



Conditions générales du compte de paiement Smile

SECTION 1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 1. Portée

Les présentes Conditions générales définissent les droits et les obligations relatifs à l'utilisation des comptes de paiement commercialisés sous l'appellation « compte Smile » par Moneytrans Payment Services S.A. Elles forment, de pair avec le formulaire d'ouverture de compte, les Conditions particulières de la carte de débit Moneytrans et les frais d'utilisation des services notifiés conformément à l'article 16, l'accord-cadre régissant la relation contractuelle entre Moneytrans Payment Services S.A. et ses clients.

Moneytrans Payment Services SA (ci-après « Moneytrans ») est un établissement de paiement de droit belge, ayant pour numéro d'entreprise BE.0449.356.557 et dont le siège social est établi au 77/01 Boulevard de Waterloo à 1000 Bruxelles. Moneytrans est membre du réseau SWIFT (BIC : MTPSBEBB) et est autorisé à proposer des services de paiement sous la surveillance prudentielle de la Banque nationale de Belgique (www.bnb.be).

En mettant à disposition des comptes de paiement permettant de réaliser des opérations de paiement et d'utiliser une carte de débit, Moneytrans agit comme le prestataire de services de paiement de ses clients. **Les clients reconnaissent expressément que le Fonds de garantie pour les services financiers ne s'applique pas aux comptes de paiement gérés par Moneytrans.** Moneytrans respecte néanmoins les exigences de la loi belge du 11 mars 2018 relative au statut et au contrôle des établissements de paiement et des établissements de monnaie électronique, à l'accès à l'activité de prestataire de services de paiement en vue de garantir la sécurité des fonds déposés sur les comptes de paiement qu'elle gère.

Les présentes Conditions générales sont considérées être acceptées dès lors que le client effectue une première opération de paiement au départ de son compte ou au moyen de la carte de débit liée. Elles s'appliquent par la suite jusqu'à la résiliation de l'accord-cadre conclu entre Moneytrans et le client. **Veuillez lire ce document attentivement afin de bien connaître vos droits et obligations.** Pour toute question, contactez-nous par :

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

Article 2. Définitions

Aux fins des présentes Conditions, les termes qui suivent ont le sens suivant :

Compte - compte de paiement - compte Smile : le compte ouvert par Moneytrans au nom de son titulaire, identifié par un IBAN unique et destiné à l'exécution d'opérations de paiement.

Titulaire - client : la personne physique titulaire d'un compte de paiement chez Moneytrans.

Services : tous les services fournis avec le compte de paiement, comme décrit plus avant dans la Section 2.

Solde : tout montant en dépôt sur le compte de paiement.

BIC – code BIC : identifiant international d'un établissement financier proposant des services de paiement. Également appelé « code SWIFT », le code BIC se compose de 8 ou de 11 caractères et inclut toujours le nom et le pays de l'établissement financier concerné.

Jour ouvrable : jour au cours duquel les établissements financiers sont ouverts en Belgique, durant les horaires applicables, hors samedis, dimanches et jours fériés.

Carte : la carte de débit associée au compte Smile, utilisable pour les paiements de détail et les retraits d'argent conformément aux Conditions particulières de la carte de débit Moneytrans.

Horaires limites : l'heure d'un jour ouvrable au-delà de laquelle un ordre de paiement est considéré comme reçu le jour ouvrable suivant.

IBAN (International Bank Account Number) : norme internationale permettant d'identifier de façon unique le compte de paiement d'un client auprès d'un établissement financier. L'IBAN comprend jusqu'à 34 caractères alphanumériques dont le **Basic Bank Account Number (BBAN)**, soit le code servant à identifier les comptes aux fins des paiements nationaux.

Payeur : la personne physique ou morale titulaire autorisant un ordre de paiement au départ de son compte.

Bénéficiaire : la personne physique ou morale à qui les fonds faisant l'objet d'une opération de paiement sont destinés.

Opération de paiement : un acte, initié par le payeur ou en son nom ou par le bénéficiaire, consistant en le placement, le transfert ou le retrait de fonds, sans considération d'éventuelles obligations sous-jacentes entre le payeur et le bénéficiaire.

Identifiant unique : une combinaison de lettres, chiffres ou symboles permettant d'identifier un compte de façon certaine. Pour les paiements SEPA, l'identifiant unique consiste en l'IBAN, complété par le code BIC du prestataire des services de paiement pour les virements en dehors de la Belgique.

Codes d'accès personnalisés : tout code secret et/ou toute procédure d'authentification, utilisés seuls ou conjointement pour permettre au client de s'identifier auprès de Moneytrans et d'exécuter des opérations financières, dont notamment les codes de sécurité de sa carte de débit et ses identifiants personnels lui permettant d'accéder à la zone sécurisée sur le site transactionnel.

Site internet (transactionnel) : toute page disponible sur <https://www.moneytrans.eu> au départ de laquelle les services de paiement sont proposés.

Article 3. Identification du client

Le compte Smile est destiné aux particuliers âgés de 18 ans et plus et ayant leur résidence légale ou effective en Belgique.

Avant d'utiliser les services proposés par Moneytrans, le client doit fournir les données et documents d'identification demandés par Moneytrans, dont : une copie de sa pièce d'identité, une preuve d'adresse (de maximum 3 mois d'ancienneté), un numéro de téléphone mobile et une adresse e-mail valide. Le client s'engage à notifier sans délai Moneytrans de tout changement de ses données et/ou documents d'identification et sera responsable de toute conséquence en cas de retard ou d'omission d'une telle notification.

Au cours de la relation contractuelle, Moneytrans peut à tout moment demander à ses clients des documents supplémentaires pour vérifier, notamment : leur occupation professionnelle, leur sources de revenus ou le motif de leurs opérations financières. Moneytrans a le droit d'émettre ces demandes afin de respecter ses obligations d'identification de ses clients conformément à la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces, telle que modifiée par la loi du 20 juillet 2020. **Le client accepte expressément que Moneytrans puisse suspendre temporairement un compte de paiement ou résilier la relation contractuelle s'il/elle omet de fournir les documents supplémentaires demandés par Moneytrans.**

Article 4. Principales caractéristiques du compte

Le compte Smile est un compte de paiement libellé en euros, identifié par un numéro de compte bancaire international (IBAN), pouvant servir aux opérations de paiement suivantes, décrites plus avant dans la Section 2 :

- Dépôts et retraits d'argent en espèces ;
- Transfert de fonds vers d'autres comptes ;
- Réception de fonds en provenance de comptes de tiers ;
- Exécution de virements ;
- Paiements par carte de débit auprès de commerçants et sur des sites marchands en ligne.

Le compte ne comporte aucune facilité de crédit ou de découvert. Il ne peut donc être utilisé qu'à concurrence du solde disponible. Il ne génère pas non plus d'intérêt sur les fonds déposés.

Le compte ne peut servir qu'à des fins strictement privées et légales. Il est associé à une carte de débit Mastercard, dont l'utilisation est régie par des Conditions particulières.

Une même personne ne peut détenir qu'un compte de paiement auprès de Moneytrans. Les comptes conjoints ou le mandataires sur compte ne sont pas autorisés.

Un compte Smile peut être ouvert en ligne (via le site transactionnel logé à l'adresse : <https://www.moneytrans.eu>) ou auprès d'une agence Moneytrans accréditée pour offrir les services de compte de paiement.

Une fois le compte ouvert, le client peut exécuter les opérations suivantes via le site internet transactionnel :

- Vérifier le solde et le statut de transactions antérieures ;
- Initier de nouveaux ordres de paiement ;
- Télécharger des relevés de compte ;
- Gérer la carte de débit (changement de code PIN, blocage temporaire ou déblocage de la carte ou commande d'une nouvelle carte).

L'utilisation du site internet transactionnel est soumise à l'acceptation des Conditions particulières publiées sur le site internet. Ces Conditions contiennent les mesures de précaution que le client doit respecter pour assurer la sécurité et la confidentialité des opérations réalisées via le site internet.

Le client peut aussi exécuter les opérations suivantes aux guichets des agences Moneytrans autorisées :

- Déposer et retirer des espèces sur/depuis le compte ;
- Initier de nouveaux ordres de paiement ;
- Introduire une demande de changement de code PIN, de blocage temporaire ou déblocage de la carte ou de commande d'une nouvelle carte ;
- Actualiser ses données personnelles ;
- Demander de se faire envoyer ses relevés de compte par poste ou par e-mail ;
- Introduire une demande de fermeture du compte.

Article 5. Obligations du client

Le client s'engage à :

- Utiliser son compte et les services de paiement associés de bonne foi et à des fins strictement personnelles et légales, à l'exclusion de tout type d'activité commerciale ou à des fins inappropriées, ou pour le compte de tiers non identifiés ;
- Veiller à ce que toutes les opérations exécutées à partir du compte respectent les lois et obligations réglementaires applicables à sa situation personnelle ;
- Vérifier régulièrement ses relevés de compte et avertir sans délai Moneytrans de toute opération non autorisée ou exécutée erronément, conformément à la procédure exposée à l'article 23 ;
- Conserver avec soin et en sécurité sa carte de débit et ses codes d'accès personnalisés ainsi que tous documents, formulaires et notifications reçus de Moneytrans au cours de la relation contractuelle ;
- Avertir immédiatement Moneytrans en cas de perte, vol, appropriation frauduleuse ou utilisation non autorisée de la carte de débit et/ou des codes d'accès personnalisés ;
- Respecter toutes les mesures de précaution recommandées par Moneytrans pour sécuriser son adresse e-mail et son accès à Internet, notamment installer un logiciel anti-virus efficace sur son ordinateur et créer un mot de passe fort en vue d'accéder à la zone sécurisée sur le site internet transactionnel.

Par conséquent, le client est seul responsable des conséquences d'une utilisation frauduleuse de sa carte ou de ses codes d'accès personnalisés en cas de négligence grave ou de non-signalement immédiat à Moneytrans de leur perte, vol, appropriation frauduleuse ou utilisation inappropriée, sauf dans les cas où ces faits résultent d'une fraude ou d'une négligence grave des collaborateurs ou d'agents de Moneytrans.

Le client reconnaît en outre que Moneytrans applique une politique de tolérance zéro envers la fraude, le blanchiment d'argent et autres infractions similaires, et prend, le cas échéant, toutes les mesures prescrites par les lois applicables pour contrer l'utilisation de ses services financiers à des fins illégales.

Article 6. Notifications et correspondance

Les présentes Conditions générales et les autres documents formant l'accord-cadre entre Moneytrans et le client sont disponibles en français, en anglais et en néerlandais.

Moneytrans s'engage à communiquer et à correspondre avec le client dans une de ces langues, selon le choix émis par le client au moment de l'ouverture du compte ou notifié par la suite.

Moneytrans peut échanger des notifications avec ses clients par tous les moyens de communication jugés appropriés pour la relation contractuelle, y compris par : e-mail, courrier ordinaire ou recommandé, SMS, téléphone, annexes aux relevés de compte ou en publiant des notifications sur son site internet.

Sauf dispositions contraires, les notifications sont envoyées par courrier ordinaire uniquement à la demande expresse et aux risques du client. Des frais peuvent s'appliquer aux documents envoyés par la poste, comme notifié conformément à l'article 17.

En tout état de cause, les notifications sont réputées avoir été valablement effectuées si elles ont été envoyées au domicile légal du client ou à l'adresse e-mail et/ou au numéro de téléphone mobile communiqué à Moneytrans et enregistré dans le dossier du client. Moneytrans décline donc toute responsabilité en cas de perte ou de préjudice découlant de la non-communication par le client d'un changement de coordonnées en temps utile, à moins que le client puisse prouver une fraude ou une négligence grave dans le chef de collaborateurs ou d'agents de Moneytrans lors de l'enregistrement de ses données d'identification.

Article 7. Traitement de données à caractère personnel

Moneytrans traite les données à caractère personnel de ses clients uniquement aux fins suivantes :

- Fournir les services financiers commandés par les clients et exécuter leurs ordres de paiement suivant leurs instructions ;
- Respecter les obligations légales imposées aux établissements financiers en vertu de la loi du 18 septembre 2017 telle que modifiée par la loi du 20 juillet 2020 relative à la prévention du blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces ;
- Respecter l'obligation légale de communication au Point de Contact Central (« PCC ») de la Banque Nationale de Belgique de l'identité des utilisateurs de services financiers et des caractéristiques de leurs opérations (en ce inclus le solde périodique de comptes de paiements ouverts auprès de Moneytrans) en application de la loi du 27 juin 2021 et de l'arrêté royal du 6 juin 2021 relatif au Point de Contact Central et à son fonctionnement ;
- Fournir des services d'assistance ou de service à la clientèle, en cas de questions ou de réclamations relatives aux services fournis ou à des transactions de paiement en attente d'exécution ;
- Informer les utilisateurs de changements dans les services prestés par MONEYTRANS ;
- Administrer le compte des clients et effectuer la gestion centrale de la clientèle ;
- Mener des opérations de « marketing » direct, y inclus par le biais de l'envoi de publicités par courriel électronique ou par sms au sujet d'autres services fournis par MONEYTRANS et susceptibles d'intéresser les clients déjà enregistrés. Les clients peuvent toutefois retirer à tout moment leur consentement au fait de recevoir de telles notifications en envoyant un courriel à onlinesupport@moneytrans.eu.
- Mener des études et des statistiques anonymisées au sujet de l'utilisation des services financiers et/ou des plateformes digitales.

MONEYTRANS ne revend en aucun cas les données personnelles de ses clients à des tiers ni ne les exploite à d'autres fins commerciales. MONEYTRANS ne divulgue pas non plus des informations relatives à ses clients à des tiers, sauf consentement exprès de leur part ou afin de respecter une obligation légale. Le client accepte expressément que la notion de « tiers » n'englobe pas les autres sociétés du groupe Moneytrans ni les sous-traitants de Moneytrans, auxquels ses informations personnelles peuvent être transmises de manière licite.

Le client reconnaît en outre et accepte que les conversations téléphoniques avec les collaborateurs ou sous-traitants de Moneytrans peuvent être enregistrées à titre de preuve, notamment pour confirmer l'identité des clients et les instructions qu'ils ont fournies au service clientèle.

Le client peut trouver de plus amples informations sur la portée et les finalités du traitement de données à caractère personnel ainsi que ses droits dans le cadre de ce traitement dans la politique en matière de protection de la vie privée de Moneytrans, disponible à l'adresse suivante : <https://www.moneytrans.eu/belgium/protection-des-donnees-privee/>. Il peut également obtenir une copie de ce document auprès d'agences Moneytrans agréées ou demander qu'une copie lui soit envoyée par la poste ou par e-mail, sans frais.

Article 8. Amendements aux Conditions générales

Moneytrans peut amender à tout moment les présentes Conditions générales moyennant notification des changements aux clients, deux mois à l'avance, par e-mail ou par tout autre moyen de communication approprié.

Le délai de notification est ramené à 15 jours pour les changements ne portant pas sur la Section 2 des Conditions générales. Les dispositions des Conditions générales de nature purement informative ou qui prévoient pour les clients des conditions d'utilisation des comptes et des cartes plus favorables que celles précédemment en vigueur peuvent être amendées à tout moment et sans préavis.

Moneytrans publie les versions actualisées des Conditions générales ainsi que les changements projetés sur son site internet transactionnel. Le client peut les télécharger sur ce site ou demander à Moneytrans de lui en faire parvenir une copie par courrier ou par e-mail, sans frais.

Le client a le droit de résilier la relation contractuelle s'il n'est pas d'accord avec les changements projetés, en notifiant Moneytrans avant la prise d'effet des modifications. À défaut, le client sera considéré comme ayant accepté irrévocablement les Conditions générales modifiées.

Article 9. Résiliation du contrat

L'accord-cadre entre Moneytrans et le client est conclu pour une durée indéterminée.

Le client peut, à tout moment et sans justification, clôturer son compte en notifiant sa décision auprès d'une agence Moneytrans autorisée, via le site internet transactionnel ou par téléphone au service clientèle de Moneytrans.

Moneytrans peut également résilier le contrat à tout moment, moyennant un préavis de deux mois. Moneytrans peut en outre mettre fin à la relation contractuelle avec effet immédiat et sans préavis, en notifiant le client par simple e-mail, si le client (a) n'est plus résident en Belgique, (b) ne respecte pas ses obligations contractuelles ou (c) commet un abus grave de confiance.

Constituent notamment un grave abus de confiance les cas dans lesquels le client :

- Ne respecte pas les mesures de précaution recommandées par Moneytrans ;
- Omet de fournir les données ou documents d'identification supplémentaires demandés par Moneytrans, ou
- utilise les services de paiement de façon inappropriée.

Moneytrans a aussi le droit, sans préavis et sur simple notification au titulaire, de clôturer des comptes de paiement jamais utilisés depuis leur ouverture ou restés inactifs pendant douze mois consécutifs, pour autant que leur solde soit à zéro.

La résiliation du contrat entraîne le règlement de toutes les opérations de paiement en cours ainsi que de tous les montants dus par le client à Moneytrans. Le client est ensuite tenu de transférer le solde de son compte sur un autre compte de paiement détenu auprès d'une autre institution de paiement ou de le retirer en espèces auprès d'une agence Moneytrans autorisée. La clôture définitive du compte a lieu 45 jours après exécution de tous les paiements le concernant.

Article 10. Plaintes

Toute plainte relative aux services de paiement fournis par Moneytrans doit être notifiée par e-mail à l'adresse suivante : disputes@moneytrans.eu ou par courrier à l'adresse : **Moneytrans Payment Services S.A.**, Boulevard de Waterloo 77/01, 1000 Bruxelles. Si la plainte porte sur une opération non autorisée ou exécutée erronément, le client doit respecter la procédure et les délais spécifiques fixés à l'article 23.

Moneytrans accuse réception de toute plainte dans les 5 jours suivant sa réception, après quoi elle veillera à adresser une réception écrite au client dans les 15 jours.

Si le client n'est pas satisfait de la suite donnée à sa plainte par Moneytrans, il peut entamer une procédure de médiation en contactant l'OMBUDSFIN, l'Ombudsman en conflits financiers (www.ombudsfm.be).

Le client peut aussi transmettre sa plainte au Service public fédéral Économie, PME, Travailleurs Indépendants et Énergie, en écrivant à : eco.inspec.fo@economie.fgov.be

Article 11. Droit applicable

La relation contractuelle entre Moneytrans et ses clients est régie par le droit belge. Tout litige relatif aux présentes Conditions est soumis aux cours et tribunaux belges.

SECTION 2 : SERVICES DE PAIEMENT

Cette Section définit les services de paiement liés au compte de paiement Smile, ainsi que les règles et conditions applicables aux opérations de paiement.

En règle générale, les virements émis depuis ou à destination du compte peuvent uniquement être libellés en euros et être exécutés en relation avec des pays de la zone SEPA. La seule exception concerne les paiements effectués avec la carte de débit, qui peuvent être exécutés hors zone SEPA, en devise étrangère.

La zone SEPA (Espace unique de paiement en euros) inclut les pays de l'Union européenne ainsi que la Norvège, l'Islande, Monaco, le Liechtenstein, la Suisse et Saint-Marin.

Article 12. Virements

Dans les limites des fonds disponibles sur le compte, le client peut faire débiter un certain montant de son compte pour le créditer sur un compte tiers. Il peut également recevoir un paiement sur son compte, s'il est le bénéficiaire du virement. Les virements peuvent être nationaux (lorsque les comptes de paiement du payeur et du bénéficiaire sont tous deux situés en Belgique) ou « SEPA » (lorsque le compte du payeur et du bénéficiaire sont chacun situés dans un pays SEPA différent).

Le client peut également obtenir le paiement automatique de son salaire mensuel sur son compte, en fournissant ses coordonnées bancaires (IBAN et code BIC) à son employeur.

Si le client-payeur n'a pas suffisamment de fonds sur le compte, le virement ne sera pas exécuté et sera considéré comme n'ayant pas été reçu. Le client a donc la responsabilité d'initier un nouvel ordre de paiement une fois son compte réalimenté.

Article 13. Domiciliations

Une domiciliation est une opération de paiement dans le cadre de laquelle le bénéficiaire a le droit de prélever des fonds sur le compte du payeur, sur la base du consentement de ce dernier. Les domiciliations servent généralement à exécuter des paiements récurrents, tels que des factures de gaz ou d'électricité, dont les montants peuvent varier d'un paiement à l'autre.

Le système de la domiciliation disponible en Belgique est celui de la domiciliation européenne SEPA « Core », qui peut servir à réaliser des paiements en euros en Belgique et entre deux comptes de paiement ouverts dans un pays SEPA. Le client-payeur doit d'abord signer un mandat par lequel il donne son consentement au prélèvement et qui se réfère au contrat sous-jacent avec le créancier. Il doit ensuite envoyer ce mandat à son créancier ainsi qu'en fournir la copie à Moneytrans.

Une fois l'autorisation en place, les modalités des prélèvements sont du ressort du client et de son créancier, sans implication de Moneytrans. Le client assume donc seul les conséquences d'une mauvaise compréhension des termes du contrat sous-jacent à un mandat de domiciliation.

Le client doit rapidement notifier Moneytrans de tout changement ou toute annulation d'une domiciliation existante. Dans le cadre du système de domiciliation SEPA « Core », le client peut aussi donner instruction à Moneytrans :

- de limiter la domiciliation à un certain montant et/ou à une fréquence particulière ;
- de bloquer les domiciliations au départ de son compte ;
- de bloquer tout débit initié par un ou plusieurs bénéficiaires spécifiés ou de n'autoriser que les débits initiés par un ou plusieurs bénéficiaires spécifiés.

Article 14. Paiements par carte

Le client peut utiliser la carte de débit associée à son compte de paiement pour payer des produits et services dans le commerce et sur les sites Internet affichant le logo Mastercard®, en Belgique et à l'étranger.

Le montant de chaque paiement effectué avec la carte est débité directement et entièrement du compte de paiement du client.

Les paiements exécutés avec la carte font l'objet de conditions spécifiques exposées dans les Conditions particulières de la carte de débit Moneytrans.

Article 15. Dépôts et retraits d'argent

Le client peut déposer des fonds sur son compte Smile ou en retirer dans les limites fixées à l'article 16.

Seul le titulaire du compte a le droit de réaliser des dépôts ou des retraits sur son compte, à l'exclusion de tout tiers.

Les dépôts en espèces ne sont possibles qu'en euros aux guichets des agences Moneytrans agréées en Belgique. Le client peut également provisionner son compte en agence Moneytrans agréée ou sur le site Internet en utilisant une carte de débit ou de crédit liée à un autre de ses comptes.

Les retraits peuvent être réalisés en euros, auprès d'agences Moneytrans agréées en Belgique, ou au moyen de la carte de débit liée au compte, à tout distributeur automatique affichant le logo Mastercard® en Belgique et à l'étranger.

Les retraits d'espèces au moyen de la carte de débit peuvent aussi être effectués dans des distributeurs de billets situés hors zone SEPA, en devise étrangère. Le cas échéant, ils peuvent être réalisés à des Points de Service (POS) assimilés tels que des bureaux de change, qui sont autorisés à offrir le service de retrait en espèces par carte. Des frais s'appliquent aux dépôts et retraits d'espèces, qui sont notifiés au client conformément à l'article 17.

Article 16. Limites d'opérations

Un compte Smile ne peut à aucun moment avoir un solde dépassant 10.000 EUR. En outre, la valeur totale de toutes les opérations de crédit, et par conséquent également de toutes les opérations de débit aussi, ne peut dépasser :

- 10 000 EUR sur 30 jours consécutifs,
- 50 000 EUR sur 365 jours consécutifs.

Les limites applicables aux autres opérations de paiement spécifiques sont les suivantes :

- La valeur totale des dépôts en agence Moneytrans ne peut excéder 1 500 EUR endéans 30 jours consécutifs;
- La valeur totale des retraits en espèces en agences Moneytrans ne peut excéder 300 EUR endéans 7 jours consécutifs;
- Le montant total des dépôts en ligne endéans 30 jours ne peut excéder 6 000 EUR;
- La valeur totale des retraits en espèces par carte, ne peut excéder 500 EUR en 30 jours (en Belgique et à l'étranger);
- La valeur totale des paiements par carte en Belgique et à l'étranger est limitée à 2.500 EUR en 30 jours.

Le tableau ci-après récapitule les limites applicables au solde du compte Smile et aux opérations de paiement :

Opérations sur compte	Limite
Solde maximum	10 000 €
Opérations de crédit/crédit (nationales et SEPA)	
Par 30 jours	10 000 €
Par 365 jours	50 000 €
Versement d'espèces sur le compte en agence Moneytrans	
Par 30 jours	1 500 €
Retrait d'espèces en agence Moneytrans	
Par 7 jours	300 €
Dépôt en ligne (par carte)	
Par 30 jours	6 000 €
Opérations par carte (en Belgique et à l'étranger)	
Retraits d'espèces en ATM	
Par 30 jours	500 €
Paiements chez des commerçants ou en ligne	
Par 30 jours	2 500 €

Article 17. Coût des services

Des frais s'appliquent à la tenue du compte, l'utilisation des services associés et l'exécution de certaines opérations de paiement. Ces frais sont indiqués dans le document « Frais d'utilisation des services de paiement » (également dénommés « les frais ») et sont communiqués au client avant l'ouverture du compte de paiement. Le client est ensuite informé des frais nouveaux ou modifiés et dispose d'un délai de deux mois pour les accepter ou les refuser, conformément à l'article 8 des Conditions générales.

Par dérogation à ce qui précède, Moneytrans peut modifier les frais sans préavis et avec effet immédiat si la modification est en faveur du client.

Les frais annuels de tenue du compte sont payables à l'avance, le jour de l'ouverture du compte et ensuite le premier jour ouvrable du mois suivant à chaque date anniversaire de la souscription. Ces frais annuels sont non remboursables en cas de fermeture du compte, sauf si le client a ouvert son compte à distance via <https://www.moneytrans.eu> et exerce son droit de rétractation d'un contrat à distance dans les 14 jours suivant la date d'ouverture du compte.

Le client peut également opter pour le paiement mensuel des frais de compte, auquel cas les frais mensuels seront débités le cinquième jour ouvrable de chaque mois. Le client peut modifier son plan tarifaire à tout moment, en se connectant à son espace client en ligne ou en contactant le service clientèle de MONEYTRANS.

Tous les frais sont prélevés du compte, en principe le jour même de l'opération à laquelle ils s'appliquent. Le client autorise donc Moneytrans à débiter automatiquement du compte tous frais et commissions applicables à ses opérations et s'engage à maintenir un solde suffisant sur son compte pour couvrir ces frais.

Le client reconnaît également que certaines banques ou détaillants peuvent appliquer des frais supplémentaires pour le traitement des retraits d'espèces ou les paiements par carte de débit à leurs distributeurs ou magasins. Moneytrans n'est pas concernée par ces frais et ne peut être tenue pour responsable si ces frais sont débités du compte du client.

Article 18. Relevés de compte

Le client peut consulter à tout moment le solde de son compte et l'historique de ses opérations via la zone sécurisée du site internet transactionnel. Une fois par mois, Moneytrans met également des relevés de compte à disposition, que le client peut télécharger sous forme électronique sur le site internet ou se faire envoyer sur demande par e-mail ou par courrier.

Les relevés de compte contiennent toutes les informations pertinentes à propos des opérations de paiement créditées ou débitées sur le compte, dont, pour chaque opération : un numéro de référence unique permettant d'identifier l'opération, la date de valeur, le principal et le montant des frais appliqués à l'opération et, si elles sont disponibles, les informations relatives à la contrepartie (payeur ou bénéficiaire).

Les informations de l'extrait de compte prévalent sur toute autre information mise à disposition sur le site internet transactionnel ou notifiée au client par SMS ou e-mail au sujet des mêmes transactions.

Le client a la responsabilité de vérifier régulièrement ses relevés de compte et de signaler à Moneytrans toute opération non autorisée ou erronée conformément à la procédure et dans le délai exposé à l'article 23.

Article 19. Consentement du client

Le client est considéré avoir consenti à une opération de paiement s'il l'a autorisée au moyen de sa carte de débit à un distributeur automatique ou un terminal de paiement, conformément aux Conditions particulières applicables à la carte de débit Moneytrans.

Préalablement à l'exécution de tout type d'ordre de paiement (dont ceux exécutés sans la présence physique de la carte), le client reçoit, par SMS à numéro de téléphone mobile, un code de sécurité unique généré aléatoirement par Moneytrans. Ce code de sécurité à la valeur d'une signature électronique et forme le consentement du client à l'ordre de paiement en question. Une opération de paiement est donc considérée autorisée si elle est accompagnée de ce code de sécurité unique.

Article 20. Exécution des ordres de paiement

Le client-payeur doit inclure dans ses instructions de paiement l'identifiant unique de son bénéficiaire. Pour les paiements nationaux et SEPA, cet identifiant unique est l'IBAN.

Un paiement effectué conformément à l'identifiant unique est considéré avoir été exécuté correctement.

Si le client a fourni des informations supplémentaires à propos du bénéficiaire, telles que son nom ou son adresse, même s'il l'a fait à la demande de Moneytrans, Moneytrans est uniquement responsable de l'exécution de l'ordre de paiement conformément à l'identifiant unique fourni par le client et n'est tenue en aucun cas de vérifier si l'identité du bénéficiaire correspond effectivement à l'identifiant unique. Toutefois, en cas de différence, Moneytrans fera tous les efforts raisonnables à la demande du client pour récupérer les fonds liés à l'opération. Cette récupération peut donner lieu à des frais à la charge du client. Si les fonds ne peuvent être récupérés, Moneytrans fournira au client toutes les informations à sa disposition pour lui permettre de déposer une plainte en vue de récupérer les fonds conformément à la procédure décrite à l'article 23.

Le délai d'exécution maximum d'une opération de paiement nationale est d'un jour ouvrable à partir de la réception des fonds par Moneytrans, compte tenu des heures limites applicables (de 9h à 16h). Ce délai d'exécution est ramené à l'heure de clôture du jour ouvrable si l'opération de paiement est effectuée entre deux comptes Smile gérés par Moneytrans. Le délai d'exécution est de maximum quatre jours ouvrables pour les paiements SEPA, lorsque le compte de la contrepartie du client (payeur ou bénéficiaire) est situé dans un autre pays SEPA.

Les ordres de paiement transmis à Moneytrans en dehors d'un jour ouvrable ou au-delà de l'heure limite applicable sont considérés avoir été reçus le jour ouvrable suivant. De même, si des fonds à créditer au client sont reçus par Moneytrans en dehors d'un jour ouvrable, ou après l'heure limite de réception, le compte du client sera crédité le jour ouvrable qui suit.

Moneytrans peut aussi refuser d'exécuter une opération de paiement si :

- Le client ne dispose pas sur son compte de fonds suffisants pour couvrir le montant de l'opération, majoré des frais applicables ;

- L'ordre de paiement est incomplet ou renseigne un IBAN erroné ;
- Les limites décrites à l'article 16 pour l'opération de paiement seront dépassées ;
- Le paiement a été refusé par la banque ou le prestataire de service de paiement du bénéficiaire ;
- Le client omet de fournir tout document d'identification supplémentaire demandé par Moneytrans, conformément à l'article 3, ou,
- Moneytrans a des raisons valables de soupçonner une fraude ou une utilisation inappropriée de ses services par le client.

Moneytrans informera le client du refus d'une transaction via un message affiché à l'écran du site transactionnel, du terminal de paiement ou du distributeur de billets selon le cas, en renseignant également, lorsque possible, la raison du refus (« fonds insuffisants », « IBAN erroné », « limite dépassée », « veuillez contacter le service clientèle », etc.).

Article 21. Révocation d'ordres

Le client peut faire révoquer un ordre de paiement à condition que sa notification à Moneytrans soit faite au plus tard le jour ouvrable précédant la date d'exécution de l'ordre de paiement en question. Moneytrans prendra cette révocation en considération si le paiement n'a pas été exécuté dans l'intervalle. La révocation d'un ordre de paiement peut donner lieu à des frais à la charge du client.

Le client ne peut révoquer un paiement initié par ou via le bénéficiaire après lui avoir donné son consentement pour l'exécution de l'ordre de paiement. Cette clause ne s'applique pas à la révocation d'ordres de domiciliation introduits dans le cadre du système de domiciliation SEPA Core, conformément à l'article 13. Le client peut demander à Moneytrans le remboursement d'un paiement autorisé dans le cadre d'un mandat de domiciliation de ce type, dans les huit semaines suivant la date à laquelle les fonds ont été débités de son compte, sans justification. Moneytrans remboursera le montant plein de l'opération, ou justifiera son refus de rembourser le montant concerné, dans les dix jours ouvrables suivant la réception de la demande de remboursement du client. Des frais s'appliquent aux remboursements demandés sans justification.

SECTION 3 : RESPONSABILITÉ

Article 22. Preuve d'exécution des ordres de paiements

Moneytrans est tenu de conserver un registre interne des opérations de paiement jusqu'à dix ans après leur exécution.

En cas de contestation relative à une opération de paiement non autorisée ou erronée, Moneytrans doit fournir la preuve que l'opération a été dûment authentifiée, enregistrée et comptabilisée avec exactitude et n'a pas été affectée par une panne technique ou une déficience d'un autre ordre. Cette disposition ne s'applique qu'aux opérations dans lesquelles Moneytrans est intervenue comme le prestataire des services de paiement du client. Si l'opération contestée a été initiée via un prestataire de services d'initiation de paiement, la preuve de la bonne exécution de l'opération doit être fournie par cet intermédiaire.

Article 23. Notification d'opérations non autorisées ou exécutées erronément

Si le client constate qu'il a été débité d'un paiement qu'il n'a pas autorisé, il doit avertir Moneytrans de cette opération dès que possible et, en tout état de cause, au plus tard 13 mois après la date valeur de l'opération non autorisée.

Pour les opérations exécutées erronément, tardivement (au-delà du délai maximum d'exécution) ou non exécutées (ci-après collectivement dénommées « opérations exécutées erronément »), le délai de notification est de 90 jours à compter de la date valeur de l'opération contestée. Si le client ne réagit pas dans ces délais, il est considéré avoir accepté pleinement et irrévocablement l'opération en question et le solde renseigné sur ses relevés de compte.

Toute notification doit être faite par écrit, par e-mail à disputes@moneytrans.eu ou par courrier à : Moneytrans Payment Services S.A., Boulevard de Waterloo 77/01, 1000 Bruxelles, Belgique.

Des procédures et des délais spécifiques s'appliquent aux opérations de paiement initiées par carte de débit, qui sont fixées par les Conditions particulières de la carte de débit Moneytrans.

Article 24. Responsabilité en cas d'opérations de paiement non autorisées

En cas d'opération non autorisée, Moneytrans rembourse le montant de l'opération au client, pour autant que le client l'ait avertie conformément à la procédure et au délai fixé à l'article 23. Le remboursement aura pour date valeur la date à laquelle le montant de l'opération non autorisée a été débité du compte du client, de sorte que le compte sera rétabli dans la situation qui aurait été la sienne si l'opération non autorisée n'avait pas eu lieu.

Cette disposition ne s'applique pas si Moneytrans a des motifs raisonnables de soupçonner une fraude ou une autre violation par le client des dispositions légales et réglementaires applicables à sa situation ou à ses opérations.

Article 25. Responsabilité en cas d'opération de paiement exécutée erronément

Si Moneytrans est responsable d'une opération exécutée erronément initiée par le client-payeur, elle remboursera le montant de la transaction sur le compte du client, avec pour date valeur la date à laquelle les fonds ont été débités du compte, pour autant que le client ait prévenu Moneytrans de l'opération contestée conformément à la procédure et au délai décrits à l'article 23. Par dérogation à ce qui précède, la responsabilité de Moneytrans n'est pas engagée si :

- Elle peut prouver que la banque du bénéficiaire a reçu le montant du paiement dans les délais d'exécution applicables ;
- L'opération a été initiée par un prestataire de services d'initiation de paiement, qui est responsable de son exécution erronée ;
- Le client a fourni un identifiant unique erroné pour le bénéficiaire, ou,
- Si l'opération a été initiée par ou via le bénéficiaire, et Moneytrans peut prouver que le prestataire de services de

paiement du bénéficiaire n'a pas fourni l'ordre de paiement correctement et dans les délais d'exécution d'application.

Dans tous les cas et quelles que soient les responsabilités en cause, Moneytrans accomplira, à la demande du client, toutes les démarches raisonnables pour retracer l'opération erronée et l'informer des résultats de ses investigations.

Si Moneytrans est responsable d'une opération exécutée erronément dont le client est le bénéficiaire, Moneytrans créditera le montant de l'opération sur le compte du bénéficiaire, avec comme date valeur la date qui aurait été celle de l'opération de paiement si elle avait été exécutée correctement, pour autant qu'elle ait effectivement reçu le montant du paiement dans les délais d'application.

Dans tous les cas et quelles que soient les responsabilités en cause, Moneytrans accomplira, à la demande du client, toutes les démarches raisonnables pour retracer l'opération erronée et l'informer des résultats de ses investigations.

Article 26. Limitation de responsabilité

Sans préjudice des autres dispositions des présentes Conditions générales, Moneytrans est uniquement responsable des éventuels faits de fraude ou de négligence grave commis par ses collaborateurs ou représentants au cours de sa relation contractuelle avec le client.

Moneytrans ne peut en aucune circonstance être tenue responsable des conséquences d'un événement de force majeure ou de mesures prises par des autorités belges ou étrangères.

Dans tous les cas où sa responsabilité est engagée, la responsabilité de Moneytrans est limitée au préjudice direct et ne donne en aucun cas lieu à une compensation d'un préjudice indirect de nature financière, commerciale ou autre.
