 EUR par opération ;
- 50 EUR en cumul d'opérations.

Le titulaire de la carte devra introduire à nouveau son code PIN lorsque ces limites sont atteintes.

3.5 Utilisation de la carte en ligne

Les paiements effectués à partir de sites Internet requièrent de communiquer les données relatives à la carte (numéro à treize chiffres, code CVV et date d'expiration) mais n'imposent jamais de composer le code PIN.

Certains sites internet requièrent une authentification forte du titulaire de la carte, signalée par le logo « **MasterCard® SecureCode™** ». Le client doit alors s'identifier en introduisant son **mot de passe « 3D Secure »** ainsi qu'un **code à usage unique** qu'il recevra par SMS sur son numéro de portable enregistré auprès de Moneytrans. Lors du premier paiement effectué en ligne utilisant ce procédé d'authentification à deux facteurs, le titulaire devra également choisir un **message de sécurité personnel** qui s'affichera ensuite toujours sur l'écran de paiement en ligne pour confirmer la présence d'un site Internet de confiance.

Le titulaire peut à tout moment changer son mot de passe « 3D Secure » via son espace personnel sur <https://www.moneytrans.eu>.

Recommandations importantes relatives à la sécurité des codes confidentiels

- Lors de paiements en ligne, n'introduisez votre mot de passe « 3D Secure » que si le site affiche votre message de sécurité personnel ainsi que le logo « **MasterCard® SecureCode™** » ;
- Aucun employé ou agent autorisé de Moneytrans ou toute autre personne tierce n'est habilité à vous demander votre code PIN et/ou votre mot de passe « 3D Secure ». Ne communiquez donc jamais ces codes s'ils vous sont demandés par téléphone ou e-mail ;

- **Ne notez jamais votre code PIN /mot de passe sur quelque support que ce soit, même sous forme codée (tel un faux numéro de téléphone) ;**
- **Changez immédiatement votre code PIN et/ou votre mot de passe « 3D Secure » si vous soupçonnez que leur confidentialité a été compromise.**

Les autres consignes de sécurité à respecter par le titulaire pour préserver la sécurité de la carte et de ses codes confidentiels sont détaillées à la section 5.

3.6 Restriction à l'utilisation de la carte

La carte n'est valable que pour effectuer des opérations en temps réel, pour lesquelles le solde disponible du compte lié peut être immédiatement contrôlé. Elle n'est donc pas utilisable auprès de terminaux à enregistrement différé tels que ceux utilisés dans les avions, certains péages, parkings, distributeurs de boissons ou de friandises, etc.

Pour des raisons de sécurité, la carte n'est pas non plus utilisable dans certains terminaux ou ATM à l'étranger, qui requièrent uniquement la signature du titulaire ou la lecture de la carte sans introduction du code PIN.

3.7 Frais d'utilisation

Des frais s'appliquent à certaines opérations effectuées par carte, qui sont communiqués au client lors de l'ouverture du compte. Ces frais sont débités du compte lié en même temps que le débit de l'opération qui les engendre.

Dans le cas de transactions effectuées en devises étrangères, les opérations seront converties à un cours fixé par MasterCard, majoré d'une marge sur le taux de change. Ceci vaut tant pour les retraits d'argent que pour les paiements effectués en devises étrangères dans des commerces ou des sites Internet situés en dehors de la zone SEPA. Le titulaire est averti que les cours de change fluctuent et peuvent varier entre la date de la transaction et la date de son débit du compte lié.

4. Gestion de la carte

Le titulaire peut gérer sa carte lui-même en ligne, en accédant à son espace personnel sur le site transactionnel. Il peut également contacter le service clientèle de Moneytrans par téléphone ou se rendre dans une agence agréée pour effectuer certaines opérations, comme suit :

- Bloquer ou débloquer la carte ;
- Demander un nouveau code PIN ;
- Demander une carte de remplacement en cas de perte, de vol ou d'annulation de la carte précédente ;
- Changer son mot de passe « 3D Secure » (uniquement sur <https://www.moneytrans.eu>) ;
- Obtenir un relevé d'opérations (uniquement via le service clientèle ou sur <https://www.moneytrans.eu>).

Quel que soit le canal utilisé, l'identité du client sera vérifiée préalablement au traitement de toute demande, afin de s'assurer qu'il est bien le titulaire légitime de la carte. Selon le cas, cette vérification s'effectuera :

- Au moyen du document d'identité du client, s'il se présente en agence Moneytrans agréée ;
- En posant quelques questions personnelles au client, s'il contacte le service clientèle par téléphone ;
- Via la connexion sécurisée du client à son espace personnel sur le site <https://www.moneytrans.eu>.

Le titulaire de la carte recevra dans tous les cas un SMS à son numéro de portable enregistré auprès de Moneytrans, pour confirmer qu'une opération liée à sa carte a été traitée avec succès. Il doit immédiatement contacter le service clientèle de Moneytrans au cas où il n'a pas sollicité le changement ou la transaction renseignée dans le SMS. Dans la mesure où ce service est fourni à titre gratuit et purement informatif, Moneytrans ne pourra en aucun cas être tenu responsable de l'envoi tardif ou du non-envoi d'un SMS via ce service.

5. Obligations du titulaire de la carte

Le titulaire reconnaît que toute opération effectuée avec sa carte et authentifiée au moyen du code PIN ou de procédés de signature électronique équivalents constitue une preuve valable et suffisante de son accord sur le contenu de l'opération concernée, pour autant qu'elle ait été validée par les systèmes informatiques de Moneytrans.

Sans préjudice de son droit à un remboursement en cas d'opérations non-autorisées selon les conditions définies ci-après, le titulaire autorise donc Moneytrans, irrévocablement et sans réserve, à débiter immédiatement de son compte tous les ordres de paiement initiés au moyen de la carte et pour lesquels il a donné son consentement.

Le titulaire doit régulièrement vérifier ses relevés de compte et informer Moneytrans sans délai de la comptabilisation d'une transaction par carte non autorisée ou incorrectement exécutée, ainsi que de toute autre erreur ou irrégularité constatée dans les relevés.

Le titulaire de la carte s'engage en outre à :

- N'utiliser la carte qu'à des fins strictement légales et personnelles ;
- S'assurer de disposer de fonds en suffisance sur son compte et à ne pas dépasser les limites autorisées de dépenses définies au point 3.2 ;
- Ne jamais céder sa carte à des tiers (y compris à des membres de sa famille) ou à les laisser l'utiliser ;
- Conserver sa carte en lieu sûr et à ne jamais la laisser sans surveillance ;
- N'utiliser la carte et le code que dans des conditions de sécurité suffisantes, à l'abri du regard de tiers ;
- Préserver le caractère secret du code PIN, du mot de passe « 3D Secure » et de son message de sécurité personnel en ne les communiquant à personne et en s'abstenant de les noter sur la carte ou sur tout autre support accessible par des tiers ;
- Changer immédiatement le code PIN ou en demander un nouveau à Moneytrans si ce code a perdu son caractère confidentiel ;
- Changer son mot de passe « 3D Secure » au cas où celui-ci est également ou séparément compromis ;
- Choisir un mot de passe qui ne contient pas de combinaisons facilement identifiables par des tiers ou qui est déjà utilisé pour d'autres comptes ;
- Ne pas plier la carte et à ne pas l'endommager de quelque autre manière que ce soit.

Notification en cas de perte, de vol, de falsification ou (de risque) d'usage abusif de la carte

Dès que le titulaire a connaissance de la perte, du vol, de la falsification, de l'usage non-autorisé ou de tout risque d'un usage abusif de sa carte, il est tenu de :

1° Notifier sans délai Moneytrans et demander le blocage de la carte en appelant le service clientèle au +32 2 227 18 20.

En dehors des heures d'ouverture de ce service, le client sera redirigé vers le service CARD STOP de la société SIX Payment Services (disponible uniquement en français ou en anglais). Il est à noter que les utilisateurs du site transactionnel peuvent procéder eux-mêmes au blocage de leur carte via leur espace personnel sur ce site.

2° Déclarer séparément, dans les 24 heures de la constatation des faits, la perte ou le vol de la carte à la police locale au cas où elle a été utilisée frauduleusement.

L'obligation de notification vaut également en cas de :

- Retenue de la carte par un distributeur de billets ou un terminal de paiement ;
- Perte de la confidentialité du code PIN et/ou des détails de la carte (notamment s'ils ont été introduits sur un faux site marchand) ;
- Constatation d'une transaction par carte non autorisée ou incorrectement comptabilisée, ou tout autre irrégularité sur un relevé d'opérations.

Responsabilité en cas d'usage non-autorisé de la carte

Jusqu'au moment de la notification

En cas d'utilisation frauduleuse de la carte à la suite de son vol, de sa perte, de sa contrefaçon ou du détournement de ses codes confidentiels, le titulaire assume les pertes financières qui en découlent à concurrence d'un montant de 50 EUR, jusqu'à ce qu'il ait demandé le blocage de sa carte.

La franchise de 50 EUR n'est toutefois pas d'application si :

- La perte, le vol ou le détournement de la carte et de ses codes confidentiels ne pouvait pas être détecté par le titulaire avant que le paiement frauduleux ait eu lieu ;
- La carte a été utilisée frauduleusement avant sa réception par le titulaire ;
- La perte est due à un manquement d'un employé, d'un agent agréé ou d'un sous-traitant de Moneytrans.

Par dérogation à ce qui précède, le titulaire est responsable de l'ensemble des pertes financières découlant de l'usage non autorisé de sa carte au cas où il a lui-même agi frauduleusement ou avec négligence grave.

Après la notification

Dès le moment où le titulaire a demandé le blocage de sa carte, il n'assume plus les conséquences financières liées aux transactions non autorisées effectuées avec la carte.

Cas de négligence grave

Le titulaire peut être tenu responsable de l'usage frauduleux de sa carte s'il n'a pas respecté les consignes de sécurité nécessaires afin de préserver la confidentialité de la carte et de ses codes de sécurité.

Moneytrans considère comme actes de négligence grave, notamment :

- Le fait d'avoir noté le code PIN, sous forme lisible, sur la carte ou sur un document ou un objet conservé ou emporté par lui (par exemple dans son portefeuille ou sur son téléphone ou ordinateur portable) ;
- Le fait d'avoir laissé des tiers utiliser sa carte, y compris des membres de sa famille ou des amis ;
- L'abandon de la carte sans surveillance dans un lieu public ou privé ;

- L'utilisation de la carte dans des conditions où la confidentialité du code PIN et/ou du mot de passe « 3D Secure » n'était pas assurée ;
- L'omission de notifier Moneytrans sans délai de la perte ou du vol de la carte, y compris dans le cas où elle a été retenue dans un ATM ou un terminal de paiement ;
- L'omission de déclarer à la police locale la perte ou le vol d'une carte ayant été utilisée frauduleusement ;
- L'omission de vérifier régulièrement les relevés d'opérations, conduisant à ne remarquer que tardivement la comptabilisation d'une transaction par carte non autorisée ou incorrectement exécutée.

6. Obligations de Moneytrans

Moneytrans s'engage respectivement à :

- Assumer les risques liés à l'envoi par poste de la carte et du code PIN à son titulaire ;
- Tenir un registre interne des opérations jusqu'à dix ans après l'exécution des transactions ;
- Apporter, notamment en cas de différend concernant une opération effectuée par carte, la preuve que l'opération a été correctement enregistrée et comptabilisée, et n'a pas été affectée par un incident technique ou toute autre défaillance ;
- Fournir au titulaire de la carte les moyens nécessaires pour signaler à tout moment une transaction de paiement non autorisée ou incorrectement initiée ou exécutée, et à lui conférer un moyen d'identification lui permettant de prouver la notification jusque dix-huit mois après son dépôt ;
- Empêcher, dans la mesure des possibilités techniques, tout nouvel usage de la carte aussitôt que le titulaire de la carte en a signalé la perte, le vol ou l'abus ;
- Informer le titulaire de toute fraude suspectée ou avérée, ainsi que des menaces de sécurité ;
- Mettre tous les moyens en œuvre pour assurer la continuité de ses services et la sécurité de ses systèmes.

Responsabilité en cas d'usage non-autorisé de la carte

Sauf dans les cas où le titulaire de la carte n'a pas respecté ses obligations, Moneytrans est responsable :

- Des risques d'une utilisation frauduleuse d'une carte envoyée par poste, jusqu'à sa réception par le titulaire ;
- Du défaut d'exécution ou de l'exécution incorrecte d'opérations par carte effectuées sur des terminaux agréés par le réseau MasterCard® ;
- Des opérations réalisées sans l'autorisation du titulaire et de toute erreur ou irrégularité commise dans la gestion des services et imputable à Moneytrans ;
- De l'usage non autorisé d'une carte ayant fait l'objet d'une contrefaçon par des tiers.

Dans tous les cas où Moneytrans est responsable, le montant de l'opération contestée sera remboursé sur le compte du titulaire dans les jours suivant la réception de la réclamation introduite par le titulaire, à moins que Moneytrans ou SIX Payment Services n'ait des motifs raisonnables de suspecter une fraude impliquant le titulaire.

7. Validité, blocage et renouvellement de la carte

Les cartes activées sont valables 60 mois, jusqu'au dernier jour du mois d'échéance qui y est indiqué.

Les cartes qui n'ont pas été activées dans les 13 mois suivant leur émission seront supprimées.

La carte est automatiquement renouvelée avant son expiration. Une nouvelle carte est expédiée par poste à l'adresse du domicile du titulaire, sauf avis contraire notifié par le titulaire deux mois avant la date d'échéance de la carte, ou en cas de résiliation du contrat-cadre par Moneytrans notifié par avis au titulaire dans le même délai.

La nouvelle carte reste soumise aux dispositions du présent contrat-cadre. Le titulaire de la carte s'engage à détruire immédiatement l'ancienne carte dès réception de la nouvelle.

En cas de blocage de la carte ou de clôture du compte lié, la carte est résiliée et son titulaire doit la restituer à Moneytrans ou la détruire en la coupant en morceaux. Si la carte a pu être utilisée malgré cette obligation de restitution ou de destruction, son titulaire est responsable de tous les montants se rapportant aux opérations effectuées avec la carte jusqu'à sa résiliation effective.

Moneytrans se réserve également le droit de faire bloquer la carte ou de la faire retenir par un distributeur de billets ou un terminal de paiement, pour des raisons motivées par la sécurité des systèmes ou la sauvegarde de ses intérêts financiers et/ou de ceux du titulaire de la carte, et notamment dans les cas suivants :

- Lorsque la carte s'avère défectueuse ;
- Lorsque la carte a été oubliée dans un distributeur de billets ou un terminal de paiement ;
- Si un code PIN erroné a été introduit trois fois de suite ;
- Lorsque la carte a été frappée d'opposition à la demande du titulaire ou à l'initiative de MasterCard ou de SIX Payment Services ;
- S'il s'avère que le titulaire utilise la carte à des fins illégales ;
- Si Moneytrans ou le client met fin au contrat-cadre ;
- Si le compte de paiement dont dépend la carte a été clôturé.

Moneytrans informera le titulaire du blocage de la carte par téléphone, e-mail ou SMS. Lorsque les raisons justifiant le blocage n'existent plus, Moneytrans procédera, selon le cas, au déblocage ou au remplacement de la carte.

8. Réclamations et recours

Les réclamations relatives aux opérations effectuées au moyen de la carte sont gérées par SIX Payment Services pour le compte de Moneytrans.

Toute réclamation portant sur une telle opération doit d'abord être adressée à Moneytrans, par téléphone ou e-mail à disputes@moneytrans.eu. Moneytrans examinera la réclamation et la transmettra, le cas échéant, à SIX Payment Services qui est habilité à recontacter le client, si nécessaire.

En cas de réclamation liée à une opération frauduleuse effectuée au moyen d'une carte perdue ou volée, le titulaire devra impérativement fournir la copie de l'attestation de dépôt de la plainte établie auprès de la police locale.

En cas de réclamation liée à une opération incorrectement exécutée (par exemple : un paiement débité deux fois ou un retrait d'espèces à un ATM défectueux), le titulaire de la carte devra fournir tous les renseignements utiles permettant de retracer et d'investiguer l'opération contestée.

Si la plainte porte sur un paiement que le titulaire de la carte a autorisé, il devra fournir les preuves qu'il a fait le nécessaire au préalable auprès du marchand pour obtenir un remboursement. Cette clause s'applique notamment lorsque :

- Le client n'a pas reçu les biens ou services commandés en ligne, ou ceux-ci se sont révélés défectueux, contrefaits ou ne correspondant pas à leur description ;
- Le client a été débité du montant d'un paiement récurrent (abonnement) auquel il avait mis fin ;
- Le marchand a validé l'annulation d'une vente mais n'a pas remboursé le client.

Dans le cas avéré d'une fraude commise par des tiers, Moneytrans remboursera immédiatement le titulaire de la carte, sous réserve de bonne fin. Dans les autres cas, notamment en cas d'opération incorrectement enregistrée ou comptabilisée ou d'un paiement contesté pour lequel le titulaire a donné son autorisation le remboursement sera différé à la clôture du dossier de réclamation, à condition que le client ait transmis tous les documents nécessaires au traitement de sa dossier dans les délais fixés.

Le titulaire dispose d'un délai légal de 13 mois pour contester une opération frauduleuse réalisée à la suite du vol, de la perte ou de la contrefaçon de la carte par des tiers. Dans les autres cas, la réclamation doit être introduite dans les délais fixé par MasterCard.

Le délai de réclamation commence à courir le jour du débit de l'opération contestée. A l'échéance des délais en vigueur, l'état des opérations ainsi que le solde indiqué sur le compte de paiement seront considérés comme acceptés irrévocablement et sans réserve par le titulaire.

Au cas où la solution proposée par Moneytrans et/ou SIX Payment Services ne le satisfait pas, le titulaire dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de l'OMBUDSFIN - le service de médiation des services financiers (cf. www.ombudsfina.be pour plus d'informations).

9. Utilisation des données personnelles

Moneytrans traite les données personnelles de ses clients de manière conforme aux réglementations en vigueur.

Le client trouvera de plus amples informations sur notre politique relative au traitement des données à caractère personnel ici : <https://www.moneytrans.eu/belgium/protection-des-donnees-privee/>. Il peut également demander au service clientèle de Moneytrans de lui faire parvenir une copie de ce document par e-mail ou par courrier postal.

10. Résiliation du contrat

Le contrat-cadre régissant l'utilisation du compte et de la carte est conclu pour une durée indéterminée.

Le titulaire ou Moneytrans peuvent mettre fin au contrat-cadre suivant les modalités qui sont précisées dans les Conditions Générales relatives aux Compte de Paiement.

11. Modification des Conditions Particulières

Moneytrans se réserve le droit de modifier les présentes conditions particulières en notifiant ses clients des changements deux mois avant leur entrée en vigueur, par e-mail ou par tout autre moyen de communication approprié.

Le client doit se référer au site Internet de Moneytrans logé à l'adresse <https://www.moneytrans.eu> pour consulter la version actualisée des présentes conditions particulières. Il peut également demander au service clientèle de Moneytrans de lui envoyer la copie des conditions particulières à jour par e-mail ou par courrier postal.

Le client a le droit d'accepter ou de refuser les modifications apportées aux conditions particulières. Au cas où il n'adhère pas aux conditions modifiées, il dispose d'un délai de deux mois avant leur entrée en vigueur pour résilier le contrat-cadre. A défaut, le client sera réputé avoir accepté les conditions modifiées.

12. Droit applicable

Le contrat-cadre conclu entre Moneytrans et le client est soumis au droit belge. Sous réserve des dispositions légales fixant les règles d'attribution de compétence, Moneytrans est autorisé à soumettre tout litige lié aux présentes conditions particulières aux cours et tribunaux de Bruxelles.
