



**Conditions générales  
de la Carte  
American Express®**

Les parties liées par l'Accord [qui comprend le formulaire de demande, les présentes conditions générales « Conditions générales » ainsi que toutes les autres conditions générales qui peuvent s'appliquer à Vous, telles que les conditions générales relatives aux assurances, ou au programme de fidélité Membership Rewards ®] sont **Nous**, Alpha Card SCRL (« Nous ») et **Vous**, le Titulaire de Carte qui signez l'Accord (« **Vous** »).

## **PARTIE 1 DES CONDITIONS GÉNÉRALES**

### **Informations de contact – Clauses générales**

Notre adresse : Boulevard du Souverain, 100, 1170 Bruxelles (Watermael-Boistfort), Belgique

Numéro de téléphone : [+32(0)2 676.21.21] et/ou Numéro gratuit :

- Pour les Titulaires de Cartes Platinum et Gold : 0800 81 936 depuis la Belgique et le 800 85 242 depuis le Luxembourg
- Pour les Titulaires de la Carte Miles & More Brussels Airlines, Green et Blue : 0800 81 937 depuis la Belgique et le 800 85 243 depuis le Luxembourg

Site Web : [www.americanexpress.be](http://www.americanexpress.be) ou  
[www.americanexpress.lu](http://www.americanexpress.lu)

American Express et Membership Rewards sont des marques déposées. Nous émettons les Cartes à Notre seule et entière discrétion et Nous Nous réservons le droit de refuser de fournir toute Carte pour quelque raison que ce soit. Les Cartes émises sont la propriété exclusive d'Alpha Card et doivent être retournées à première demande.

### **Combien pouvez-Vous dépenser ?**

#### **2.1. Y a-t-il une limite de dépenses ?**

Nous pouvons, à Notre seule et entière discrétion, sans avoir à justifier de Notre décision, fixer une limite de dépenses qui pourrait être temporaire ou permanente. Toutes les limites concernent également les dépenses effectuées par les Titulaires de Carte supplémentaire.

Nous pouvons définir et modifier les limites et les restrictions liées à certaines utilisations de la Carte ou à certaines transactions. Par exemple, les achats effectués avec paiement sans contact peuvent faire l'objet de montants maximum (limites conformes aux pratiques du secteur)

#### **2.2. Respect de la limite de dépenses**

Si Nous appliquons une limite de dépenses à Votre Compte,

Vous n'êtes pas autorisé à dépasser cette limite.

Dans le cas où Nous autoriserions une transaction qui Vous ferait dépasser Votre limite, Nous pouvons Vous demander d'effectuer un règlement suffisant sur Votre Compte afin de le ramener immédiatement dans la limite autorisée.

## **Comment se font les paiements ?**

### **3.1. Combien et quand Vous devez rembourser**

Vous devez régler l'intégralité du solde débiteur, tel que celui-ci figure sur Votre relevé, chaque mois, au plus tard à la date d'exigibilité du règlement. Ce paiement doit Nous parvenir et être crédité sur le Compte avant la date d'échéance du paiement. Vous trouverez cette date en haut de l'aperçu de Votre relevé de Compte.

Les crédits et remboursements imputés sur Votre Compte seront considérés comme des paiements de Votre part.

Les paiements doivent être effectués en euros et peuvent être effectués par tout moyen indiqué sur le relevé du Compte Carte ou tout autre moyen que Nous aurions indiqué.

Vous ne devez payer que le solde dû. Aucun paiement anticipé (par ex. les paiements que Vous avez demandés et qui dépassent les montants dus) ne doit être exécuté. Tout solde positif du Compte Carte Vous sera remboursé dans un délai raisonnable. Nous créditerons les paiements sur le Compte Carte une fois les fonds reçus, en supposant que toutes les informations de paiement ont été fournies avec les données pertinentes.

### **3.2. Comment payer par prélèvement automatique (mandat SEPA) ?**

Vous devez remplir dans sa totalité, dater et signer un mandat de prélèvement automatique SEPA et Nous le renvoyer par la poste ou par courriel et Vous devez effectuer un règlement séparé pour chaque Compte.

Nous Vous confirmerons l'acceptation du mandat et Vous communiquerons la référence du mandat unique.

Le montant dû sera présenté à Votre banque pour recouvrement et perçu par Nous dans les 8 jours suivant la date de clôture de votre compte reprise sur Votre relevé de Compte mensuel (la date de clôture de votre compte et la date de présentation à Votre banque sont mentionnées sur Votre relevé mensuel).

Si Vous souhaitez suspendre ou résilier le prélèvement mis en place, Vous devez Nous en informer et préciser la référence unique du mandat en tenant compte d'un délai de préavis de minimum 10 jours avant la date à laquelle Vous recevez Votre

relevé de Compte mensuel.

De plus, Vous (i) reconnaissez que l'autorisation de prélèvement expire automatiquement dans le cas où Nous ne donnons aucune instruction de recouvrement (puisqu'il n'y a pas de frais sur le Compte) pendant une période de 36 mois et (ii) convenez que, dans ce cas, vous devrez prendre des mesures pour renouveler immédiatement l'autorisation.

Dans tous les cas, Vous pouvez mettre fin aux prélèvements automatiques à tout moment en contactant Votre propre banque au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant la date notifiée pour le débit du montant. Nous pouvons également à Notre entière discrétion et sans Vous donner de justification décider de suspendre tout mode de paiement par prélèvement automatique.

Enfin, Nous pourrions éventuellement subordonner à notre entière discrétion la conclusion de l'Accord à la signature d'un mandat de prélèvement automatique SEPA à tout moment, que ce soit pour tout l'Accord ou dans le cadre spécifique d'une demande d'Express Cash (cf. Partie 2 article 6).

## **Cet Accord peut-il être modifié ?**

### **4.1. À quel moment Nous apportons des modifications**

Cet Accord étant conclu pour une période indéterminée, Nous pourrions être amenés à apporter des modifications aux frais et autres conditions ainsi qu'aux services que Nous fournissons pour des motifs que Nous ne pouvons pas prévoir au moment de la rédaction du présent Accord.

Nous avons défini les principaux motifs (cf. Partie 2 article 4.2) justifiant des modifications de l'Accord mais si l'un ou l'autre de ces motifs ne s'appliquait pas, Nous pourrions malgré tout apporter une modification, à condition que :

- Nous Vous avertissions par avance de cette modification ; et que
- Nous Vous disions clairement que Vous pouvez mettre fin à cet Accord sans aucun frais au cas où Vous refuseriez cette modification.

### **4.2. Principaux motifs de Nos modifications**

Nous pouvons modifier l'Accord, notamment en changeant ou en introduisant des frais, pour l'un ou l'autre des motifs suivants :

- si Nos coûts engagés pour les prestations fournies dans le cadre du compte changent ou si Nous avons une bonne raison de prévoir que ces coûts vont changer (cela pourrait également comprendre un changement relatif à Nos coûts

- engagés aux fins d'emprunter des fonds pour exécuter le présent Accord) ;
- si Nous changeons la manière dont Vous pouvez utiliser Votre Compte ;
  - si Nous changeons les avantages Carte liés à Votre Compte ;
  - si la modification Vous apporte un avantage (notamment lorsque Nous apportons une modification pour renforcer la sécurité de Votre Compte ou pour rendre l'Accord plus clair ou plus juste) ou si elle est neutre ;
  - afin de refléter des changements ou des développements technologiques ou dans les systèmes que Nous utilisons ;
  - si Nous apportons la modification pour refléter une modification apportée à une loi, une réglementation ou dans les codes de bonnes pratiques de l'industrie (y compris lorsque Nous avons de bonnes raisons de prévoir un changement) ou pour refléter la décision d'une Cour, d'un régulateur ou de l' « Ombudsman » (ou équivalent) ; ou
  - si Nous avons de bonnes raisons de penser que Votre situation a changé, de telle manière que le risque que Vous ne soyez plus en mesure d'effectuer les paiements dus sur Votre Compte s'est accru.

#### **4.3. Notification des modifications**

Nous Vous informerons personnellement au moins deux mois à l'avance de toute modification substantielle de Votre Accord, et Vous exposerons les détails sur la date d'entrée en vigueur du changement, sauf en cas de changement des taux d'intérêt ou des taux de change qui pourraient fluctuer et pour lesquels Vous ne seriez pas informé au préalable. Si Vous n'acceptez pas une quelconque modification du présent Accord, Vous pouvez y mettre fin en remboursant tous les montants dus et en Nous demandant de clôturer Votre Compte (voir « Cessation de Votre Accord » dans la Partie 2). Si Vous ne le faites pas, Nous considérerons que Vous acceptez les modifications.

Nous et/ou Nos prestataires de services tiers (par ex., les assurances) pouvons/peuvent éventuellement apporter des ajouts, des modifications ou des modifications générales à Nos/leurs Conditions/conditions générales sur une base régulière et sans préavis. Nous Vous recommandons vivement de Vous tenir régulièrement informé des dernières mises à jour des conditions générales par le biais de Notre site Internet [[www.americanexpress.be](http://www.americanexpress.be) ou [www.americanexpress.lu](http://www.americanexpress.lu)].

#### **4.4. Cessation des avantages Carte**

Si des avantages Carte Vous sont proposés avec Votre Carte, Vous

pouvez à tout moment Nous indiquer que Vous ne souhaitez plus en bénéficier. En pareil cas, Nous pourrions changer Votre Carte pour une Carte Blue sans avantages Carte. Dans ce cas-là, Nous Vous rembourserions Vos frais de Cotisation de la Carte prorata temporis.

#### **4.5. Changement de gamme de Votre Carte**

Vous pouvez Nous demander à tout moment d'opter pour un autre type de Carte dans le cadre du présent Accord. Si tel était le cas, Nous pourrions Vous offrir la possibilité de souscrire à un autre type de Carte.

Vous pouvez par exemple opter pour un autre type de Carte Vous permettant de bénéficier d'autres services ou d'assurances plus complètes ou Vous pouvez Nous informer à tout moment que Vous ne souhaitez plus conserver les avantages de Votre Carte et Vous voulez que Nous Vous fournissions une Carte Blue, par exemple.

Nous pourrions changer le type de la Carte que Nous Vous émettons contre une autre Carte couverte par le présent Accord si, suite à Notre évaluation de Votre situation, Nous pensons que Vous n'êtes plus éligible pour Votre Carte actuelle ou que Vous Vous qualifiez désormais pour un autre type de Carte. Si tel était le cas, Vous seriez averti de toute modification apportée au présent Accord, qui en résulte.

Nous Nous réservons le droit de Vous refuser un surclassement en cas de retard de paiement récent.

En cas de changement de type de Carte couverte par le présent Accord, sauf instruction contraire de Votre part, la date de début de toute année de Cotisation de la Carte sera alignée sur la date de ce changement. Le cas échéant, Nous Vous rembourserons au prorata tous les frais de Cotisation relatifs à la Carte, applicables à Votre type de Carte précédent.

**Vous devez lire les trois parties avant de signer l'Accord. Si Vous signez en ligne, Vous trouverez un lien vers Vos Conditions générales sur la page Web au moment de la signature. Vous reconnaissez avoir accusé réception de l'intégralité des Conditions générales sur un support clair et durable et/ou reconnaissez avoir accusé leur réception sous forme numérique par l'intermédiaire, notamment, via le site Internet d'American Express [www.americanexpress.be](http://www.americanexpress.be) ou [www.americanexpress.lu](http://www.americanexpress.lu). L'ensemble des Conditions générales peut être consulté et téléchargé sur [www.americanexpress.be](http://www.americanexpress.be) ou [www.americanexpress.lu](http://www.americanexpress.lu). Vous pouvez également demander une copie gratuite à tout moment à Notre Service client.**

## Droit d'annulation

Vous pouvez demander l'annulation du présent Accord, sans devoir fournir de motifs, dans les 14 jours suivant le jour de la réception de Votre Carte. Vous pouvez l'annuler en Nous appelant au [+32(0)2 676.21.21] ou en Nous écrivant (Alpha Card SCRL, 100 Boulevard du Souverain, 1170 Bruxelles).

Si Vous annulez le présent Accord endéans les 14 jours, Vous devez rembourser tous les montants dus (sauf les frais de Cotisation de la Carte, les frais d'ouverture de Compte ou de Cotisation de la Carte supplémentaire).

Si Vous n'exercez pas Votre droit d'annulation dans ce délai, Vous êtes réputé respecter définitivement le présent Accord. Vous demeurez responsable de toutes les transactions effectuées sur Votre Compte.

## Fonctionnement de Votre Compte American Express

### **PARTIE 2 DES CONDITIONS GÉNÉRALES**

#### 1. Utilisation de la Carte

Vous pouvez utiliser la Carte pour l'achat de produits et/ou de services ainsi que, le cas échéant, procéder à un retrait en espèces (optionnel) jusqu'à concurrence de la limite de dépenses applicable. Si le commerçant l'autorise, Vous pouvez lui retourner les produits et/ou services obtenus via l'utilisation de la Carte et donc obtenir un remboursement sur le Compte.

En utilisant la Carte, Vous confirmez que Vous avez lu, compris et accepté le présent Accord.

#### 2. Faire appel à un fournisseur tiers(TPP)

Un TPP est un fournisseur de services tiers autorisé par Vous, soit directement, soit par l'intermédiaire d'une entité enregistrée auprès de la FSMA ou d'un autre régulateur de l'Espace Economique Européen (EEE), ou autorisé par la loi à accéder aux informations de Votre Compte.

Vous pouvez choisir d'autoriser des TPP à Vous fournir des services en accédant à Votre Compte. Si Vous utilisez un TPP, les conditions du présent Accord continueront à s'appliquer. Nous pouvons également refuser d'autoriser un TPP à accéder à Votre Compte s'il Nous semble qu'un accès non autorisé ou frauduleux de sa part est réalisé.

Nous pourrions également refuser l'accès à Votre Compte à un fournisseur tiers si Nous avons des doutes quant à ses autorisations ou si Nous soupçonnons une fraude de la part de ce fournisseur tiers. En pareil cas, Nous Vous indiquerons le

motif de la manière la plus appropriée (sauf si cela risque de compromettre Nos mesures de sécurité raisonnables ou d'être contraire à la loi).

### **3. Comment pouvez-Vous autoriser et annuler des transactions ?**

Un paiement est considéré comme une transaction autorisée si Vous acceptez d'exécuter l'ordre de paiement. Pour autoriser une transaction, Vous pouvez présenter une Carte ou fournir les détails de Votre Compte et, le cas échéant, utiliser Vos données de sécurité (comme un code PIN, un mot de passe, des identifiants personnels, des données biométriques ou autres). Les Cartes émises sur Votre Compte sont actuellement toutes équipées pour permettre les paiements sans contact. Les paiements sans contact Vous permettent de procéder à des transactions simplement en tenant la Carte contre un lecteur de Carte sans que la Carte ne soit glissée ou imprimée. Les Cartes non dotées de la fonctionnalité « paiement sans contact » (actuellement seules les Cartes Blue offrent la possibilité de choisir un plastique avec ou sans la fonctionnalité « paiement sans contact ») peuvent éventuellement être fournies sur demande spécifique.

Nous Nous réservons néanmoins le droit d'introduire ou de mettre fin à cette technologie à Notre seule et entière discrétion.

Conformément à la section « Les transactions que Vous n'avez pas autorisées », Vous Vous engagez à payer pour toutes les transactions, y compris :

- les transactions que Vous avez autorisées, même si Vous n'avez pas montré Votre Carte ou signé pour la transaction ;
- les transactions que d'autres personnes autorisent si Vous leur permettez d'utiliser Votre Compte ; et
- les transactions que les Titulaires de Carte supplémentaire autorisent ou permettent à d'autres personnes d'autoriser.

### **4. Quand pouvons-Nous refuser de procéder à une transaction ?**

Nous pouvons refuser d'autoriser une transaction si :

- Nous sommes fondés à soupçonner une utilisation non autorisée ou inappropriée ou une fraude ;
- Nous considérons raisonnablement que suivre Vos instructions pourrait conduire à :
  - une violation du droit, d'une réglementation, d'un code ou d'une autre obligation ; ou
  - une action d'un gouvernement, de la police ou d'un régulateur ;

- Nous y sommes légalement contraints ;
- L'utilisation de la Carte venait à être interdite ; ou
- La transaction dépasserait une certaine limite de transaction ou amènerait Votre Compte au-delà de Votre limite de dépenses, ou si Nous avons des préoccupations de quelque nature que ce soit concernant Votre capacité à Nous rembourser.

Vous ne pouvez pas utiliser Votre Compte pour des activités illégales ou d'une manière qui dissimule la véritable nature de la transaction, par exemple, en obtenant de l'argent via une transaction dont Vous savez qu'elle sera traitée comme un achat de biens et services ou en utilisant Votre Carte chez un commerçant dont Vous êtes le propriétaire ou que Vous contrôlez.

Si Nous refusons une transaction, Vous en serez normalement informé au point de vente. Dans tous les cas, en Nous appelant, Vous pouvez Vous renseigner sur les transactions que Nous avons refusées, y compris les raisons ou les limites que Nous avons pu émettre sur Votre Carte. Nous Vous informerons de ces informations à moins que la loi ou tout règlement ne Nous en empêche ou pour des raisons de prévention de la fraude ou de sécurité.

Si Nous n'autorisons pas une transaction ou si un commerçant n'accepte pas la Carte, aucune perte ne peut Nous être imputable. Nous pouvons choisir de demander une autorisation supplémentaire en plus de l'autorisation habituellement consentie par les moyens de consentement mentionnés ci-dessus.

## **5. Transactions que Vous n'avez pas autorisées**

Vous n'êtes pas responsable pour les transactions :

- réalisées par l'utilisation de la Carte avant qu'elle ne Vous parvienne (par exemple, si Votre Carte est volée dans le courrier d'envoi de votre Carte) ;
- lorsque Nous ne Vous avons pas indiqué comment Vous pouvez Nous contacter pour Nous informer que Votre Carte ou que Vos données de sécurité ont été perdues, volées ou compromises ;
- si Nous omettons d'appliquer les procédures que Nous sommes légalement tenu de suivre pour vérifier qu'un paiement que Vous ou un Titulaire de Carte supplémentaire avez autorisé ;
- non autorisées par Vous ou par un Titulaire de Carte supplémentaire ou par toute personne que Vous ou un

Titulaire de Carte supplémentaire auriez/aurait autorisée, en violation de l'Accord, à utiliser Votre Compte ou Votre Carte ;

- réalisées par une personne que Vous ou un Titulaire de Carte supplémentaire auriez/aurait autorisée, en violation de l'Accord, à utiliser Votre Compte ou Votre Carte après que Vous Nous ayez informé de Vos soupçons d'utilisation abusive de Votre Compte.

Vous êtes responsable si Vous ou un Titulaire de Carte supplémentaire :

- utilisez/e frauduleusement Votre Compte ou Votre/sa Carte ;
- avez/a fait preuve de négligence grave (dans ce cas, Vous serez responsable de tous les paiements couverts par Votre Compte, jusqu'à ce que Vous Nous informiez que Votre Carte ou Vos données de sécurité ont été perdues, volées ou compromises, ou que Vous soupçonniez un abus) ;
- avez/a permis à un tiers d'utiliser Votre Compte ou Votre/sa Carte, même si un tiers est autorisé à accéder à un téléphone mobile ou autre dispositif sur lequel Votre/sa Carte a été enregistrée (par exemple, en lui donnant Votre mot de passe ou en lui permettant d'y enregistrer ses empreintes digitales), mais Vous ne serez pas responsable pour les transactions effectuées par une personne que Vous ou un Titulaire de Carte supplémentaire avez/a autorisée à utiliser Votre Compte ou Votre Carte, après Nous avoir informés que Vous soupçonniez un abus.

Vous devez Nous contacter dès que Vous constatez qu'une transaction non autorisée ou incorrecte a été effectuée sur Votre Compte. Nous rembourserons le montant du paiement non autorisé figurant sur Votre relevé mensuel dès que Nous le pourrons raisonnablement, et en tous cas, avant la fin du jour ouvré suivant Votre prise de contact avec Nous. Néanmoins, si Nous avons de bonnes raisons de croire que Vous avez agi de manière malhonnête, délibérément ou que Vous avez commis une négligence grave dans la préservation de la sécurité de Votre Carte, des informations relatives à Votre Compte Carte, du code PIN ou d'autres mots de passe, Nous pouvons enquêter davantage avant d'accorder un remboursement et Nous pouvons suspendre la transaction. Nous effectuerons Nos enquêtes dès que possible et, une fois qu'elles seront terminées, Nous apporterons en conséquence les ajustements nécessaires au Compte Carte. Une fois Nos enquêtes terminées, si Nous découvrons que Vous n'aviez pas droit à un remboursement, Nous ajusterons Votre Compte en conséquence.

Si des erreurs sont constatées au niveau d'une transaction et que Nous en sommes responsables, Nous Vous rembourserons. Nous pourrions alors être amenés à représenter la transaction correctement.

Si Vous Nous contactez pour contester une transaction non autorisée ou mal exécutée dans les plus brefs délais (et au plus tard 13 mois après la date de la transaction), Nous Vous rembourserons immédiatement ou suspendrons la transaction, y compris les frais applicables. Nous pouvons Vous demander de confirmer par écrit que Vous n'aviez pas autorisé la transaction. Si Nous découvrons plus tard que Vous n'étiez pas admissible pour un remboursement, Nous rétablirons la transaction et tous les frais applicables.

Une négligence grave peut survenir lorsque Vous ou le Titulaire de Carte supplémentaire (cette liste n'étant pas exhaustive) :

- ne Nous informez/e pas de toute perte, vol ou risque d'utilisation abusive de la Carte dès que Vous en avez connaissance ;
- n'avez/a pas pris des mesures de précaution suffisantes à l'égard de la Carte, du Compte de la Carte et (le cas échéant) le code PIN et l'utilisation ;
- n'avez/a pas signalé la perte ou le vol aux autorités policières compétentes dans les 24 heures suivant la perte ou le vol ;
- n'avez/a pas vérifié Votre relevé sur lequel figurent les transactions par Carte et les enregistrements sur le Compte et, par conséquent, n'avez pas identifié et ne Nous avez pas informé de l'utilisation inappropriée de la Carte dans les délais prescrits ;
- avez/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 ensemble avec la Carte ;
- avez/a divulgué le code PIN à une tierce partie.

Vous n'êtes pas responsable de négligence grave lorsque le code PIN est extorqué par la violence exprimée contre Vous ou Vos biens ou contre l'un de Vos proches ou leurs biens, ou sous la menace d'une violence imminente contre Vous ou Vos biens ou l'un de Vos proches ou ses biens.

## **6. Retrait d'espèces (Express Cash) (optionnel)**

Vous pouvez demander la fonctionnalité Express Cash qui reste optionnelle et qui est notamment soumise au présent article 6 spécifique à l'Express Cash. L'ensemble des présentes Conditions générales reste applicable au service Express Cash. Vous pouvez à tout moment Nous demander de mettre fin à

la fonctionnalité Express Cash avec effet immédiat sans devoir pour autant clôturer Votre Compte Carte.

Nous restons libres de décider d'attribuer ou non le service optionnel Express Cash.

La suspension ou l'annulation du compte Carte entraîne la suspension ou l'annulation du service Express Cash. La suspension ou l'annulation du service Express Cash n'entraîne en revanche pas forcément la suspension ou l'annulation de Votre Carte.

Vous pouvez utiliser Express Cash pour effectuer des retraits d'espèces si ces services sont expressément demandés, aux distributeurs automatiques de billets et/ou aux guichets acceptant la Carte (ce qui est normalement indiqué par le logo American Express) sous réserve des restrictions énoncées dans les présentes Conditions générales.

L'utilisation du service Express Cash aux distributeurs automatiques n'est possible qu'après avoir introduit la Carte dans la machine, son identification électronique et la composition du code PIN secret. Vous acceptez à cet égard et ce pour toutes les transactions (retraits d'espèces ou autres) que la signature électronique, validée par les systèmes informatiques de la banque et reconnue comme Vous appartenant, répond aux conditions pour Vous identifier et pour l'intégrité du contenu étant lié à une signature en vertu de l'article 1322, alinéa 2 du Code Civil et qu'une transaction portant une telle signature électronique a la même force probante qu'une transaction écrite signée à la main, et qu'elle Vous engage de la même manière. Cette disposition ne remet néanmoins pas en question Votre droit de fournir une preuve contraire avec toutes les voies de recours, particulièrement la charge de la preuve en cas d'une transaction non-autorisée.

Des frais s'appliquent pour les retraits d'espèces et sont définis ci-dessous dans les présentes Conditions générales. Les institutions financières participantes et les exploitants de distributeurs automatiques peuvent également appliquer certains frais dont Nous ne sommes en aucun cas responsables.

En cas de retrait d'espèces, les règles suivantes s'appliquent :

- Nous pouvons imposer des limites et des restrictions sur les retraits d'espèces, telles que des limites minimales et maximales pour chaque transaction, jour, période ou autre ;
- Les institutions financières participantes et les exploitants de distributeurs automatiques peuvent imposer leurs propres limites et restrictions sur les services de retraits d'espèces, telles que les limites sur le nombre de retraits d'espèces, le montant et l'accès à chaque retrait d'espèces et même, en tant que tels, sur les services de retraits

d'espèces disponibles dans les distributeurs automatiques ;

- Nous Nous réservons le droit, sans justification et sans préavis, de mettre fin à l'accès aux retraits d'espèces et/ou aux distributeurs automatiques de billets, même si le Compte de la Carte ne présente pas un solde négatif.
- Nous pouvons éventuellement imposer la signature d'un mandat de prélèvement automatique SEPA obligatoire qui Nous permettra de procéder à l'encaissement du paiement soit sur Votre Compte bancaire, soit sur Votre Compte Carte. Si tel est le cas, la résiliation ou la suspension du mandat de domiciliation pourrait entraîner automatiquement la suspension ou la résiliation du service Express Cash. Nous ne serons pas responsables envers Vous en cas d'incapacité d'effectuer un retrait d'espèces lorsque cela est directement ou indirectement dû à : une insuffisance d'espèces dans le distributeur, le fonctionnement défectueux d'un distributeur, d'une circonstance hors du Notre contrôle ou de l'organisme gérant le distributeur, ou l'inexactitude du code secret etc....

### **Les limites en cas de retraits d'espèces sont les suivantes:**

Le montant maximum pouvant être retiré en espèces est limité par type de Carte. À présent, le montant maximum d'espèces mis à disposition durant une période de sept jours aux distributeurs est de:

- 370 EUR ou l'équivalent en devises étrangères pour les Titulaires d'une Carte Blue,
- 600 EUR ou l'équivalent en devises étrangères pour les Titulaires d'une Carte Green, Brussels Airlines Preferred American Express et Brussels Airlines Classic American Express,
- 1.200 EUR ou l'équivalent en devises étrangères pour les Titulaires d'une Carte Gold et Brussels Airlines Premium American Express
- 3.800 EUR ou l'équivalent en devises étrangères pour une Carte Platinum.

Ces limites peuvent être modifiées, pour les distributeurs automatiques tout comme pour le service Express Cash dans son ensemble. Nous Nous réservons toutefois le droit de refuser un retrait en espèces si Vous ne pouviez manifestement pas rembourser le montant de celui-ci, compte tenu de vos habitudes au niveau des dépenses et des paiements et des informations que Vous nous avez fournies concernant entre autres Votre situation financière.

Dans le cas où une souscription au service Express Cash interviendrait par téléphone au cours de l'exécution du présent Accord, Vous acceptez que l'affiliation au service Express Cash intervienne à distance et que la preuve peut-être apportée par un enregistrement électronique ou l'envoi de notre part d'un courrier de confirmation d'un entretien téléphonique. Le cas échéant, Vous réaffirmez agir en connaissance de cause, et ainsi avoir déjà accepté l'ensemble des présentes Conditions générales, en ce incluse, la présente Partie article 6 spécifique au service Express Cash.

## **7. Transactions pour des montants inattendus**

Si Vous effectuez un achat et qu'au moment où Vous l'avez autorisé Vous ne connaissiez pas exactement le montant qui Vous serait débité (si le montant exact de l'opération n'a pas été précisé au moment de l'émission de l'ordre et lorsque le montant de l'opération dépasse le montant auquel Vous pouviez raisonnablement Vous attendre, sous réserve de Vos antécédents historiques, etc. par exemple lors de l'enregistrement dans un hôtel), Vous pouvez Nous demander un remboursement si le montant facturé est supérieur à ce que Vous pouviez raisonnablement anticiper et si Votre demande de remboursement Nous parvient dans les 8 semaines à compter de la date du relevé sur lequel l'achat apparaît.

Vous devrez Nous fournir toutes les informations que Nous Vous demanderons raisonnablement et Nous pourrions fournir ces informations (y compris des données personnelles) aux tierces parties chargées des investigations relatives à Votre réclamation. Nous achèverons Nos investigations dans un délai de 10 jours ouvrables suivant réception de toutes les informations demandées et Nous procéderons au remboursement ou Vous informerons des raisons qui Nous auront conduits à rejeter Votre réclamation.

Vous n'avez pas droit à un remboursement si Vous ou un Titulaire de Carte supplémentaire Nous avez/a directement donné Votre/son accord pour une transaction et, qu'au moins quatre semaines avant la transaction Vous/il en avez/a reçu les informations (ou qu'elles aient été mises à Votre disposition) par Nous ou par le commerçant. Par exemple, au moment de passer une commande, le montant exact était inconnu mais celui-ci Vous a ensuite été confirmé au moins quatre semaines avant que Votre Carte ne soit débitée.

## **8. Vol, perte ou utilisation abusive de la Carte et/ou du Compte**

Vous, ou le Titulaire de Carte supplémentaire, devez/doit :

- signer la Carte et la conserver en lieu sûr (notamment les mots de passe, les données biométriques ou autres données

de sécurité, le cas échéant) ;

- empêcher l'utilisation de Votre Compte ou de Votre Carte par des tierces parties et vérifier régulièrement que Vous êtes en possession de Votre Carte ;
- conserver Votre Carte sur Vous ou ne pas en communiquer le numéro à quiconque d'autre que Nous ou, afin de réaliser une transaction, ne pas partager Vos données de sécurité avec une tierce partie (autre que Nous ou un TPP si cela s'avère nécessaire) ;
- choisir un code PIN ou mot de passe qui n'est pas facile à deviner.

Si Vous ou le Titulaire de Carte supplémentaire, enregistrez/enregistre une Carte pour l'utiliser avec un téléphone mobile ou un autre appareil, Vous ou le Titulaire de Carte supplémentaire devez/doit :

- le conserver, ainsi que Vos données de sécurité, en lieu sûr, comme Vous le feriez avec Votre Carte ou code PIN ;
- toujours utiliser la fonction de verrouillage du téléphone ou de l'autre appareil, s'il y a lieu ;
- ne jamais communiquer à un tiers Vos données de sécurité ou permettre à un tiers d'avoir accès à l'appareil de telle sorte qu'il puisse effectuer des transactions avec la Carte enregistrée sur l'appareil.

Vous ou le Titulaire de Carte supplémentaire devez/doit immédiatement Nous avertir si Vous suspectez/suspecte :

- qu'une Carte a été perdue ou volée ou non reçue ;
- que le téléphone ou autre appareil sur lequel la Carte a été enregistrée, a été volée, perdue ou compromise ;
- que quelqu'un d'autre connaît le code PIN ou autre code de sécurité ; ou
- que Votre Compte ou Votre Carte est utilisé abusivement ou sans Votre autorisation, ou qu'une transaction sur Votre Compte n'a pas été autorisée ou n'a pas été correctement traitée.

Nos données de contact figurent au début du présent Accord.

Vous devez également signaler la perte ou le vol aux autorités policières de la région où la perte ou le vol s'est produit(e), dans les 24 heures suivant la découverte de la perte ou du vol.

Si l'utilisation d'une Carte est interrompue pour une raison quelconque, l'utilisation de toutes les autres Cartes émises sur Votre Compte pourrait également être interrompue en même

temps.

Si Vous Vous inscrivez à des services en ligne, Vous devez conserver Vos données de sécurité (telles que Votre nom d'utilisateur, mot de passe ou d'autres détails), ainsi que Votre téléphone mobile ou autre appareil, en lieux sûrs.

À partir du moment où Vous Nous avez informés et à condition que Vous n'ayez pas agi frauduleusement ou malhonnêtement, délibérément ou commis une négligence grave, Vous ne serez pas responsable envers Nous pour tout débit non autorisé, sous réserve d'une éventuelle franchise de maximum 50 EUR que Vous aurez à supporter.

Si Nous soupçonnons qu'une fraude présumée ou réelle s'est produite sur Votre Carte ou que la sécurité de Votre Carte est menacée, y compris dans les circonstances décrites dans cette section, Nous Vous contacterons en utilisant les coordonnées que Vous Nous avez fournies.

## **9. Comment payer**

Les règlements doivent Nous parvenir en euros et peuvent être effectués par tout moyen indiqué sur Votre relevé ou autre moyen que Nous Vous autorisons à utiliser.

Vous devez effectuer un règlement séparé pour chaque Compte que Vous détenez auprès de Nous. Si Vous procédez à plusieurs règlements de paiements à la fois sans désigner clairement les Comptes auxquels il convient de les affecter, Nous pouvons affecter ces règlements à un quelconque Compte.

Nous créditerons les règlements effectués sur Votre Compte à compter du jour où Nous aurons reçu les fonds, à condition de les avoir reçus pendant Nos heures d'ouverture du jour en question. Si Nous recevons un paiement après ces heures, Nous créditerons le paiement le jour suivant sa réception.

## **10. Facturation récurrente**

Vous pouvez Nous autoriser à soumettre une demande de mise en place d'un service de facturation récurrent par Carte pour un commerçant donné. Pour toute facilité de paiement récurrent, Vous êtes responsable du paiement de tous les coûts qui peuvent être encourus par le commerçant. Vous pouvez autoriser un commerçant à obtenir le paiement des produits et/ou services sur un Compte Carte à intervalles réguliers (ci-après dénommé paiement récurrent). Afin d'éviter toute perturbation possible des paiements récurrents et la livraison de biens et/ou de services par le commerçant, Vous avez la responsabilité de Vous assurer que le commerçant dispose des informations les plus récentes sur les paiements récurrents. Nous ne fournissons pas de renseignements sur une Carte de

remplacement (par ex. numéro de Carte et date d'expiration) au commerçant ; toutefois, dans certaines circonstances, les paiements récurrents peuvent être automatiquement imputés à une Carte renouvelée sans préavis.

Vous demeurez responsable de tous les paiements récurrents qui pourraient continuer d'être imputés au Compte de la Carte résultant d'une Carte qui aurait pu être remplacée ou annulée.

Nous déclinons toute responsabilité quant à la mise en place de la facilité ou si le commerçant n'a pas débité le Compte Carte.

## **11. Octroi d'une garantie**

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

Sous réserve des exigences du commerçant, une autorisation préalable de la Carte peut être nécessaire pour un montant prédéterminé dans la devise pertinente. Si le montant total préautorisé n'est pas utilisé pour payer le montant associé, il est possible que le montant préautorisé soit bloqué pendant 7 jours (à l'exception de la location de voiture et des croisières qui peuvent nécessiter plus de 7 jours). Vous consentez explicitement à toute autorisation préalable future et au fait que le montant peut être bloqué pendant une certaine période.

## **12. Comment Nous appliquons les paiements**

Nous affecterons, de manière générale, les paiements à Votre Compte dans l'ordre suivant :

- Transactions qui ont figuré sur un relevé mensuel
- Frais de retard de paiement
- Frais liés au rejet de la domiciliation pour cause de fonds insuffisants
- Tous frais de Cotisation de la Carte et de Cotisation de(s) Carte(s) supplémentaire(s)
- Aux autres frais que Nous facturons et qui figurent en tant qu'élément distinct sur Votre relevé mensuel.

## **13. Impayés**

Les impayés peuvent entraîner des conséquences importantes :

- que Vous Nous deviez des frais supplémentaires ;

- que Votre profil de risque de crédit soit affecté, rendant l'obtention d'un crédit par un organisme tiers plus difficile ou plus coûteux ; et
- qu'une action en justice (qui pourrait inclure l'obtention d'une décision Nous donnant le droit de Nous payer sur le produit de la vente de Votre maison ou d'autres biens) ou une procédure en faillite puisse être engagée contre Vous pour recouvrer toute dette due en vertu du présent Accord.

#### **14. Paiements réalisés par erreur sur Votre Compte**

Si Nous créditons Votre Compte par erreur ou en raison d'une erreur système, Nous préleverons automatiquement le montant sur Votre Compte.

Si Nous sommes informés qu'un paiement en provenance de l'Espace Economique Européen (EEE) a été effectué par une tierce partie, par erreur sur Votre Compte (par exemple, si le payeur a donné le mauvais numéro de Compte ou une mauvaise référence) et si lorsque Nous Vous contactons, Vous Nous informez que le paiement Vous était destiné, Nous sommes légalement tenus de partager toutes les informations pertinentes, y compris Votre nom, Votre adresse et les données de la transaction avec la banque de laquelle provient le paiement, si elle Nous le demande, afin que le payeur puisse Vous contacter.

#### **15. Titulaire(s) de Carte supplémentaire**

Nous pouvons, à Votre demande, émettre des Cartes sur Votre Compte en faveur de Titulaire(s) de Carte supplémentaire. Les Titulaire(s) de Carte supplémentaire n'ont pas de Compte Carte chez Nous mais peuvent utiliser Votre Compte Carte, et si applicable, la fonctionnalité Express Cash, sous réserve du respect du présent Accord. Vous devez donc Vous assurer que le(s) Titulaire(s) de Carte supplémentaire se conforme(nt) au présent Accord et à ses modifications. Nous pouvons limiter le nombre de Titulaire(s) de Carte supplémentaire autorisés.

Vous êtes responsable de toute utilisation de Votre Compte par les Titulaires de Carte supplémentaire (y compris les retraits en espèces, les frais de Cotisation annuelle et tous les autres frais) et toute personne qu'ils autoriseraient à utiliser Votre Compte. Vous êtes donc responsable de toutes les transactions qu'ils effectuent.

Si Vous souhaitez mettre fin au droit d'un Titulaire de Carte supplémentaire d'utiliser Votre Compte, Vous devez Nous en informer.

#### **16. Conversion des transactions effectuées en devise étrangère**

Si Nous recevons une transaction ou un remboursement à traiter

dans une devise étrangère, Nous la(le) convertirons en euros à la date de son traitement (qui peut être différente de la date de la transaction ou du remboursement même). Cela signifie que le taux peut être différent des taux qui sont en vigueur à la date de Votre transaction ou du remboursement. Les fluctuations du taux de change peuvent être significatives.

Si la transaction ou le remboursement sont effectués en dollars US, Nous les convertirons directement en euros. Dans tous les autres cas, Nous la(le) convertirons d'abord en dollars américains, puis en euros, mais Nous ne facturerons qu'une seule commission de change par transaction hors euro. Le taux de change que Nous appliquons correspond :

- au taux requis par la loi ou habituellement utilisé dans le territoire où la transaction ou le remboursement sont effectués, ou lorsque cela ne s'applique pas :
- aux taux interbancaires sélectionnés à partir de sources habituelles du secteur le jour ouvrable précédant la date de traitement. Un tel taux de conversion est désigné « Taux de change American Express ».

L'évolution des tarifs s'appliquera immédiatement et sans préavis. Une majoration supplémentaire de 2,5 % s'appliquera à toutes les transactions hors euro.

Lorsque Vous effectuez une transaction dans une devise étrangère, Vous pouvez autoriser un tiers (par exemple, le commerçant) à convertir Votre transaction en euros avant qu'elle ne Nous soit transmise. Si tel est Votre choix, le taux de change et toute commission ou frais seront fixés par le tiers et peut inclure une commission ou des frais. À la réception d'une transaction convertie par un tiers en euros, Nous n'appliquerons pas de commission de change sur la transaction hors euro.

## **17. Relevés et notifications légales**

Nous Vous fournirons des relevés relatifs à Votre Compte au moins une fois par mois en cas d'activité sur Votre Compte, sinon une fois par an. Nous pouvons Vous les envoyer par courrier, par courrier électronique à la dernière adresse e-mail que Vous Nous avez communiquée, par publication via votre Compte en ligne ou par tout autre moyen légalement autorisé.

Nous pouvons Vous envoyer des notifications (notamment toute information que Nous sommes légalement tenus de Vous envoyer, comme des informations sur les modifications apportées au présent Accord ou à d'autres Accords que Nous avons avec Vous en les mentionnant sur Vos relevés ou en les joignant à Vos relevés.

En plus des informations sur les paiements (date de clôture

mensuelle de Votre Compte Carte ainsi que la date d'échéance du paiement mensuel), chaque relevé fera apparaître toutes les transactions effectuées ou montants portés au débit ou au crédit de Votre Compte au cours de la période du relevé, ainsi que le solde du Compte.

Vous devez systématiquement vérifier l'exactitude de chaque relevé et Nous contacter dès que possible si Vous constatez des erreurs sur Votre relevé ou si Vous suspectez une transaction frauduleuse et/ou si avez besoin d'informations complémentaires sur quoi que ce soit.

Si Vous recevez les relevés en ligne, Vous devez régulièrement vérifier ces informations ainsi que toute communication envoyée par courrier électronique, de la même manière que Vous le feriez pour le courrier postal.

Si Vous avez opté pour les relevés par courrier, Nous Vous enverrons les relevés (et toutes notifications que Nous sommes légalement tenus de fournir) par la voie postale à la dernière adresse de facturation figurant dans Nos registres. Nous ne pouvons être tenus responsables des retards de la poste. Nous Vous invitons à vérifier régulièrement Vos relevés en ligne.

## **18. Vous contacter**

Nous pouvons Vous envoyer des messages importants et d'autres communications (y compris des alertes) concernant les Conditions générales (Carte, assurances et autres avantages inclus dans Votre Carte), Votre Compte, les avantages liés à Votre Carte ou aux Cartes supplémentaires. Cela peut être fait par courrier électronique, par SMS, message sur Vos relevés ou par envoi postal, par publication en ligne sur Notre site Web et/ou via Votre Compte en ligne ; par exemple, Nous pouvons Vous envoyer une alerte pour Vous confirmer la mise à jour de Vos coordonnées.

Certains messages doivent Vous être envoyés dans le cadre de Notre contrat (tels que les relevés de Votre Compte ou les alertes de sécurité, mais également au sujet des services que Nous Vous fournissons et des avantages liés à Votre Carte). Pour nos Membres Platinum, notre contrat comprend des avantages spécifiques liés à la Carte Platinum tels que des invitations à des événements exclusifs, des ventes privées,...Vous avez le droit de Vous opposer à toutes les autres alertes ou communications spéciales sortant du cadre des communications relatives aux services que Nous vous fournissons (à savoir des communications de marketing direct) pour lesquelles il se peut que Vous ayez opté initialement dans Votre formulaire de demande, en Nous contactant via votre Comptes en ligne ou en Nous appelant.

Si Nous devons Vous contacter au sujet d'une fraude réelle

ou suspectée ou de menaces de sécurité, Nous le ferons en utilisant le moyen le plus rapide et le plus sûr.

## 19. Modifications de Vos coordonnées

Nous utiliserons Vos coordonnées les plus récentes pour Vous contacter. Vous devez Nous aviser immédiatement en cas de modification de Votre adresse postale, de Votre adresse e-mail auxquelles Nous Vous envoyons les relevés ou les notifications.

Nous pouvons mettre à jour Vos coordonnées si Nous recevons des informations Nous indiquant qu'elles ont changé ou sont incorrectes. Dans le cas où il Nous serait impossible de remettre toutes ces communications ou si de telles communications Nous étaient retournées, Nous pourrions cesser toute tentative de communication avec Vous jusqu'à ce que Nous ayons reçu des coordonnées exactes. En dernier recours, Nous pouvons bloquer Votre Compte afin de protéger la sécurité de Votre Carte.

Toutes les notifications légales seront publiées via Votre Compte en ligne ou envoyées à Votre dernière adresse postale ou adresse e-mail connue.

## 20. Suspension de Votre Compte

Nous pouvons suspendre Votre Compte ou toute fonctionnalité de Votre Compte si :

- Vous Nous demandez de clôturer Votre Compte ;
- Nous l'estimons nécessaire pour préserver la sécurité de Votre Compte ;
- Vous êtes en violation du présent Accord ;
- si Nous suspectons une utilisation non autorisée, inappropriée et/ou frauduleuse ;
- en cas de retrait d'espèces, un dépassement de plafond est opéré et
- Nous estimons de manière raisonnable que Votre profil de risque s'est significativement détérioré de telle manière que Vous n'êtes plus en mesure d'effectuer les règlements dus (par ex. Vous êtes en faillite ou décédé).

Nous Vous en informerons en général à l'avance ou dans les plus brefs délais, et il est possible que Nous Vous informions (sans aucune obligation) des motifs de Notre décision.

En cas de suspension de Votre Compte ou de Votre Carte, Vous devez :

- ne plus utiliser la Carte ;

- avertir les commerçants pour qu'ils n'effectuent plus de nouvelles transactions sur Votre Compte ; et
- bien sûr, payer le solde total du Compte.

Nous pouvons accepter de rétablir Votre Compte ou l'utilisation de Votre Carte si les raisons pour lesquelles Nous avons suspendu Votre Compte ou Votre Carte n'existent plus. Vous pouvez Nous faire savoir qu'il en est ainsi et demander le rétablissement de Votre Compte en Nous contactant.

Si Votre Carte est suspendue pour une raison quelconque, toutes les Cartes émises pour Votre Compte Carte peuvent être suspendues en même temps.

## 21. Cessation de Votre Accord

Le présent Accord est conclu pour une durée indéterminée. Vous pouvez et Nous pouvons y mettre fin sans qu'une quelconque explication ne soit nécessaire. Vous pouvez à tout moment y mettre fin moyennant préavis d'un mois en Nous appelant ou en Nous écrivant (Nos coordonnées sont indiquées au début du présent Accord) pour Nous informer de la clôture de Votre Compte et Nous payer tous les montants dus. En ce qui concerne plus particulièrement Express Cash, Vous pouvez à tout moment résilier l'accord relatif à cette fonctionnalité avec effet immédiat sans néanmoins résilier l'Accord.

Nous pouvons y mettre fin en Vous adressant un préavis écrit d'au moins deux mois, mais Nous pouvons immédiatement mettre fin au présent Accord si :

- Vous omettez à maintes reprises de payer le solde total du Compte ou dépassez la limite de dépenses ;
- Vous manquez gravement ou de façon répétée au respect du présent Accord ;
- Vous fournissez des informations fausses ou trompeuses ;
- des mesures sont prises en vue de Votre mise en faillite ou si Vous faites l'objet d'une quelconque forme d'administration provisoire ou de mise sous tutelle ;
- Vous manquez à vos obligations découlant d'un autre accord que Vous avez conclu avec Nous ou avec toute société de Notre groupe ;
- Nous estimons de manière raisonnable qu'en poursuivant l'Accord, Nous pourrions :
  - commettre une violation du droit, d'une réglementation, d'un code ou d'une autre obligation ; ou
  - être poursuivi par un gouvernement, la police ou un régulateur ;

- Vous êtes en situation d'incapacité ou Vous décédez ;
- Vous Vous comportez de manière abusive ou menaçante envers Notre personnel ; ou
- Nous avons des motifs raisonnables de croire que Vous êtes en incapacité de ou peu enclin à payer Vos dettes à l'échéance.

Dans chacun de ces cas, Nous pouvons résilier Votre Compte et Vous demander de Nous rembourser immédiatement tous les montants dus en vertu du présent Accord.

Si Vous rencontrez ou pourriez rencontrer des difficultés de paiement, veuillez Nous contacter dès que possible. Nous respecterons toujours toutes les exigences légales requises pour Vous notifier avant de mettre fin à l'Accord.

L'Accord ne prendra fin que dès le moment où Vous Nous aurez payé tous les montants dus. Jusque-là :

- toutes les conditions de l'Accord resteront en vigueur (y compris Notre droit de modifier les conditions de l'Accord) ;
- Vous (et tout Titulaire de Carte supplémentaire) n'aurez plus aucun droit d'utiliser le Compte ou la Carte pour effectuer des transactions ; et
- les avantages de Votre Carte cesseront.

Vous serez dans l'obligation de détruire toutes les Cartes à la fin de l'Accord.

Si Vous payez des frais de Cotisation annuelle ou des frais pour une Carte supplémentaire, Nous rembourserons les frais de Cotisation de la Carte que Vous avez payés prorata temporis selon la date de fin de L'Accord.

En cas de cessation de Notre activité (cessation de l'activité de services de paiement pour quelque raison que ce soit), Nous assurerons l'exécution immédiate de toutes les transactions de paiement en attente et procéderons à la résiliation de tous les contrats existants avec effet immédiat après avoir obtenu le remboursement de tous les montants impayés.

## **22. Avantages de la Carte (services additionnels et services discrétionnaires)**

En soumettant un(des) Formulaire(s) d'affiliation, Vous reconnaissez avoir reçu toutes les informations nécessaires sur l'ensemble de la gamme de produits et d'avoir choisi la Carte qui correspond le mieux à Vos besoins et d'agir en toute connaissance de cause. Vous déclarez également avoir été informé de toutes les spécifications de la Carte.

Vous pouvez choisir de demander une Carte avec des services complémentaires ou des avantages (dénommés avantages Carte), comme une assurance et/ou des Membership Rewards. Lorsque Vous détenez une telle Carte, Nous Vous facturerons des frais de Cotisation annuelle (ou mensuelle selon le cas) et, le cas échéant, des frais d'ouverture de Compte. S'agissant des assurances incluses dans les prestations de Votre Carte, celles-ci n'exigent pas le paiement d'une prime d'assurance supplémentaire, cette dernière étant incluse dans les frais annuels de Cotisation de la Carte. Vous trouverez Nos frais annuels de Cotisation à la Carte, Nos frais d'ouverture de Compte (s'il y a lieu) et les frais de Cotisation à une Carte supplémentaire dans la section « Cotisations et frais » du présent Accord.

Lorsque Votre Carte comporte des avantages, ceux-ci peuvent être assujettis à des conditions distinctes émises par Nous (par ex. Membership Rewards) ou par des tierces parties (par ex. des assurances, Salons, Concierge etc.), lesquelles peuvent être modifiées de temps à autre sans préavis de Notre/leur part. Nous Vous recommandons vivement de Vous tenir régulièrement informé et de prendre connaissance des dernières conditions générales qui vous sont applicables qui se trouvent sur Notre site Internet [www.americanexpress.be/documents](http://www.americanexpress.be/documents).

Afin d'éviter toute confusion, les services d'assurances intégrés à Votre Carte sont fournis par des compagnies d'assurance tierces. Veuillez lire attentivement les conditions générales qui s'appliquent à ces services d'assurances. Nous demeurerons une tierce partie à l'égard du contrat d'assurance et de toute discussion ou réclamation liée au contrat d'assurance.

Vous conservez toujours l'option de souscrire à la Carte Blue qui Vous offre uniquement les services de paiement, sans les avantages et services spécifiques liés aux autres Cartes, à tout moment et sans frais supplémentaires. (à l'exception de la cotisation annuelle). Pour en savoir plus sur la Carte Blue, rendez-Vous sur [www.americanexpress.be](http://www.americanexpress.be).

Afin d'éviter toute confusion, si Vous souscrivez à une Carte Brussels Airlines American Express, veuillez lire attentivement les conditions générales qui s'appliquent au programme « Miles & More ». Nous resterons une tierce partie en ce qui concerne le programme « Miles & More » et à l'égard de toute discussion ou réclamation relative à ce programme.

Dans le cas où une souscription à des services interviendrait par téléphone au cours de l'exécution du présent Accord (ex. services que vous solliciteriez par exemple l'accès aux salons d'aéroport pour un Titulaire de la Carte supplémentaire), Vous acceptez que l'affiliation à ces services intervienne à distance et que la preuve peut être apportée par un enregistrement électronique.

Le cas échéant, Vous réaffirmez agir en connaissance de cause, et ainsi avoir déjà accepté l'ensemble des présentes Conditions générales ainsi que les Conditions générales spécifiques aux services concernés.

### **23. Compensation**

Nous pouvons à tout moment, sans notification ni demande préalable, compenser tout crédit inscrit à Votre Compte avec tout montant que Vous Nous devez sur tout autre Compte (dans quelque devise que ce soit) détenu par Vous auprès de Nous, jusqu'à ce que Votre obligation relative au montant dû soit entièrement exécutée.

### **24. Réclamations Nous concernant**

Nous faisons tout ce que Nous pouvons afin de Vous assurer le meilleur service possible.

Si Vous n'êtes pas satisfait d'un aspect quelconque de Nos services, Vous pouvez Nous en faire part ou introduire une plainte en communiquant avec Notre Service client ou en Nous écrivant à l'adresse suivante :

**Alpha Card SCRL - Département des plaintes**

100 Boulevard du Souverain B - 1170 Bruxelles

Vous pouvez également Nous envoyer un e-mail à l'adresse suivante : [complaints.be@aexp.com](mailto:complaints.be@aexp.com).

Si Vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée par Nos services, Vous pouvez soumettre le litige à :

#### **Ombudsfm**

Rue Belliard 15-17, boîte 8, 1040 Bruxelles

Fax : +32 (0) 2 545 77 79

E-mail : [ombudsman@ombudsfm.be](mailto:ombudsman@ombudsfm.be)

<http://ombudsfm.be/>

Vous pouvez également contacter la

**Direction générale Contrôle et Médiation au Service public fédéral Économie, PME, Classes moyennes et Énergie**, à l'adresse suivante :

#### **SPF Économie, PME**

Direction générale Contrôle et Médiation

Accueil - NGIII, 16, boulevard du Roi Albert II, 3e étage

1000 Bruxelles

Fax : +32 (0) 2 277 54 52

E-mail : [eco.inspec.fo@economie.fgov.be](mailto:eco.inspec.fo@economie.fgov.be)

<http://economie.fgov.be>

<https://pointdecontact.belgique.be/meldpunt/fr/bienvenue>

## 25. Comment Nous sommes régulés

Nous sommes agréés et régulés en tant qu'établissement de paiement par l'Autorité de la Banque nationale de Belgique (BNB), Notre régulateur, localisé au boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles.

Nous sommes enregistrés en tant qu'intermédiaire d'assurances pour différentes branches d'assurances auprès de la FSMA sous la référence : 048520A. Pour plus d'informations sur les types de couverture d'assurances que Nous offrons, en tant qu'intermédiaire, et fournis par Nos partenaires (c'est-à-dire les branches d'assurances relevant de Nos activités, qui peuvent changer à tout moment à Notre seule discrétion) et sur les différentes assurances incluses dans Votre Carte, veuillez Vous rendre à l'adresse suivante : [www.americanexpress.be/documents](http://www.americanexpress.be/documents).

## 26. Réclamation à l'encontre des commerçants ou de tiers

Si Vous contestez une transaction d'achat auprès d'un commerçant ou d'un tiers, Nous pouvons créditer le Compte pour tout ou partie de la transaction contestée, mais sans obligation.

Si Nous le faisons, que Nous y soyons légalement tenus ou non, Vous et tout Titulaire de Carte supplémentaire serez considérés de plein droit comme ayant cédé et transféré à Notre profit tous droits et recours (à l'exclusion des recours en responsabilité délictuelle) contre le commerçant ou le tiers.

Vous Vous interdisez d'exercer tout recours à l'encontre du commerçant ou du tiers concernant le montant crédité et Vous devrez Nous accorder Votre coopération si Nous décidons d'exercer un tel recours. S'il est nécessaire d'exercer un recours, Nous pouvons être amenés à utiliser Vos données personnelles (y compris les divulguer au commerçant ou au tiers) à ces fins, mais Nous Vous en informerons si tel est le cas.

## 27. Comment utilisons-Nous Vos données ?

Nous utilisons Vos **données personnelles** : (i) lorsqu'elles sont nécessaires à l'exécution de Notre **contrat** (qui comprend notamment les éléments suivants : Service 24 h/24, 7 j/7 : activation de Carte, remplacement de Carte, Cartes supplémentaires, facturation récurrente, .... ; protections telles que les assurances et l'assistance ; prestations de voyage : accès à l'agence de voyage, notamment les avantages négociés (par ex. : surclassement,...), accès aux salons... ; avantages « Lifestyle » : service concierge, différents types d'événements tels que par exemple : visites privées, expositions,... ; Fidélité : programme Membership Rewards ou programme Partner Loyalty (par ex.

Miles & More) ou à des fins de conformité avec une **obligation légale** (par ex., la diligence raisonnable dont les institutions financières doivent faire preuve avant d'approuver des Comptes Carte) ; (ii) pour poursuivre des **intérêts légitimes**, notamment pour l'établissement, l'exercice ou la défense de droits en justice, prévenir la fraude et/ou améliorer Nos produits ou services ; ou (iii) lorsque Nous avons obtenu Votre **consentement**, par exemple à des fins de marketing. Ceci n'affectera aucun de Vos ou Nos droits et obligations en vertu de la législation relative à la protection des données personnelles et particulièrement le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 (Règlement Général sur la Protection des Données - « RGPD »).

Vous pouvez mettre fin à la relation contractuelle que vous avez avec Nous à tout moment en annulant Votre Carte et en clôturant par conséquent Votre Compte. Si Vous souhaitez obtenir tous les détails sur la façon dont Nous recueillons et traitons Vos données personnelles et/ou sur Vos droits en tant qu'individu, veuillez Vous référer à Notre Déclaration de confidentialité en ligne/Notre Charte de Confidentialité à l'intention du Titulaire de Carte que Vous trouverez sur [www.americanexpress.be/documents](http://www.americanexpress.be/documents). Notre Service client est également joignable au numéro indiqué au dos de Votre Carte. Vous pouvez également contacter Notre délégué à la protection des données par e-mail à l'adresse [DPO.be@aexp.com](mailto:DPO.be@aexp.com) ou en envoyant un courrier écrit à l'attention de Notre délégué à la protection des données à Notre siège social, situé au 100 Boulevard du Souverain, 1170 Watermael-Boisfort (Bruxelles).

## 28. Cession de l'Accord

Nous pouvons vendre, transférer ou céder le présent Accord et Votre Compte. Nous pouvons à tout moment y procéder sans Vous en informer préalablement, sauf si Nous y sommes légalement tenus. Vous ne pouvez pas vendre, céder ou transférer Votre Compte ou une quelconque de Vos obligations au titre du présent Accord.

## 29. Renonciation aux droits

Nous pouvons décider de retarder un recours ou de ne pas exercer Nos droits en vertu du présent Accord. Si Nous décidions de la sorte, Nous ne renoncerions pas pour autant à Nos droits et cela ne Nous empêchera pas d'exercer ces droits ultérieurement.

## 30. Langue et droit applicable

Le présent Accord, ainsi que toutes les communications entre Nous et Vous, sont rédigés en langues française et/ou néerlandaise. Toute communication éventuelle en langue anglaise ne le sera que pour votre facilité. Les versions françaises et néerlandaises feront dès lors toujours foi.

Le présent Accord ainsi que toutes les communications entre Nous et Vous sont régies par le droit belge, et les tribunaux de Bruxelles auront compétence exclusive.

### **31. Taxes et droits**

Vous êtes tenu de payer tous les impôts, droits ou autres montants imposés par la loi de tout pays relativement à la Carte, de toute transaction sur Votre Compte ou de toute utilisation de Votre Compte par Vous ou par tout Titulaire de Carte supplémentaire.

### **32. Nos obligations générales et responsabilités**

Nous veillerons à ce que, en tout temps, des moyens appropriés soient mis à Votre disposition pour vous permettre de Nous aviser de toute utilisation non autorisée, conformément à Vos obligations et responsabilités. Nous prendrons toutes les mesures nécessaires pour empêcher toute utilisation de la Carte dès que Nous serons informés de la perte, du vol, du détournement ou de toute autre utilisation non autorisée de la Carte et/ou des moyens permettant son utilisation.

Nous devons être en mesure de Vous fournir, sur demande, la preuve que Vous Nous avez dûment donné cette notification dans un délai de dix-huit (18) mois à compter de la notification de sécurité, perte, vol et fraude.

Nous devons tenir un registre interne de toutes les transactions effectuées avec la Carte pendant une période d'au moins dix (10) ans à compter de la date à laquelle les transactions ont été exécutées.

### **33. Limites de Notre responsabilité**

En cas de manquement de Notre part à une disposition du présent Accord, Nous ne serons pas tenus pour responsable du préjudice causé par des événements anormaux ou imprévisibles, hors de Notre contrôle raisonnable, et qui auraient été inévitables malgré tous les efforts raisonnables pour les empêcher.

Nous ne sommes pas responsables :

- i. de toute faute ou omission échappant à Notre contrôle raisonnable quant à l'utilisation des services de paiement ;

- ii. si un commerçant refuse d'accepter une transaction ou omet d'annuler une autorisation ou préautorisation de transaction ;
- iii. lorsque Vous agissez frauduleusement ou par négligence, en violation du présent Accord.

En cas de manquement de Notre part à une disposition du présent Accord, Nous ne serons pas responsables envers Vous des pertes ou des coûts causés par des événements anormaux ou imprévisibles que Nous ne pouvons raisonnablement contrôler et qui auraient été inévitables malgré tous les efforts raisonnables pour prévenir la survenance de l'événement.

Nous ne sommes pas responsables des problèmes que Vous pourriez rencontrer avec les produits ou services que Vous achetez avec la Carte, en termes de qualité, de sécurité, de légalité ou tout autre aspect relatif à l'achat de ces produits ou services. Nous ne sommes pas responsables des actes ou omissions d'un commerçant, en particulier le refus d'accepter la Carte comme moyen de paiement. Toutes les réclamations relatives aux biens ou services obtenus par l'utilisation de la Carte ainsi que tous les litiges survenant entre Vous et le commerçant seront, le cas échéant, exclusivement réglés entre Vous et le commerçant.

### **PARTIE 3 DES CONDITIONS GÉNÉRALES**

#### **Cotisations, frais et autres coûts (indicatifs en juin 2018)**

Cette grille tarifaire est indicative (juin 2018) et peut être modifiée de temps à autre sans préavis. Vous pouvez consulter les informations mises à jour sur Notre site Web [www.mericanexpress.be/documents](http://www.mericanexpress.be/documents).

Cette grille tarifaire est également subsidiaire à toute éventuelle offre individuelle ou à toute offre promotionnelle ponctuelle qui pourrait éventuellement intervenir et ainsi présenter des tarifs différents ou sous une forme différente (par exemple sous la forme de cotisation mensuelle) de la présente grille.

**1. Cotisation annuelle de la Carte** – Vous pouvez choisir de demander une Carte qui présente certains avantages Carte. Ou Vous pouvez opter pour une Carte sans avantages (appelée Carte Blue - Blue d'American Express®). Pour plus d'informations, reportez-Vous à la section « Avantages de la Carte » dans la Partie 2 du présent Accord.

**Carte Blue** : 35 EUR

**Carte Green** : 65 EUR

**Carte Gold** : 115 EUR (n'est plus commercialisée)

**Carte Gold + (avec assistance routière)** : 195 EUR

**Carte Platinum** : 570 EUR

**Brussels Airlines Preferred** : 120 EUR

**Brussels Airlines Premium** : 150 EUR

**Brussels Airlines Classic** : 60 EUR (n'est plus commercialisée)

## **2. Cotisation annuelle de la Carte supplémentaire**

**Carte Blue** : 15 EUR

**Carte Green** : 30 EUR

**Carte Gold** : 45 EUR (première Carte Gold supplémentaire : gratuite)

**Carte Platinum** : 0 EUR jusqu'à 1 Carte Platinum supplémentaire + 4 Cartes Gold supplémentaires. Au-delà (c'est-à-dire à partir de la 2ème Carte Platinum supplémentaire et à partir de la 5ème Carte Gold supplémentaire), Nous pouvons accepter Votre demande de Carte supplémentaire à titre exceptionnel et à Notre entière discrétion. Dans ce cas, Nous pouvons appliquer les frais suivants par Carte : Platinum : 285 EUR et Gold : 45 EUR

**Brussels Airlines Preferred** : 40 EUR

**Brussels Airlines Premium** : 50 EUR

**Brussels Airlines Classic** : 20 EUR

## **3. Retrait d'espèces (Express Cash) (optionnel)**

3,5 % avec un minimum de 4,50 EUR

Pourrait être soumis à un prélèvement obligatoire (Formulaire SEPA) -voir les conditions Express Cash ci-dessus Partie 2 article 6.

## **4. Retard de paiement** - Si Vous avez du retard pour le règlement du montant total débiteur chaque mois

Si Vous ne Nous payez pas la totalité du montant dû à la date d'échéance, Vous Nous devrez une pénalité pour retard de paiement.

Ces frais de retard de paiement seront calculés comme suit :

Une pénalité de 2,5 % (avec un minimum de 15 EUR) sera due cumulativement sur tout montant restant dû à la fin de chaque mois écoulé à compter de la date d'échéance du paiement. Cela signifie que Vous devez procéder au paiement de tout montant impayé au plus tard avant la date du prochain relevé. Dans le cas contraire, un supplément de 2,5% par mois sera dû (avec un minimum de 15 EUR) et ce, pendant trois mois.

N.B. : la date d'échéance du paiement dépend de la date de clôture mensuelle relative à Votre Compte Carte. La date d'échéance du paiement et la date de clôture mensuelle du

Compte Carte sont indiquées sur Votre relevé mensuel.

Ces frais de retard de paiement sont applicables sans préavis.

**5. Paiement rejeté** - en cas de rejet de Votre domiciliation par Votre banque.

25 EUR

**6. Copie du relevé** - au cas où Vous demanderiez une copie supplémentaire de Votre relevé mensuel.

4 EUR

**7. Transaction hors euro** – sur le montant après avoir converti la transaction en euros.

2,5 %

**8. Frais de recouvrement externes** – pour le recouvrement des montants que Vous Nous devez

A partir de 90 jours, Nous Nous réservons le droit de transférer le dossier à Nos prestataires de services de recouvrement externes et à partir de ce moment, ces prestataires de services de recouvrement externes peuvent calculer les frais de retard de paiement à 8 % de toute partie de l'encours.

En outre, des frais de recouvrement peuvent être demandés : 10 % du montant dû avec un minimum de 100 EUR

Si des frais de Cotisation de Carte s'appliquent, Nous les facturerons pour chaque année de Cotisation (périodes consécutives de 12 mois à compter de la date d'ouverture de Votre Compte) à compter de la première date du relevé, puis mensuellement (s'il s'agit de frais mensuels) et autrement, annuellement.

Si des frais d'ouverture de Compte s'appliquent, Nous imputerons ces frais uniques à Votre Compte le jour suivant l'ouverture de Votre Compte.

Si des frais de Cotisation s'appliquent à une Carte supplémentaire, Nous les facturerons pour chaque année de Cotisation à compter de la date à laquelle le Titulaire de la Carte supplémentaire est ajouté au Compte, puis mensuellement (s'il s'agit de frais mensuels) et autrement, annuellement.

