

Carte MASTERCARD prépayée

Atlantique Traveler

Conditions-générales

1. Conditions-générales et déclaration du demandeur

IMPORTANT : Les cartes MASTERCARD *Atlantique Traveler* proposées, sont des moyens de paiement Internationaux PRE-PAYES et à DEBIT IMMEDIAT. Avant toute utilisation, il convient tout d'abord d'effectuer un dépôt d'argent sur votre compte/ carte, selon la procédure décrite dans le document livré avec votre carte. Vous ne pouvez pas et devez pas faire usage de cette carte avant d'avoir crédité le compte associé. Tout achat ou paiement effectué alors que la carte n'est pas encore alimentée ou ne contient pas suffisamment de crédit sera rejeté.

Les cartes MASTERCARD prépayées proposées dans le cadre de programme n'étant pas des cartes de crédit, elles ne peuvent être utilisées que si le solde de compte carte associé est positif, car ses cartes sont à débit immédiat.

ACTIVATION DE LA CARTE : Votre carte sera déjà activée et prête à être rechargée dès que vous déposez de l'argent sur votre compte associé, elle devient alors utilisable pour les achats, retraits et paiements.

CODE SECRET (PIN CODE) : Cette carte nécessite l'utilisation d'un CODE SECRET (ou PIN CODE) pour tout retrait d'argent dans un DAB (Distributeur Automatique de billets), ou pour certains achats. Vous vous engagez à garder ce code secret et à ne pas diffuser à personne.

CET ACCORD EST CONCLU ENTRE : l'émetteur de la carte prépayée et l'acheteur ou demandeur, entendu que l'émetteur est un Agent agréé et autorisé de Mastercard.

2. Utilisation de la MASTERCARD *Atlantique Traveler*

La carte prépayée MASTERCARD *Atlantique Traveler* est une carte prépayée renouvelable, avec une fonction porte-monnaie électronique permettant d'acheter des biens et services auprès de toutes les sociétés acceptant les cartes MASTERCARD, mais aussi de retirer des espèces dans tous les guichets automatiques affichant le logo MASTERCARD. Lorsque vous faites une demande de carte à la Banque Atlantique Traveler et que celle-ci est acceptée, vous devenez notre client. L'*Atlantique Traveler* délivrée une date d'expiration, peut être utilisée pour régler vos achats chez tous les commerçants du réseau MASTERCARD. La valeur disponible à tout moment sur la carte MASTERCARD correspond au montant déposé sur le compte carte, moins les dépenses effectuées et les éventuels frais de gestion mensuels. Chaque fois que vous effectuez un achat ou un retrait, vous autorisez la banque à effectuer un prélèvement de votre compte carte. La carte, ainsi que vos obligations liées aux présentes conditions générales sont non transférables, et la carte ne peut être utilisée que par le porteur désigné ou un utilisateur autorisé. Par ailleurs vous acceptez :

- a) De ne jamais utiliser la carte pour effectuer des achats ou paiements Interdits ou illégaux,
- b) D'avertir le service support rapidement, en cas de perte ou de vol de votre carte.
- c) D'utiliser la carte uniquement selon les instructions fournies. Si la carte est utilisée autrement, sans respecter les termes et conditions du présent agrément, ou la loi en vigueur, la banque émettrice peut, si elle le décide, annuler votre carte, sans renoncer à aucun des ses droits et reconnaître ou tracer genre de transactions ainsi que les cartes concernées.

3. Éligibilité et disponible de la carte MASTERCARD prépayée *Atlantique Traveler*

L'utilisation de la carte MASTERCARD prépayée *Atlantique Traveler* est limitée aux personnes majeures n'ayant légalement aucune interdiction de passer un contrat. Nous pouvons, à tout moment et à notre seule discrétion, refuser de délivrer une carte MASTERCARD prépayée Atlantique Traveler, à toute personne ne semblant pas satisfaire aux critères d'éligibilité. Afin de pouvoir obtenir une carte MASTERCARD prépayée *Atlantique Traveler*, vous devez fournir votre véritable nom, votre adresse, votre adresse e-mail, votre numéro de téléphone et toute autre information que nous pouvons raisonnablement vous demander pour déterminer

vosre éligibilité à l'obtention de la carte. Toute fausse déclaration constitue un motif suffisant pour résilier votre carte.

Preuve Obligatoire d'identité

La délivrance d'une carte MASTERCARD prépayée **Atlantique Traveler** est garantie sous réserve de fournir les informations requises sur le formulaire de commande, ainsi que la fourniture d'une preuve de votre identité valide telle qu'un passeport, un permis de conduire, une carte d'identité ou un permis de séjour en cours de validité. Dans le cas où cette condition ne serait pas remplie, votre carte ne vous sera pas remise. Il vous sera demandé de fournir une preuve supplémentaire pour justifier votre lieu de résidence (facture de téléphone, électricité, eau, etc..).

4. Pays exclus

Bien que la carte prépayée MASTERCARD soit distribuée dans le monde entier et que les banques et les sociétés participant à ce programme respectent scrupuleusement la réglementation MASTERCARD, il existe toujours la possibilité qu'un pays soit exclu du programme pour des raisons politiques ou sécuritaires.

5. Charte de confidentialité

Dans le cadre du processus de délivrance de votre carte prépayée MASTERCARD **Atlantique Traveler**, les informations que vous nous fournissez lors de votre demande seront transmises à la société CSC Ltd afin qu'elle puisse fabriquer et gérer votre carte, et que celle-ci vous soit envoyée. Nous pouvons également transmettre à des parties tierces des informations sur votre compte ou vos transferts lorsque cela est nécessaire :

A.

- 1) Pour la gestion, de votre compte, où
- 2) Pour vérifier l'existence et la situation de votre compte pour une partie tierce telle qu'un commerçant ou une banque, où
- 3) Pour des raisons de sécurité, de lutte contre la fraude et le vol d'identité, où
- 4) Pour respecter une demande d'un organisme gouvernemental, une injonction ou une citation à comparaître, où
- 5) Si vous nous donnez votre autorisation écrite, où
- 6) Conformément à cette Charte de confidentialité.

La banque Atlantique et la société de gestion CSC Ltd coopéreront avec les agences gouvernementales chargées de la lutte contre la fraude dans le cadre des transactions d'achats ou de règlement effectués avec cette carte ou dans le cadre de comportement d'achats suspects liés à l'utilisation de cette carte, notamment pour un profil correspondant à celui des opérations liées au blanchiment d'argent. Dans un tel cas, la carte sera automatiquement suspendue en attendant les résultats de l'enquête menée par les autorités concernées.

6. Politique frais et remboursement

Vous acceptez de payer à La Banque Atlantique les droits ou prix d'achat associés à la carte MASTERCARD prépayée. La carte vous sera automatiquement livrée après réception de votre règlement. Les remboursements ne sont possibles que dans l'éventualité où nous ne pourrions pas vous fournir votre Carte dans un délai maximum de 3 semaines, ou vous proposer une solution de remplacement. Le remboursement du montant versé se fera par chèque bancaire adressé par courrier à l'adresse figurant sur le bon de commande ou au choix par virement. Un délai de 30 jours sera nécessaire pour traiter toute demande de remboursement.

7. Ajouter de l'argent sur votre carte

Le compte associé à votre carte peut être crédité par virement bancaire, par un transfert de carte à carte ou par un dépôt direct (en votre faveur) d'espèces sur votre compte Banque Atlantique, émettrice de votre carte. Les informations relatives au transfert vous seront fournies en même temps que votre carte.

Dépôts d'espèces : Pour recharger votre compte carte, vous pouvez déposer de l'argent directement sur le compte spécial ouvert par la Banque Atlantique ou auprès de n'importe quelle filiale GBA. Un formulaire de dépôt vous est fourni, afin de vous permettre de réaliser cette opération. Les montants versés sont crédités sur votre (compte) carte sous 48h maximum. Il n'est pas nécessaire d'avoir un compte bancaire pour effectuer ce dépôt.

Dépôts Direct : Cette carte peut être utilisée comme moyen de paiement des salaires, ce qui permet par exemple à votre employeur de verser directement le montant de votre salaire sur votre carte.

8. Plafonds des rechargements et des retraits

- La carte prépayée MASTERCARD *Atlantique Traveler* peut contenir à tout moment jusqu'à € 10.000 (dix mille Euro),
- La carte prépayée MASTERCARD *Atlantique Traveler* permet de faire des retraits pouvant aller jusqu'à € 500 (cinq cent Euro) par opération, mais cette limite dépend du DAB et de la régulation locale sur les retraits.
- La carte prépayée MASTERCARD *Atlantique Traveler* permet d'effectuer des retraits d'espèces auprès d'une banque ou agent de change pour un montant maximum de € 5000 (cinq mille Euro).

9. Opération de change

Si la carte MASTERCARD est utilisée pour des achats ou paiements dont la devise de référence est autre que l'Euro, la transaction sera convertie par MASTERCARD en Euro, à un taux autorisé et contrôlé par MASTERCARD (selon le cas). Vous acceptez par la présente cette procédure et cette opération de conversion.

10. Transactions récurrentes

L'utilisation de cette carte n'est pas conseillée pour les règlements récurrents, c'est-à-dire les règlements qui se font de manière automatique tous les mois sur votre carte avec ou sans votre consentement. Ce type de règlements concerne les achats tels que les abonnements à un fournisseur d'accès Internet, la télévision par câble, paiement à crédit, etc. Parce que cette carte est une carte de débit et donc ne dispose pas d'une ligne de crédit, dans le cas où votre carte ne disposerait pas du solde suffisant et pour les règlements de votre abonnement (récurrent), votre fournisseur de service pourra suspendre ou arrêter votre abonnement. Ceci peut être pénalisant, voire dangereux dans le cas où le service fourni est essentiel ou de première nécessité. C'est dans ce type d'utilisation que la carte MASTERCARD prépayée n'est pas conseillée ou idéale. Tout achat de carte peut être annulé en référence à ce cas précis des conditions générales.

11. Services et produits illégaux pour les mineurs

Si vous avez acheté la carte pour une utilisation réservée à certaines catégories de produits prépayés qui sont normalement conçues et destinées aux détenteurs et client âgés 18 ans et plus, il se pourrait qu'elle ne vous donne pas entière satisfaction.

12. Transactions ouvertes

Certains commerçant vendent des services ou produits dont le montant final de la vente/achat n'est pas connu au moment où ils demandent l'autorisation sur la carte. Ce type de transactions inclut la location de voiture, la réservation ou le paiement des frais d'hôtel, les fournisseurs de service Internet, certains achats ou services liés à la durée ou à coûts variables. Dans ce type de situations, le paiement avec votre carte prépayée sera autorisé, et un montant sera provisionné pour couvrir cet achat (ce montant « bloqué » sera en fait supérieur aux prix de votre achat, car le montant final n'est pas encore connu à cet instant). Ceci veut dire que les sommes bloquées ou mises en réserve ne sont plus disponibles pour effectuer d'autres achat. Certaines demandes d'autorisations faites par les compagnies de location de voiture ou de réservation d'hôtel peuvent parfois bloquer des sommes relativement importantes sur une période pouvant aller jusqu'à 90 jours. Vous n'aurez donc pas accès à ces sommes bloquées pendant ladite période. Cette procédure est adoptée pour prévenir l'utilisation frauduleuse de la carte afin d'éviter que les porteurs de carte mal intentionnés ne dépassent la limite d'autorisation initialement accordée. Merci de noter que nous ne pouvons pas débloquer manuellement

ces sommes sans une autorisation écrite envoyée par courrier ou fax de la part du commerçant ou de la société qui a fait la demande d'autorisation. Par ailleurs, le traitement manuel d'une telle demande génèrera des coûts de traitement qui seront débités de votre carte.

13. Changement d'adresse

En cas de changement d'adresse, vous devez le signaler rapidement à notre service clients, de manière à ce que la mise à jour informatique puisse être faite dans les plus brefs délais. Si cette consigne n'est pas respectée, la carte risque d'être adressée à une autre personne/ adresse, ou vos achats en ligne seront rejetés, car il n'y aura plus de correspondance entre l'adresse enregistrée et associée à votre carte, et celle fournie lors de l'achat. Nous ne saurions être tenus pour responsables dans un tel cas.

14. Cartes volées ou perdues

Vous acceptez le fait que votre carte MASTERCARD prépayée est une carte de paiement à débit immédiat, sur laquelle des sommes d'argent peuvent être transférées. De ce fait, les lois et règlements régissant les cartes de crédit classiques ne s'appliquent pas à ce type de carte. Dans le cadre des lois et dispositions en vigueur, la Banque Atlantique, émettrice de la carte ne peut être tenue pour responsable dans le cas où la carte est perdue, volée ou utilisée de manière frauduleuse. Si vous pensez que votre carte a été volée, perdue ou utilisée de manière frauduleuse, appelez immédiatement le service clients pour faire opposition et désactiver votre carte. Le numéro de téléphone de service client est indiqué sur le dos de votre carte ou dans toutes les correspondances qui vous sont adressées. Votre réaction rapide est la seule manière de minimiser et limiter les éventuelles pertes liées à une utilisation frauduleuse de votre carte. Tout comportement négligeant ou tardif se soldera par une perte définitive des montants chargés sur votre carte.

Vous acceptez également d'apporter toute votre coopération si la Banque Atlantique entreprend des démarches nécessaires pour récupérer les fonds débités de manière frauduleuse de votre carte par un transfert non autorisé et aussi pour toute poursuite judiciaire à l'encontre des auteurs de tels actes.

15. Responsabilité pour un transfert non autorisé

Vous êtes tenu d'informer le service client sans délai dès que vous réalisez que votre carte a été perdue ou volée, ou que quelqu'un a transféré de l'argent de manière illégale et non autorisée à partir de votre compte/carte. Le numéro de téléphone du service client à appeler figure sur le dos de votre carte ou dans les différentes correspondances qui vous sont adressées.

Pensez à noter ce numéro de téléphone et à le conserver dans un calepin ou un endroit sûr. En cas de réaction tardive ou non appropriée, vous pouvez perdre la totalité du montant disponible sur votre compte/carte. Il est également de votre responsabilité de vérifier de manière régulière le solde de votre compte et la liste des opérations faites avec votre carte auprès du service clients.

16. Responsabilité en cas d'impossibilité de faire un transfert

Si l'émetteur de la carte n'effectue pas une opération de transfert de carte à la carte (à votre profit ou par débit de votre compte/carte), ou si le bon montant n'est pas correct, suivant l'accord qui, nous lie la Banque Atlantique pourra, après vérification ne pas être tenu pour responsable. Néanmoins il existe des exceptions qui stipulent que la Banque Atlantique ne peut pas être tenue pour responsable dans le cas où :

- Sans aucune action fautive de notre part, vous ne disposez pas d'assez de crédit sur votre compte/carte pour effectuer l'opération demandée,
- Le commerçant refuse d'honorer votre commande ou votre demande d'achat
- Circonstances en dehors de notre contrôle (par exemple incendie, inondation, attaque terroriste, cas de force majeure ou autre acte de même nature) qui empêcherait de réaliser l'opération malgré toutes les précautions que nous aurions prises
- Vous essayez d'utiliser une carte qui n'a pas été (correctement) activée
- L'argent ou le distributeur auprès de qui vous avez acheté ou rechargé la carte n'a pas transmis correctement l'information à nos services chargés des traitements
- Le DAB dans lequel vous essayez de faire un retrait d'espèce ne dispose pas d'assez d'argent, pour satisfaire votre demande,

- Votre carte a été bloquée suite à un achat ou à votre demande (par exemple désactivation pour perte ou vol)
- Si une partie des fonds de votre carte a été réservée suite à une réservation ou à un achat nécessitant un tel blocage de fonds
- Nous avons des raisons de penser que l'opération demandée n'était pas autorisée
- Tout autre exception prévue dans les présentes conditions générales

17. Processus de médiation des sociétés émettrices

Les sociétés émettrices et de gestion ont mis en place des processus pour veiller à ce que les réclamations des titulaires de cartes MASTERCARD prépayées soient traitées de manière appropriée. Vous pouvez consulter les procédures des traitements des réclamations ainsi que les processus de recours hiérarchique sur le site Internet de toutes les banques et sociétés participant à ce programme.

L'émetteur de la carte a pris tous les soins pour mettre en place une procédure permettant de traiter rapidement et efficacement toutes les demandes émises par les détenteurs des cartes MASTERCARD prépayées. Toutes les banques et sociétés participant à ce programme fournissent les détails sur leur procédures respectives de traitement des plaintes émises par les clients et utilisateurs des carte MASTERCARD prépayées.

18. Traitements des réclamations

La procédure de réclamation est la suivante :

- Les clients doivent une lettre officielle à la banque en donnant les détails de leur réclamation ou problème.
- La banque enverra sous 4 jours un accusé de réception avec confirmation que la réclamation est en cours de traitement. Elle répondra sous 2 semaines après réception de la lettre officielle par une lettre de résolution de la réclamation ou du problème.

19. Non transférabilité

Les présentes conditions générales, ainsi que les droits, obligations ou devoirs qu'elles comportent ne peuvent être ni cédés ni transmis à une autre personne ou partie. Toute tentative contraire sera considérée comme nulle et non applicable. Ces conditions s'appliquent à vous ou il votre représentant légal dûment habilité.

20. Compétence juridique

Dans le cas des présentes conditions générales, les parties acceptent leur application sans réserve ; cet accord est régi par les lois en vigueur au « Pays », auquel les parties acceptent de se soumettre.

