

Conditions d'utilisation de la carte Debit Mastercard, de la carte Maestro et de la carte client*

I. Conditions générales

1. Possibilités d'utilisation (fonctions)

La carte Debit Mastercard, la carte Maestro et la carte client (ci-après conjointement dénommées «carte») peuvent, selon accord, remplir une ou plusieurs des fonctions suivantes :

- carte de paiement pour le règlement de biens et de services en Suisse et à l'étranger (voir chiffre II);
- carte de retrait d'espèces aux bancomats en Suisse et à l'étranger (voir chiffre II);
- carte de versement aux bancomats de la BCBE spécialement prévus à cet effet et carte servant à consulter certaines informations relatives aux comptes;
- carte pour d'autres prestations proposées par la BCBE et le fournisseur de carte (voir chiffre III);
- carte servant de moyen de légitimation pour le portail services de la BCBE et ses fonctionnalités. Les «Conditions générales d'utilisation du portail services de la BCBE» s'appliquent.

Afin de prévenir tout usage frauduleux des données des cartes (skimming), la BCBE est en droit de limiter la zone géographique d'utilisation de la carte (p. ex. à l'Europe). Elle communique une telle limitation au client sous une forme appropriée. Le client peut en tout temps demander l'extension temporaire de l'utilisation à d'autres zones.

2. Moyens d'autorisation

Selon l'endroit où la carte est utilisée (ci-après dénommé «point d'acceptation de la carte») et le type de carte, le client dispose des moyens d'autorisation suivants sous réserve d'une utilisation de la carte conformément au contrat :

- autorisation par saisie du NIP choisi par l'ayant droit à la carte;
- autorisation par le biais du protocole 3D Secure;
- autorisation uniquement par saisie du nom, du numéro de carte, de la date d'expiration, et – si nécessaire et disponible – du code de vérification figurant sur la carte (CVV, CVC);
- autorisation par utilisation de la carte sans saisie du NIP ou de tout autre moyen d'authentification à un service de paiement automatisé;
- autorisation suite à l'octroi d'une autorisation permanente à un point d'acceptation.

3. Compte bancaire

La carte est toujours liée à un compte déterminé ; elle peut toutefois être liée à d'autres comptes (fonction multicompte).

4. Ayants droit à la carte

La carte est établie au nom du titulaire du compte ou, additionnellement, d'une personne autorisée par le titulaire du compte (ci-après conjointement dénommés «ayants droit à la carte»).

5. Propriété

La carte demeure la propriété de la BCBE ; à ce titre, la BCBE peut à tout moment exiger qu'elle lui soit restituée.

6. Frais et commissions

La BCBE peut prélever au titulaire du compte des frais pour l'émission et l'autorisation de la carte, pour le traitement des transactions effectuées au moyen de celle-ci, ainsi que pour l'émission de cartes de remplacement. Les prix et conditions sont communiqués sur le site Internet de la BCBE ou de toute autre manière appropriée. Le montant de ces frais est débité du compte pour lequel la carte est émise.

Toute transaction en une monnaie autre que celle du compte sera convertie à des conditions déterminées par la BCBE. S'agissant des modifications des prix ou des conditions, le chiffre 8 des Conditions générales s'applique.

La BCBE reçoit, pour le traitement de transactions nationales et internationales sur les réseaux des cartes, une commission d'interchange de la part des entreprises qui concluent des contrats avec des points d'acceptation de la carte. Cette commission sert à couvrir les coûts de traitement des transactions, pour autant qu'ils ne soient pas déjà couverts par les frais prélevés. La BCBE fournit de plus amples informations sur la commission d'interchange sur demande. En outre, la BCBE peut recevoir d'autres commissions de la part de tiers (p. ex. d'un réseau de cartes international), en particulier pour la promotion commerciale, la participation aux frais d'infrastructure ou pour le développement de la gamme de produits.

7. Devoirs de diligence de l'ayant droit à la carte

L'ayant droit à la carte assume en particulier les devoirs de diligence suivants :

7.1 Signature

Dès réception, la carte doit être immédiatement signée par l'ayant droit à la carte, à l'endroit prévu à cet effet.

7.2 Conservation

La carte et le NIP doivent être conservés avec grand soin et séparément.

7.3 Confidentialité du NIP

Le NIP doit être gardé secret et ne doit en aucun cas être communiqué à des tiers par l'ayant droit à la carte. En particulier, le NIP ne doit pas être noté sur la carte ou conservé avec elle, même sous une forme modifiée. Le NIP doit être saisi à l'abri des regards.

7.4 Confidentialité du numéro de carte, de la date d'expiration et du code de vérification

Le numéro de carte, la date d'expiration et le code de vérification doivent être tenus secrets et ne doivent en aucun cas être communiqués à des tiers par l'ayant droit à la carte, sauf pour l'usage prévu.

7.5 Modification du NIP

Le NIP modifié par l'ayant droit à la carte ne doit pas être constitué d'une combinaison facile à deviner (numéro de téléphone, date de naissance, numéro d'immatriculation de véhicule, etc.).

7.6 Transmission de la carte

L'ayant droit à la carte ne doit pas transmettre sa carte. En particulier, il ne doit ni la remettre ni la rendre accessible à des tiers.

7.7 Annonce en cas de perte, blocage réalisé par le client lui-même

La BCBE doit être avisée immédiatement en cas de perte de la carte ou du NIP, ou d'oubli de la carte dans un appareil (voir également chiffre II.4 et II.9). L'ayant droit à la carte a également la possibilité de bloquer lui-même sa carte via l'App BCBE ou le portail clientèle.

7.8 Annonce à la police

Si des actes punissables ont été commis ou si l'ayant droit à la carte le soupçonne, celui-ci doit déposer une plainte auprès de la police. Il doit contribuer à clarifier les faits et à limiter le dommage dans toute la mesure du possible.

7.9 Contrôle des relevés de compte

Conformément au chiffre 10 des Conditions générales, le titulaire du compte doit annoncer sans faute à la BCBE les éventuelles irrégularités constatées sur les relevés de compte, notamment les débits consécutifs à une utilisation abusive de la carte, dans les 30 jours suivant leur réception (sous forme électronique ou physique). Après réception du formulaire de contestation, le titulaire du compte a dix jours pour le renvoyer à la BCBE dûment complété et signé.

8. Couverture

La carte ne peut être utilisée que si la couverture nécessaire (avoir ou limite de crédit autorisée) est disponible sur le compte. La BCBE est autorisée à refuser des transactions si la couverture est insuffisante.

9. Débit et crédit par la BCBE

La BCBE est en droit de débiter du compte du titulaire l'ensemble des montants issus de l'utilisation de la carte (cf. chiffre I.1). Le droit de débit de la BCBE demeure entier également en cas de différends entre l'ayant droit à la carte et des tiers (p. ex. point d'acceptation de la carte).

La BCBE est en droit de bloquer des transactions auparavant autorisées de manière irrévocable en tant que montant réservé sur l'avoir en compte et de les comptabiliser sur le compte ultérieurement.

Il relève de la responsabilité de l'ayant droit à la carte d'annuler les transactions régulières et de supprimer le montant réservé auprès du point d'acceptation de la carte.

L'ayant droit à la carte accepte que la BCBE communique sans information préalable le numéro et la date d'expiration d'une nouvelle carte à des points d'acceptation ayant été autorisés par l'ayant droit à la carte à enregistrer les informations de la carte (informations de compte Card-on-File, COF) à des fins de paiement de services (Automatic Billing Updater).

Le montant reconnu par le bancomat de la BCBE et confirmé par la personne effectuant le versement est automatiquement crédité sur le compte du client.

10. Validité et renouvellement de la carte

La carte Debit Mastercard et la carte Maestro sont valables jusqu'à la fin du mois indiqué sur la carte. En cas d'utilisation conforme aux conditions et sans renonciation explicite de la part de l'ayant droit à la carte, cette dernière est automatiquement remplacée par une nouvelle carte avant expiration de la date indiquée sur la carte. Dès réception d'une carte de remplacement ou de renouvellement, l'ancienne carte Debit Mastercard ou Maestro doit être immédiatement rendue inutilisable. La carte client n'a quant à elle pas de date d'expiration.

11. Résiliation

Une résiliation est possible en tout temps et sans justification. Est également considérée comme résiliation la révocation d'une procuration au sens du chiffre I.4. Après la résiliation, la carte doit être restituée à la BCBE immédiatement et spontanément. Une demande anticipée de restitution ou une restitution anticipée de la carte ne donne aucun droit au remboursement des frais annuels. Malgré la résiliation, la BCBE demeure habilitée à débiter le compte de tous les montants résultant des transactions effectuées avant la restitution effective de la carte (p. ex. dans le cadre d'abonnements, d'affiliations ou de services en ligne).

II. La carte Debit Mastercard, la carte Maestro et la carte client (ci-après conjointement dénommées «carte») comme carte de retrait d'espèces et de paiement

1. Fonction de retrait d'espèces

La carte peut être utilisée par la saisie du NIP pour le retrait d'espèces aux bancomats désignés à cet effet en Suisse et à l'étranger ou, selon le type de carte, par la signature du justificatif de transaction auprès des commerçants qui signalent cette possibilité, à concurrence des limites fixées pour la carte.

2. Fonction de paiement

La carte Debit Mastercard ou Maestro peut être utilisée pour le paiement de biens et de services en Suisse et à l'étranger par la saisie du NIP et la fonction sans contact de la carte, à concurrence des limites fixées pour la carte. La carte Debit Mastercard peut également être utilisée par la saisie du numéro de la carte, de la date d'expiration et du code de vérification lors d'achats sur Internet ou par la signature du justificatif de transaction auprès des commerçants qui signalent cette possibilité.

3. NIP

En plus de la carte, l'ayant droit à la carte reçoit de la BCBE le NIP, sous pli séparé et scellé. Il s'agit d'un NIP propre à la carte, comportant six chiffres, obtenu mécaniquement ; il n'est connu ni de la BCBE ni de tiers. Lorsque plusieurs cartes sont établies, chacune reçoit un NIP propre.

4. Modification du NIP

Il est recommandé à l'ayant droit à la carte de choisir un nouveau NIP à six chiffres à un bancomat aménagé à cet effet. Ce nouveau NIP remplace immédiatement le NIP précédent. La modification peut être effectuée en tout temps et aussi souvent que le titulaire le souhaite. Afin de renforcer la protection contre l'utilisation abusive de la carte, le NIP choisi ne doit ni être constitué d'une combinaison facile à deviner (cf. chiffre I.7.5) ni être noté sur la carte ou conservé avec elle, même sous une forme modifiée (cf. chiffre I.7.3).

5. Identification, débit et prise en charge des risques

Toute personne qui s'identifie en utilisant la carte et en saisissant le NIP attribué à la carte à un appareil aménagé à cet effet, en payant avec la fonction sans contact de la carte ou en utilisant le numéro de carte, la date d'expiration et le code de vérification dans des applications ou sur Internet, ou en signant le justificatif de transaction, est considérée comme en droit de retirer des espèces, de payer, de procéder à une réservation ou de transférer de l'argent avec cette carte, même si cette personne n'est pas effectivement l'ayant droit à la carte. En conséquence, la BCBE est autorisée à débiter le compte du montant de la transaction effectuée et enregistrée électroniquement. Les risques d'une utilisation abusive de la carte sont en principe supportés par le titulaire du compte.

En permettant l'utilisation de la carte Debit Mastercard par la saisie du numéro de carte, de la date d'expiration et du code de vérification, p. ex. lors d'achats par téléphone, sur Internet ou via tout autre canal de correspondance, l'ayant droit à la carte renonce à un moyen d'identification fort.

6. Couverture des dommages en cas de non-responsabilité

Si l'ayant droit à la carte a respecté en tous points les conditions d'utilisation de la carte (en particulier les devoirs de diligence conformément au chiffre I.7) et si aucune faute ne lui est imputable, la BCBE couvre les dommages causés au titulaire du compte en raison de l'utilisation abusive de la carte par des tiers dans les fonctions de retrait d'espèces ou de paiement. Sont également pris en considération les dommages résultant de la falsification ou de la contrefaçon de la carte. Ne sont pas considérés comme « tiers » les titulaires du compte et leurs mandataires ainsi que leurs conjoints, de même que les personnes vivant dans le même ménage que le titulaire du compte ou son mandataire.

Les dommages qui doivent être pris en charge par une assurance ainsi que tout éventuel dommage indirect, de quelque nature qu'il soit, ne sont pas pris en charge.

6.1 En cas de non-respect des devoirs de diligence

L'ayant droit à la carte qui n'a pas respecté ses devoirs de diligence répond sans réserve de tous les dommages résultant de l'utilisation abusive de la carte, et ceci jusqu'à ce qu'un éventuel blocage de la carte prenne effet.

6.2 Suite à la fin du rapport contractuel, à une demande de restitution de la carte ou à la restitution de la carte Le droit d'utiliser la carte, également pour les commandes par téléphone, par correspondance ou par Internet, s'annule dans tous les cas avec la fin du rapport contractuel ou suite à une demande en restitution ou à une restitution spontanée de la carte. La BCBE décline toute responsabilité quant aux dommages causés par l'ayant droit à la carte en raison d'une utilisation de la carte ultérieure à la fin du rapport contractuel, à une demande de restitution ou à la restitution spontanée de la carte. Le titulaire est entièrement responsable pour les dommages qui en résultent. Toute utilisation illégale de la carte peut entraîner des poursuites civiles et/ou pénales.

7. Pannes techniques et interruptions d'exploitation

Les pannes techniques et les interruptions d'exploitation qui empêchent l'utilisation de la carte dans ses fonctions de retrait d'espèces ou de paiement ne donnent aucun droit à une indemnité en faveur de l'ayant droit à la carte.

8. Limites

La BCBE fixe des limites d'utilisation pour chaque carte émise et les communique sous une forme appropriée. La BCBE peut réduire la limite de la carte à tout moment et sans motif. L'ayant droit à la carte peut demander à la BCBE un ajustement de la limite de la carte. Il appartient au titulaire du compte d'informer les éventuels mandataires des limites d'utilisation.

9. Justificatif de transaction

L'ayant droit à la carte reçoit sur demande un justificatif de la transaction, lors de retraits d'espèces auprès de la plupart des bancomats et, automatiquement ou sur demande, lors de paiements de biens et de services. La BCBE elle-même n'envoie par conséquent pas d'avis de débit.

10. Blocages

La BCBE est en tout temps habilitée à bloquer la carte, sans en informer au préalable les ayants droit à la carte et sans avoir à en exposer les motifs. La BCBE bloque la carte lorsque l'ayant droit à la carte en fait la demande expresse, lorsqu'il annonce la perte de la carte et/ou du code NIP, ainsi que lors de la résiliation de la carte. La BCBE est habilitée à débiter le compte en cas de transactions effectuées au moyen de la carte avant que le blocage ne devienne effectif au terme du délai habituellement requis. Les frais de blocage peuvent être portés au débit du compte du titulaire.

III. La carte Debit Mastercard, la carte Maestro et la carte client (ci-après conjointement dénommées « carte ») pour d'autres prestations de la BCBE et du fournisseur de carte

Lorsque la carte est utilisée à un bancomat (appartenant ou non à la BCBE) pour faire usage de ses fonctions en utilisant le NIP, les dispositions supplémentaires suivantes s'appliquent :

1. Possibilités d'accès

La carte du titulaire du compte permet, dans le cadre des fonctions des bancomats appartenant ou non à la BCBE, d'accéder aux autres comptes du titulaire activés par la BCBE, en plus du compte auquel la carte est liée. La BCBE décline toute responsabilité quant à l'exactitude et l'exhaustivité des informations (soldes, etc.) pouvant être consultées. Il en va de même pour l'ensemble des informations de la BCBE, qui ne constituent en aucun cas des offres contraignantes.

2. Limite d'emploi

Les paiements et l'exécution d'écritures de transfert peuvent être refusés si le solde du compte est insuffisant et si aucune limite de crédit correspondante n'a été accordée, ou si les limites de retrait du compte ou de la carte correspondante seraient dépassées.

3. Fonction de versement

La carte permet en outre à l'ayant droit à la carte de verser de l'argent liquide en francs suisses et dans certaines devises fixées par la banque aux bancomats prévus à cet effet de la BCBE. Pour des raisons techniques, les versements d'espèces aux bancomats sont limités par transaction, mais plusieurs transactions peuvent être regroupées. Toutefois, la BCBE se réserve le droit de fixer des limites maximales pour les versements quotidiens ou mensuels.

L'ayant droit à la carte s'identifie en insérant sa carte et en saisissant le NIP correspondant. Toute transaction enregistrée électroniquement et effectuée par l'ayant droit est juridiquement contraignante. Le montant détecté par le bancomat est crédité sur le compte sélectionné avec pour date de valeur la date de versement et est considéré comme accepté par le titulaire du compte. Le justificatif de transaction délivré par le bancomat lors d'un versement en espèces tient lieu d'avis de crédit.

Si le bancomat n'est pas en mesure d'effectuer un comptage complet des espèces versées en raison d'un dysfonctionnement technique, de la défaillance d'un système informatique, de la non-reconnaissance de certains billets ou pièces de monnaie ou d'autres circonstances, le montant déposé est calculé et crédité au titulaire du compte sur la base des enregistrements du journal et, le cas échéant, par recomptage. Le titulaire du compte reçoit immédiatement un avis de la BCBE indiquant le montant versé. Il peut alors contrôler rapidement le versement et constater que le montant ainsi déterminé est correct.

4. Envoyer et recevoir de l'argent avec la carte Debit Mastercard

La carte Debit Mastercard proposée par la BCBE permet d'envoyer et de recevoir de l'argent.

5. Traitement de données par des fournisseurs externes et des prestataires tiers

Si la BCBE offre des cartes spéciales Debit Mastercard ou Maestro ou des programmes s'y rapportant en coopération avec des fournisseurs externes de services tiers, la BCBE fournit les données personnelles nécessaires de l'ayant droit à la carte (p. ex. le nom, l'adresse électronique, le numéro de téléphone, la date de fin de formation) au fournisseur des services tiers. Ce dernier peut ainsi contacter directement l'ayant droit à la carte. Le titulaire de la carte libère la BCBE ainsi du secret bancaire et consent à la transmission des données. La BCBE est également autorisée à utiliser les informations provenant de l'utilisation de la carte Debit Mastercard ou Maestro pour la commercialisation de produits et services qui pourraient intéresser l'ayant droit à la carte du point de vue de la BCBE. Celle-ci décline toute responsabilité concernant les transactions effectuées par l'ayant droit à la carte avec le fournisseur des services tiers. Si les conditions d'utilisation de la carte Debit Mastercard ou Maestro ne sont plus remplies, la BCBE peut en informer le prestataire de services tiers et réclamer et annuler la carte correspondante.

* Les conditions d'utilisation de la carte Debit Mastercard, de la carte Maestro et de la carte client constituent un extrait des Dispositions contractuelles régissant les relations d'affaires avec la Banque Cantonale Bernoise SA (chapitre D; édition janvier 2023)