Conditions générales de la carte ING MasterCard Business destinée aux personnes morales

15 octobre 2018

ING

I. TERMINOLOGIE - CADRE JURIDIQUE APPLICABLE

Art. 1. - Terminologie

Dans les conditions générales ci-dessous, les termes suivants sont utilisés:
• la carte = l'ING MasterCard Business
• le compte = le compte ING auquel la carte est liée
• ING = ING Belgique SA, Banque, avenue Marnix 24, 1000 Bruxelles, RPM Bruxelles, TVA BE 0403.200.393, émettrice de la carte
• la Société = equensWorldline SA, Chaussée de Haecht 1442, 1130 Bruxelles, société de gestion des cartes et des transactions de la carte ING MasterCard Business pour le compte d'ING; la Société traite également pour le compte d'ING les sinistres consécutifs à l'usage frauduleux de la carte, suivant les règles et procédures déterminées par la Société;
• la personne morale = la personne morale de droit public ou de droit privé qui demande une carte pour un ou plusieurs membre(s) de son personnel et qui est titulaire du compte ING auquel la (les) cartes sont liée(s).
• le titulaire de la carte = la personne physique au nom de laquelle et à l'usage de laquelle la carte est émise par ING à la demande de la personne morale.
• "MasterCard Europe": désigne MasterCard Europe SPRL, Chaussée de Tervueren 198A, 1410 Waterloo qui gère le réseau de guichets automatiques et de terminaux constituant le réseau MasterCard.
• l'ordre de paiement: toute instruction demandant l'exécution d'une opération de paiement.
• l'opération de paiement: l'action consistant à verser, transférer ou retirer des fonds, indépendamment de toute obligation entre les parties impliquées dans l'opération sous-jacente à la base de l'opération de paiement.
• support durable: tout instrument permettant au titulaire de la carte ou à la personne morale de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière lui permettant de s'y reporter aisément à l'avenir pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées.
• authentification" : une procédure permettant à la Banque de vérifier l'identité du titulaire de la carte, ou la validité de l'utilisation d'un instrument de paiement spécifique, y compris l'utilisation des données de sécurité personnalisées du titulaire de la carte.
• authentification forte du titulaire de la carte " : une authentification reposant sur l'utilisation de deux éléments ou plus appartenant aux catégories «connaissance» (quelque chose que seul l'utilisateur connaît, tel un code PIN), «possession» (quelque chose que seul l'utilisateur possède, comme une carte bancaire) et «inhérence» (quelque chose que l'utilisateur est, comme une empreinte digitale) et indépendants en ce sens que la compromission de l'un ne remet pas en question la fiabilité des autres, et qui est conçue de manière à protéger la confidentialité des données d'authentification.
• données de sécurité personnalisées" : des données personnalisées fournies au titulaire de la carte par la Banque à des fins d'authentification

Art. 2 – Cadre juridique applicable

Art. 2.1 -Sauf dans la mesure où les présentes Conditions générales y dérogent expressément, les dispositions du Règlement Général des Opérations d'ING et du Règlement Spécial des Opérations de Paiement sont applicables à la Carte ING MasterCard Business.

Art. 2.2. A tout moment de la relation contractuelle, le titulaire de la carte et la personne morale ont le droit d'obtenir les termes contractuels applicables aux services liés aux cartes, sur support papier ou sur un autre support durable.

Ceux-ci sont par ailleurs disponibles sur le site www.ing.be

II. DISPOSITIONS SPECIFIQUES A LA CARTE

Art. 3 - Attribution et mise à disposition de la carte et du code secret

Art. 3.1 - A la demande de la personne morale, ING peut délivrer une carte à toute personne physique («le titulaire de la carte») désignée par la personne morale.

La personne morale autorise en conséquence le titulaire de la carte à utiliser celle-ci pour le compte de ladite personne morale et garantit à ING le respect par le titulaire de la carte, des présentes conditions générales et de leurs éventuelles modifications.
ING se réserve le droit de refuser l'octroi de la carte sans avoir à motiver sa décision. La signature de la demande d'attribution de la carte et des services qui peuvent y être liés implique l'adhésion à ce règlement, au Règlement Général des Opérations de la Banque ainsi qu'au Règlement Spécial des Opérations de Paiement.

Art. 3.2 - La carte est envoyée au titulaire de la carte par la poste ou mise à sa disposition aux guichets d'ING.

L'existence d'instructions particulières quant à la conservation et/ ou l'envoi du courrier ne fera pas obstacle à l'envoi par la poste de la carte et/ ou de tout moyen qui en permet l'usage.

Lorsque la carte est envoyée par la poste, le titulaire dispose de 30 jours à compter de la publication dans ses extraits de compte de l'avis d'envoi de la carte par la poste pour signaler la non-réception de celle-ci en contactant ING Client Services.
Lorsque la carte est mise à disposition aux guichets d'ING, la personne morale peut, soit au moment de sa demande de carte, soit après qu'ING l'a informé de la mise à disposition de sa carte en agence, demander que la carte lui soit envoyée à l'adresse qu'elle aura indiquée, en Belgique ou à l'étranger. ING se réserve toutefois le droit de refuser l'envoi de la carte et de s'en tenir à la mise à disposition à ses guichets. ING ne peut donner suite à une demande d'envoi de la carte introduite par la personne morale que si elle est accompagnée du formulaire adéquat dûment complété et signé par la personne morale. ING envoie la carte sous pli recommandé avec accusé de réception sur demande de la personne morale. Tous les frais d'envoi de la carte sont à charge de la personne morale.

ING assume les risques liés à l'envoi de la carte et/ ou des moyens (code PIN, ...) qui en permettent l'usage.

À partir de la réception de la carte et/ou des moyens

qui en permettent l'usage, la personne morale et le titulaire de la carte sont responsables de tous les engagements et créances résultant de l'octroi et de l'usage de la carte, conformément aux dispositions des présentes Conditions générales, en particulier l'article 9.1.

La preuve de l'envoi et de la réception de la carte et/ou des moyens qui en permettent l'usage incombe à ING. Le titulaire de la carte a le droit d'apporter la preuve contraire par toutes voies de droit.

Art. 3.3 Après avoir reçu sa carte, le titulaire de la carte :
- soit reçoit à domicile une enveloppe scellée, à l'intérieur de laquelle est imprimé un code secret. La carte sera activée dès la première utilisation avec le code secret conformément à la procédure qui lui aura été communiquée par ING dans l'enveloppe scellée ;
- soit utilise sa carte avec son ancien code secret. La carte sera activée dès la première utilisation avec le code secret conformément à la procédure qui lui aura été communiquée par ING dans la lettre accompagnant sa carte ;
- soit compose lui-même un code secret à l'agence au moment de la remise de la carte. La carte est immédiatement activée.
Il lui est loisible de modifier le numéro de code. Lorsqu'il modifie son code secret, le titulaire de la carte veille à respecter les conseils de prudence annexés aux présentes Conditions générales.

L'ING Card Reader peut être demandé par le titulaire de la carte via son agence. Une fois qu'une transaction sera signée par le titulaire de la carte de manière électronique au moyen de l'ING Card Reader et sa carte de crédit, la procédure permettant au titulaire de la carte de sécuriser ses transactions en ligne à l'aide d'un mot de passe ne sera plus disponible pour le titulaire de la carte concerné.

Art. 4 - Fonctions de la carte

Art. 4.1 – La carte donne au titulaire la possibilité de payer des produits ou prestations de service proposés par les commerces affiliés au réseau MasterCard, tant en Belgique qu'à l'étranger, moyennant présentation de la carte et l'authentification par le moyen proposé par le commerçant affilié (par exemple le PIN ou la signature d'un bordereau) .

Art. 4.2 - Le titulaire de la carte peut, sur présentation de celle-ci et moyennant signature d'un bordereau, retirer des espèces auprès de certaines agences bancaires, tant en Belgique qu'à l'étranger, (voir également Art. 7.2).

Art. 4.3 - Au moyen de sa carte et de son code secret, le titulaire peut également retirer de l'argent à des guichets automatiques bancaires et payer ses achats dans des commerces équipés d'un terminal de paiement électronique, tant en Belgique qu'à l'étranger, (voir également Art. 7.2).

Art. 4.4 - Le titulaire de la carte peut acheter des biens ou services, par un moyen de communication à distance, tel que le téléphone, le courrier, le fax, Internet, etc.

Art. 4.5 - La carte permet à son titulaire de donner garantie dans le cadre de certaines prestations de services où la fourniture d'une caution est d'usage (une réservation hôtelière, une location de voiture par exemple); le commerçant peut, dans ce cas, demander de réserver provisoirement à son profit une certaine somme équivalant à la valeur de la garantie. Cette somme est imputée sur la limite mensuelle de dépenses de la carte.

Art. 5 - Conditions et limites d'utilisations

Art. 5.1 – Les limites d'utilisation en vigueur sont communiquées au titulaire lors de la demande de carte.

Le titulaire de la carte s'engage à ne l'utiliser qu'à des fins professionnelles, conformément aux conditions en vigueur au moment de l'utilisation, et dans les limites d'utilisation qui lui ont été accordées et communiquées. Ainsi, en particulier, le titulaire de la carte doit veiller à ne pas dépasser la limite d'utilisation disponible.

La carte est personnelle et intransmissible. Par mesure de sécurité, elle doit être signée à l'encre indélébile, dès réception, par le titulaire de la carte.

Art. 5.2 - Dans la limite des montants minima et maxima fixés par ING et communiqués au titulaire et à la personne morale, les plafonds applicables peuvent, à la demande de la personne morale, et en accord avec son agence, être adaptés en fonction de ses besoins propres.

Par ailleurs, la personne morale peut, dans la limite des montants minima et maxima cités ci-dessus, demander une modification des plafonds applicables dans les cas suivants:
1° à la suite de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de la carte et/ ou des moyens qui en permettent l'utilisation;
2° en cas d'imputation sur le relevé des dépenses de toute opération effectuée sans son accord.

Dans la limite des montants minima et maxima fixés par ING et communiqués au titulaire et à la personne morale, les plafonds applicables peuvent également, à la demande de la personne morale et en accord avec son agence, être adaptés deux fois par an.

Art. 6 - Forme du consentement – Preuve des opérations électroniques – Irrévocabilité des ordres

Art. 6.1 - Selon le type de services utilisé, et sous réserve de l'hypothèse visée à l'article 6.3, le consentement à l'exécution des opérations effectuées à l'aide de la carte est donné au moyen soit de la signature électronique, soit de la signature manuelle du bordereau présenté par le commerçant.

Art. 6.2 - L'introduction du code secret à 4 chiffres dans un terminal adéquat (en ce compris un ING Card Reader), complétée par la validation requise par ledit terminal, équivaut à la signature électronique du titulaire de la carte.

La personne morale reconnaît que le fichier résultant de l'utilisation des moyens de signature du titulaire de la

carte constitue la signature électronique de ce dernier pour autant que celle-ci soit validée par les systèmes informatiques de la Société et/ ou d'ING et reconnue par ces derniers comme émanant du titulaire de la carte et que les moyens de signature mis à sa disposition par ING soient valides et ne soient ni révoqués, ni expirés.

Pour toutes ces opérations, la personne morale accepte que la signature électronique du titulaire de la carte - validée par les systèmes informatiques de la Société et/ ou d'ING et reconnue comme émanant du titulaire de la carte - remplit les conditions d'identification du titulaire et d'intégrité du contenu attachées à une signature au sens de l'article 1322, alinéa 2, du Code civil et que l'opération revêtue de cette signature électronique a la même valeur probante qu'une opération écrite signée de manière manuscrite par le titulaire de la carte et engage la personne morale comme telle.

La personne morale accepte que, pour autant que la signature électronique du titulaire de la carte soit validée par les systèmes informatiques de la Société et/ ou d'ING et reconnue comme émanant du titulaire de la carte, toutes les opérations revêtues de la signature électronique du titulaire de la carte et reçues par ING par l'entremise des services électroniques constituent une preuve valable et suffisante de son accord sur l'existence et le contenu de l'opération concernée, ainsi que de la concordance entre le contenu de l'opération telle que transmise par le titulaire de la carte et le contenu de l'opération telle que reçue par la Société et/ ou ING.

Art. 6.3. La personne morale accepte que la communication au commerçant du numéro et de la date d'échéance de la carte, complétée le cas échéant du numéro CVV (Card Verification Value ou Valeur de Vérification de la Carte) et du mot de passe MasterCard Secure Code (voir article 3.3) constitue un ordre de paiement donné par le titulaire de la carte au commerçant. En cas de contestation, la Société pourra prouver l'authenticité de l'ordre par toute voie de droit, sans préjudice de l'article 6.4 et sans préjudice de l'article 9 en cas de fraude de tiers à la suite de la perte, du vol, du détournement ou de l'utilisation non autorisée de la carte et/ ou des moyens qui en permettent l'utilisation.

Art. 6.4. Les dispositions qui précèdent ne portent pas préjudice au droit de la personne morale et/ ou du titulaire de la carte de rapporter la preuve contraire par toute voie de droit, ni aux autres dispositions des présentes conditions générales, en particulier l'article 9.4, 10° (charge de la preuve en cas de contestation d'une opération de paiement).

Art. 6.5. Le titulaire de la carte et/ ou la personne morale ne peut révoquer un ordre de paiement après que cet ordre a été reçu par la Société et/ ou par ING ou, en cas d'opération de paiement initiée par ou via le bénéficiaire (tel le commerçant), après que l'ordre de paiement a été transmis ou que le consentement à l'exécution de l'opération a été donné au bénéficiaire, conformément aux dispositions des articles 6.1 à 6.3.

Art. 7 - Tarification des services

Art. 7.1 – La carte est émise moyennant une cotisation annuelle qui couvre l'utilisation de la carte comme moyen de paiement. Le montant de cette cotisation, de même que les frais liés à l'utilisation des services auxquels la carte donne accès, sont communiqués sur papier ou sur support durable à la personne morale et au titulaire de la carte lors de la demande d'attribution de la carte, et sont également précisés dans le dépliant «Tarif des principales opérations bancaires des personnes morales» disponible gratuitement dans toute agence ING.

La cotisation est débitée du compte de la personne morale après l'émission de la carte. Cette facturation se fait ensuite tous les ans**.**

Art. 7.2 - Les transactions en devises étrangères sont converties dans la devise du relevé de dépenses à un cours fixé par ING. Ce cours est basé sur le cours du change de la Banque Centrale Européenne tel que publié officiellement le jour de la réception de ces transactions par la Société. Pour toute transaction réalisée à l'étranger dans une devise ne faisant pas partie de l'U.M.E., le cours du change sera majoré d'une marge de change communiquée par ING à la personne morale (voir *Tarif des principales opérations bancaires des personnes morales physiques* disponible dans toute agence
ING**).**

Pour tout retrait d'espèces, le relevé de dépenses reprendra, outre le montant du retrait, une commission calculée sur ce montant et communiquée par ING à la personne morale (voir *Tarif des principales opérations bancaires des personnes morales* disponible dans toute agence ING)

Art. 7.3 – La cotisation et les frais applicables sont susceptibles d'être modifiés par la Banque selon les modalités décrites à l'article 11.

Art. 8 – Mise à disposition et paiement des relevés de dépenses

Art. 8.1. Un relevé de dépenses MasterCard est envoyé chaque mois à la personne morale. Ce relevé reprend les opérations effectuées par le titulaire de la carte au moyen de sa carte et enregistrées par la Société depuis l'établissement du relevé précédent, les mouvements enregistrés sur son compte ING MasterCard Business au cours de la même période et le montant total dû. La personne morale s'engage à communiquer ce relevé au titulaire de la carte**.**

Les informations relatives aux opérations portent sur:
- les éléments qui permettent au titulaire de la carte d'identifier chaque opération de paiement effectuée à l'aide de la carte et, le cas échéant, les informations relatives au bénéficiaire de l'opération;
- le montant de l'opération de paiement exprimé dans la devise dans laquelle le compte auquel la carte est liée est libellé ou dans la devise utilisée dans l'ordre de paiement;
- le montant de tous les frais appliqués à l'opération de paiement et, le cas échéant, leur ventilation;
- le cas échéant, le taux de change appliqué à l'opération de paiement et le montant de l'opération de paiement après cette conversion monétaire.

Art. 8.2 - Les relevés de dépenses sont payés selon le mode convenu entre ING et la personne morale lors de la demande de la carte, à savoir la domiciliation.

Art. 9 - Obligations et responsabilités respectives du titulaire de la carte, de la Banque et de la personne morale

Art. 9.1 - Généralités
Par la signature qu'ils apposent sur la demande de carte et sur la carte, et sans préjudice des dispositions du présent article 9, la personne morale et le titulaire de la carte acceptent tous les engagements et obligations résultant de l'octroi et de l'utilisation de la carte, avec ou sans code secret.
Ils reconnaissent qu'ils sont tenus solidairement et indivisiblement de ces engagements.
Le titulaire de la carte est responsable de la communication des données de sa carte, lorsque cette communication n'a pas pour objet l'achat immédiat de biens ou services (réservations, garanties, locations, emergency check out...). Cette disposition s'entend toutefois sans préjudice de l'article 9.3, 2°, alinéa 2 et 4° (absence de responsabilité de la personne morale dans les hypothèses visées par ces dispositions, sauf fraude de la personne morale et/ou du titulaire de la carte).

Art. 9.2 – Obligations du titulaire de la carte
Le titulaire de la carte a les obligations suivantes:

1° Le titulaire s'engage à respecter les Conseils de prudence annexés aux présentes Conditions générales, et qui en font partie intégrante;

2° La carte ne peut être utilisée qu'à des fins professionnelles et uniquement par le titulaire, conformément aux conditions en vigueur au moment de l'utilisation, et dans les limites d'utilisation qui lui ont été accordées et communiquées;

3° Pour empêcher l'usage frauduleux des systèmes électroniques de paiement, le titulaire s'engage à prendre les mesures raisonnables afin de préserver la confidentialité de ses données de sécurité personnalisées – en particulier le code et le mot de passe dans le cadre de MasterCard SecureCode – et à ne pas les transmettre à des tiers, sans préjudice du droit du titulaire de recourir aux services d'un prestataire de services d'initiation de paiement ou d'information sur le comptes ; ; il ne peut pas les noter sous une forme facilement reconnaissable, et notamment sur la carte même, ou sur un objet ou document que le titulaire conserve avec la carte ou sur lui en même temps que la carte,. Le non-respect de cette règle est considéré comme une négligence grave par ING et la Société, sans préjudice de la compétence d'appréciation des cours et tribunaux;

4° Afin d'éviter toute utilisation abusive par des tiers, le titulaire de la carte s'engage à conserver la carte soigneusement et, par exemple, à ne pas l'abandonner dans une voiture ou dans un lieu ouvert au public, sauf, dans ce dernier cas, si elle se trouve dans une armoire ou un tiroir fermé à clé. Sont assimilés à des lieux accessibles au public, les lieux auxquels de nombreuses personnes ont en fait accès, sans être des lieux ouverts au public;

5° Le titulaire s'engage à signer à l'encre indélébile sa carte au verso à l'endroit prévu à cet effet dès réception de celle-ci, et à détruire le cas échéant l'ancienne carte qu'elle remplace;

6° Lorsqu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de la carte et/ ou des moyens qui en permettent l'utilisation (tel le code secret ou le mot de passe MasterCard Secure Code), le titulaire de la carte s'engage à avertir sans délai la Banque (durant les heures d'ouverture de son agence) ou CardStop par téléphone (7 jours sur 7, 24 heures sur 24 au 070/344 344 ou 32 70 344 344 s'il téléphone de l'étranger).

L'appel téléphonique à Card Stop ou à l'ING HelpDesk sera enregistré par un système automatisé. Les données ainsi enregistrées ont valeur de preuve en cas de contestation et sont conservées conformément à l'article 14 (protection de la vie privée), sans préjudice des articles VI.83 et VII.2, § 4 du Code de droit économique

Par 'perte' ou 'vol', au sens des présentes conditions générales, il y a lieu d'entendre toute dépossession involontaire de la carte. Par 'détournement' ou 'toute utilisation non autorisée', il y a lieu d'entendre toute utilisation illégitime ou non autorisée de la carte et/ ou des moyens qui en permettent l'utilisation, même lorsque la carte est encore en possession du titulaire de la carte;

7° Le titulaire de la carte doit déclarer le vol ou la perte de la carte et/ ou la divulgation des moyens qui en permettent l'utilisation, dans la mesure du possible, dans les 24 heures aux autorités officielles locales et faire parvenir la preuve ainsi que les références de la déclaration à la Société si celle-ci le demande. Il s'engage également à communiquer à la Société toutes les informations nécessaires à l'investigation. Le non-respect des obligations du présent article 9.2, 7° n'est toutefois pas, en soi, constitutif de négligence grave.

8° Le titulaire de la carte s'engage à ne pas révoquer un ordre de paiement après que cet ordre a été reçu par la Société ou par la Banque ou, en cas d'opération de paiement initiée par ou via le bénéficiaire (tel le commerçant), après avoir transmis l'ordre de paiement ou donné son consentement à l'exécution de l'opération au bénéficiaire, conformément aux dispositions de l'article 6.

Art. 9.3. Obligation de la personne morale
La personne morale a les obligations suivantes:

1° elle doit notifier à la Banque l'imputation sur les relevés de dépenses de toute opération non autorisée, ainsi que toute erreur ou irrégularité constatée sur lesdits relevés. Cette notification doit être confirmée par écrit.

Après que les informations relatives à l'opération contestée ont été mises à sa disposition selon les modalités convenues, la notification doit être faite sans délai et, en tout état de cause, au plus tard dans les trois mois suivant la date de l'opération.
Passé ce délai de trois mois, l'opération de paiement revêt un caractère définitif et ne peut plus être contestée.

2° elle supporte, à concurrence de maximum 50 EUR, les pertes liées à toute opération de paiement non autorisée consécutive à l'utilisation de la carte perdue, volée ou détournée, jusqu'au moment où l'avertissement visé à l'article 9.2, 6°, alinéa 1er a été fait.

Toutefois, la personne morale ne supporte aucune perte – et le plafond de 50 EUR n'est donc pas applicable - si :

- la perte, le vol ou le détournement de la carte ne pouvait être détecté par le titulaire de la carte avant le paiement (ce qui vise en particulier les cas de contrefaçon de la carte, de copie ou de piratage – « hacking », « skimming » , … - des données de la carte), sauf si le titulaire de la carte et/ou la personne morale a/ont agi frauduleusement ;

- la perte est due à des actes ou à une carence d'un salarié ou d'un agent de la Banque ou de la Société.

3° elle supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées jusqu'au moment où l'avertissement visé à l'article 9.2, 6°, alinéa 1er a été fait, si ces pertes résultent du fait que le titulaire de la carte et/ ou la personne morale n'a/ n'ont pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, à une ou plusieurs des obligations qui lui/ leur incombent en vertu des dispositions du présent article. Dans ce cas, le plafond de 50 EUR visé au 2° ci-dessus n'est donc pas applicable.

Sont notamment considérés comme négligence grave le non-respect des dispositions reprises aux articles 9.2, 3° (tenir secret le numéro de code) et 9.2, 6,°, alinéa 1er (avertir sans délai la Banque ou CardStop de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de la carte et/ ou des moyens qui en permettent l'utilisation), sans préjudice de la compétence d'appréciation souveraine des cours et tribunaux.

La Banque attire par ailleurs l'attention de la personne morale sur le fait que d'autres faits ou comportements, qu'ils résultent ou non du non-respect par le titulaire de la carte et/ ou par la personne morale de ses/ leurs obligations dans le cadre des présentes Conditions générales, sont susceptibles d'être qualifiés de négligence grave, en fonction de l'ensemble des circonstances dans lesquelles ils se sont produits ou manifestés, les cours et tribunaux appréciant, le cas échéant, en dernier ressort.

4° par dérogation aux dispositions des points 2° et 3° ci-dessus, et par dérogation à l'article 9.1, alinéa 3, la personne morale ne supporte aucune perte pour les opérations de paiement qui ne requièrent pas l'utilisation d'une authentification force du titulaire de la carte, en particulier l'utilisation d'un code secret.

Ce régime dérogatoire ne s'applique toutefois pas s'il est établi que le titulaire de la carte et/ou la personne morale a/ont agi frauduleusement. .

5° si le titulaire de la carte et/ ou la personne morale a/ ont agi frauduleusement, la personne morale supporte la totalité des pertes résultant d'opérations de paiement non autorisées effectuées tant avant qu'après que l'avertissement visé à l'article 9.2, 6°, alinéa 1er a été fait (nonobstant l'obligation de la Banque de prendre toute mesure nécessaire en vue d'empêcher l'utilisation de la carte);

6° la personne morale ne peut révoquer un ordre de paiement après que cet ordre a été reçu par la Banque ou, en cas d'opération de paiement initiée par ou via le bénéficiaire (tel le commerçant), après que l'ordre de paiement a été transmis ou que le consentement à l'exécution de l'opération a été donné au bénéficiaire, conformément à l'article 6.1.
Sont également applicables toutes les dispositions contractuelles convenues par ailleurs avec la Banque pour ces opérations et, notamment, celles relatives à la provision des ordres donnant lieu à débit, et celles ayant trait aux éventuels soldes débiteurs que le ou les comptes utilisés viendraient à présenter;

Art. 9.4 - Obligations de la Banque

1° La Banque veille à la disponibilité, à tout moment, de moyens appropriés permettant au titulaire de la carte de procéder à l'avertissement visé à l'article 9.2, 6°, alinéa 1er et, le cas échéant, de demander le déblocage de la carte si celui-ci est encore techniquement possible.

Le coût de remplacement de la carte est mentionné dans la brochure 'Tarif des principales opérations des personnes morales' , et est imputé à la personne morale. ;

2° La Banque prend toutes les mesures nécessaires pour empêcher toute utilisation de la carte dès qu'elle (ou CardStop) est avertie de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de la carte et/ ou de moyens qui en permettent l'utilisation.

3° elle fournit, sur demande, au titulaire de la carte et/ ou à la personne morale, pendant dix-huit mois à compter de l'avertissement visé à l'article 9.2, 6°, alinéa 1er, la preuve que le titulaire de la carte a bien procédé à cet avertissement;

4° elle s'assure que les données de sécurité personnalisés liés à la carte ne sont pas accessibles à des tiers non autorisés à l'utiliser, sans préjudice des obligations du titulaire de la carte visées à l'article 9.2;

5° sauf fraude, négligence grave ou manquement intentionnel du titulaire de la carte et/ ou de la personne morale à une ou plusieurs des obligations qui lui/ leur incombent en vertu des articles 9.2 et 9.3, elle supporte, au-delà du montant de 50 EUR à charge de la personne morale, les pertes liées aux opérations non autorisées effectuées avant l'avertissement visé à l'article 9.2, 6°, alinéa 1er;

6° elle prend à sa charge les pertes subies par la personne morale lorsque :

- la perte, le vol ou le détournement de la carte ne pouvait être détecté par le titulaire de la carte avant le paiement, sauf si le titulaire de la carte et/ou la personne morale a/ont agi frauduleusement ;

- la perte est due à des actes ou à une carence d'un salarié ou d'un agent de la Banque ou de la Société ;

7° sauf fraude du titulaire de la carte et/ ou de la personne morale, elle prend à sa charge les pertes liées aux opérations de paiement non autorisées effectuées après l'avertissement visé à l'article 9.2, 6°, alinéa 1er;

8° sauf fraude du titulaire de la carte et/ ou de la personne morale, elle supporte toutes les conséquences résultant de l'usage de la carte par un tiers non autorisé en cas de non-respect d'une des obligations énoncées aux 1°, 3° et 4° du présent article 9.2;

9° sauf s'il est établi que le titulaire de la carte et/ou la personne morale a/ont agi frauduleusement, elle supporte la perte consécutive à une opération de paiement non autorisée si cette opération ne requérait pas une authentification forte du titulaire de la carte, en particulier l'utilisation d'un code secret ;;

10° lorsque, dans le respect des dispositions de l'article 9.3, 1°, la personne morale conteste qu'une opération de paiement a été autorisée, ou allègue qu'une opération de paiement n'a pas été exécutée correctement, la Banque ou la Société agissant pour le compte de la Banque, s'engage à montrer, par toutes voies de droit (enregistrement interne ou tout autre élément pertinent en fonction des circonstances) que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre.

Les opérations effectuées au moyen de la carte sont enregistrées automatiquement sur une bande journal ou un support informatique. La Banque, le titulaire de la carte et la personne morale reconnaissent force probante à la bande-journal, sur laquelle sont enregistrées les données relatives à toutes les opérations du distributeur de billets ou du terminal, et/ ou au support informatique qui la remplacerait ou la compléterait.

Pour chaque opération à un distributeur de billets ou un terminal de paiement pour laquelle un document imprimé reprenant les données de l'opération peut être délivré, ce document a valeur d'indice.

Les dispositions qui précèdent ne portent pas atteinte au droit pour le titulaire de la carte et/ ou à la personne morale d'apporter la preuve contraire par toutes voies de droit et s'entendent sans préjudice de dispositions légales impératives ou d'ordre public qui fixeraient des règles particulières en matière de preuve des opérations électroniques effectuées à l'aide de la carte.

11° en cas d'inexécution ou d'exécution incorrecte d'une opération de paiement effectuée à l'aide de la carte, la responsabilité de la Banque ne peut être engagée qu'en cas de faute lourde ou intentionnelle de ses services.

Dans cette hypothèse, sa responsabilité est en tout état de cause limitée au seul dommage direct établi par la personne morale, à l'exclusion de tout dommage indirect, notamment, mais sans limitation, la perte de profit, d'opportunité, de clientèle ou l'atteinte à la réputation.

En outre, la personne morale n'obtient la correction d'une opération inexécutée ou mal exécutée que si elle a notifié sa réclamation en temps utile, conformément aux dispositions de l'article 9.3, 1°.

12° en cas d'opération de paiement non autorisée, la Banque restitue sans tarder à la personne morale le montant de l'opération non autorisée, en rétablissant le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu. La date de valeur du crédit correspond à la date de valeur du débit de l'opération contestée. Cette disposition s'entend sans préjudice des obligations et responsabilités du titulaire de la carte et de la personne morale telles que décrites aux articles 9.2 et 9.3.

De même, dans les cas visés au 6° (perte, vol ou détournement de la carte non détectable par le titulaire de la carte avant le paiement) et 9 ° (utilisation de la carte sans authentification forte du titulaire de la carte, en particulier sans code secret) du présent article, et sauf si le titulaire de la carte et/ ou la personne morale a/ ont agi frauduleusement, elle restitue sans tarder à la personne morale la somme nécessaire pour rétablir le compte débité dans la situation dans laquelle il se trouvait avant l'usage de la carte perdue, volée ou contrefaite au sens des articles 9.3, 2° et 9.4, 6° des présentes Conditions générales, ou utilisée sans authentification forte du titulaire de la carte (en particulier sans code secret), ce sous bonne date de valeur. Par dérogation aux dispositions qui précèdent, la Banque n'assume aucune responsabilité en cas de force majeure, ou lorsque la Banque est liée par d'autres obligations légales prévues par des législations nationales ou par l'Union européenne.

13° la Banque s'abstient d'envoyer une carte au client sans qu'il en ait fait la demande préalable, sauf en cas de renouvellement ou de remplacement d'une carte existante;

14° elle tient un registre interne des opérations de paiement pendant une période d'au moins dix ans à compter de l'exécution des opérations, sans préjudice d'autres dispositions légales en matière de fourniture de pièces justificatives;

15° elle assume en toute hypothèse la responsabilité de toute faute lourde ou intentionnelle de ses services.

Art. 10 - Droit pour la Banque de bloquer ou de retenir la carte – Restitution de la carte – Renouvellement de la carte

Art. 10.1 - La Banque se réserve le droit de bloquer l'usage de la carte ou de la retenir pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité de la carte ou en cas de présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de la carte et/ ou des moyens qui en permettent l'utilisation ou au risque sensiblement accru que la personne morale soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

Art. 10.2 - Lorsque la Banque fait usage de son droit de bloquer l'usage de la carte ou de la retenir, elle informe le titulaire de la carte et/ ou la personne morale par lettre, par le relevé de dépenses ou de tout autre manière qu'elle estimerait appropriée en fonction des circonstances, et ce si possible avant que la carte ne soit bloquée, sinon immédiatement après, sauf si la fourniture de cette information est contrecarrée par des raisons de sécurité objectivement motivées ou si elle est interdite en vertu de la législation applicable.

Art. 10.3 - Lorsque les raisons justifiant le blocage n'existent plus, la Banque procède au déblocage ou au remplacement de la carte.

Art. 10.4 - Le titulaire de la carte s'engage à restituer la carte à la Banque en cas de blocage ou de clôture définitive du compte auquel la carte est liée, ou de tout autre demande motivée de la Banque.

Art. 10.5 - La carte est valable jusqu'au dernier jour du mois et de l'année qui y sont indiqués. Sauf avis contraire notifié à la Banque par la personne morale trois mois avant la date d'échéance indiquée, ou refus de la Banque notifié conformément à l'article 12.3, une nouvelle carte est délivrée au titulaire de la carte avant l'expiration de la période de validité de la carte précédente, et mise à sa disposition selon les modalités décrites à l'article 3.2.

Par mesure de sécurité, le titulaire de la carte s'engage à signer la nouvelle carte à l'encre indélébile dès réception de la nouvelle carte et à détruire l'ancienne.

Art. 11 - Modification des conditions générales et des tarifs

Art. 11.1. Les modifications éventuelles des présentes conditions générales et des tarifs seront convenues entre la Banque, d'une part, et la personne morale et le titulaire de la carte, d'autre part.
A cette fin, la Banque informera la personne morale et le titulaire de la carte des modifications proposées, par lettre ou sur tout autre support durable, au moins deux mois avant l'entrée en vigueur desdites modifications.

Si la personne morale n'est pas d'accord avec les modifications proposées, elle dispose d'un délai de deux mois à compter de la communication des modifications pour mettre fin à l'utilisation de la carte, avec effet immédiat et sans frais,.

Le défaut d'usage, dans les deux mois de la communication prévue ci-dessus, par la personne morale, de son droit de mettre fin à l'utilisation de la carte, vaudra adhésion tacite aux modifications proposées, qui seront par conséquent opposables à la personne morale et au titulaire de la carte.

Art. 11.2. Par dérogation à l'article 11.1, les modifications de taux de change fondées sur le taux de change de référence convenus entre partie (voir le dépliant «Tarif des principales opérations bancaires des personnes morales») peuvent s'appliquer immédiatement et sans préavis.

Art. 12 - Durée et résiliation du contrat

Art. 12.1. Le contrat relatif à la mise à disposition et à l'utilisation de la carte est conclu pour une durée indéterminée.

Art. 12.2. La personne morale peut résilier le contrat relatif à la mise à disposition et à l'utilisation de la carte sans frais ni justification, et avec effet immédiat.

La résiliation doit être faite auprès de l'agence de la personne morale.

Art. 12.3. La Banque peut résilier le contrat sans justification, moyennant respect d'un préavis de deux mois, notifié par courrier ou sur tout autre support durable.
La présente disposition s'entend sans préjudice de dispositions légales d'ordre public imposant à la Banque de mettre fin au contrat et/ ou de prendre des mesures
particulières dans des circonstances exceptionnelles, et sans préjudice des articles 10.1 (droit de bloquer l'usage de la carte ou de la retenir pour des raisons objectivement motivées) et 10.4 (restitution de la carte en cas de blocage ou de clôture définitive du compte auquel elle est liée).

Art. 12.4. En cas de résiliation, la carte doit être coupée en deux (la puce doit aussi être coupée en deux) ou restituée à la Banque. A défaut d'avoir détruit immédiatement la carte ou de l'avoir restituée à la Banque, la personne morale et le titulaire supportent le montant des opérations de paiement qui auraient encore pu être faites avec la carte. Ils s'engagent à mettre fin à toute domiciliation d'abonnement payée au moyen de la carte.

Art. 13 - Protection de la vie privée

Les données à caractère personnel qui sont communiquées ou mises à disposition d'ING sont traitées par elle dans le respect du Règlement européen du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après le « Règlement européen ») et de la législation belge relative à la protection de la vie privée et de ses arrêtés d'exécution.

13.1. Traitement des données par ING
Outre les autres données traitées (provenant, le cas échéant de sources externes, publiques ou non) par ING mentionnées à l'article 6 (Protection de la vie privée) du Règlement général des opérations d'ING, les données du titulaire de la carte et en rapport avec celle-ci qui sont communiquées:
• lors de la demande ou de la réception de la carte;
• lors de toute utilisation de la carte;
• lors de toute déclaration de perte ou de vol de la carte et/ ou du code secret;
• lors de toute modification des modalités d'utilisation de la carte et/ ou du code secret;
• ou lors du retrait ou de la restitution de la carte
sont traités par ING aux fins de gestion centrale de la clientèle, de gestion des comptes et paiements, d'octroi et de gestion de crédit (le cas échéant), de courtage (not. d'assurances et de leasing), de marketing (e.a. études et statistiques) de services bancaires, financiers et d'assurances et de vision globale du client, de contrôle des opérations et de prévention des irrégularités.
Elles sont également traitées par ING pour les autres finalités (le cas échéant, secondaires) de traitement mentionnées à l'article 6 (Protection de la vie privée) du Règlement général des opérations d'ING.

13.2. Communication des données par ING
Ces données ne sont pas destinées à être communiquées à des tiers autres que :
- les personnes désignées par le titulaire de la carte ;
- les agents indépendants d'ING, agissant en son nom et pour compte ;

- les sociétés dont l'intervention est nécessaire, pour la réalisation des finalités d'ING mentionnées à l'article 14.1, en particulier : en particulier, :

- pour la gestion des opérations de paiement et des cartes, en particulier : la Société equensWorldline SA (Belgique), Swift SCRL (en Belgique), MasterCard Europe SPRL (Belgique), ainsi que les organismes de compensation et de liquidation des paiements (Centre d'Echange et de Compensation ASBL (« CEC »), Systèmes technologiques d'échange et de traitement SA (« STET »)) ;
- pour la personnalisation de la carte ING Card : Gemalto (France/Hollande) ;
- pour l'autorisation des transactions et la fourniture des informations des relevés des cartes de crédit : SIA (Italie) ;
- pour l'archivage de vos données sous forme « papier » ou électronique : OASIS Group (en Belgique) ;
- pour la gestion informatique/électronique (en ce compris la sécurité) : les fournisseurs ICT tels que Unisys Belgium SA (établi en Belgique), IBM Belgium SPRL(établi en Belgique), Adobe (établi en Irlande), Contraste Europe VBR (établi en Belgique), Salesforce Inc. (établi aux USA), Ricoh Nederland BV (établi en Hollande), Fujitsu BV (établi en Hollande), Tata Consultancy Services Belgium SA (établi en Belgique et en Inde), HCL Belgium SA (établi en Belgique), Cognizant Technology Solutions Belgium SA (établi en Belgique), Getronics BV (établi en Hollande), ING Tech Poland (établi en Pologne) ;
- pour les activités de marketing : Selligent SA, Bisnode Belgium SA et Social Seeder SPRL (tous établis en Belgique) ainsi que, le cas échéant, des call-centers externes (en particulier, dans le cadre d'enquêtes) ;

- Allianz AWP P&C S.A., rue des Hirondelles 2 à 1000 Bruxelles, dans le cadre de la conclusion par ING du contrat d'assurance en faveur des bénéficiaires de celui-ci et de la gestion de ce contrat,
- les sociétés du Groupe ING établies ou non dans l'Union européenne,
- des compagnies d'assurances liées, ou
- des autorités compétentes,
et ce, le cas échéant, conformément aux dispositions qui suivent.

Ces données peuvent ainsi être communiquées aux autres sociétés du Groupe ING établies ou non dans un pays membre de l'Union européenne et exerçant des activités de banques, d'assurances ou financières (liste sur demande) aux fins de gestion centrale de la clientèle, de marketing de services bancaires et d'assurances et de vision globale du client.

Par ailleurs, les données collectées par ING en qualité d'intermédiaire d'assurances sont également communiquées aux compagnies d'assurances concernées qui sont extérieures au groupe ING et qui sont établies dans un pays membre de l'Union européenne (en particulier, NN Non-Life Insurance nv, NN Insurance Belgium SA, AON Belgium SPRL , Inter Partner Assurance SA, AXA Belgium SA, CARDIF(F),...) et à leurs éventuels représentants en Belgique (en particulier NN Insurance Services Belgium SA pour NN Non-Life Insurance nv), pour autant qu'elles soient nécessaires aux fins d'évaluation du risque assuré et, le cas échéant, de conclusion et de gestion du contrat d'assurance, de marketing de leurs services d'assurances (à l'exclusion de l'envoi de publicités par courrier électronique), de gestion centrale de la clientèle et de contrôle de la régularité des Opérations (en ce compris la prévention des irrégularités).
De même, elle peuvent également être communiquées à des courtiers en assurances qui agissent comme intermédiaires en assurance pour ING.

Les données d'identification du bénéficiaire de la carte et celles relatives à sa carte sont en outre communiquées à la Société (equensWorldline SA, société de gestion des cartes et des transactions de la carte ING MasterCard pour le compte d'ING) aux fins de gestion centrale de la clientèle, de marketing de produits et services d'autres commerçants (sauf opposition sur demande et sans frais, de la part de la personne concernée au marketing direct) et de vision globale du client, ainsi que pour l'exécution, au nom et pour compte d'ING, de paiements.

Des données peuvent être transférées vers un pays non membre de l'Union européenne assurant ou non un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel, par exemple :
- la SCRL Swift conserve des données de paiement aux USA, soumises à la législation américaine ;
- certaines données de paiements qui sont communiquées à equensWorldline SA sont communiquées à leur tour par cette dernière aux autres sociétés du groupe Worldline au Maroc et en Inde, qui agissent comme sous-traitants d'equensWorldline SA.
- certaines données qui sont communiquées à des sociétés du Groupe ING hors de l'Union européenne.

ING n'opère toutefois un transfert de données vers un pays non membre de l'Union européenne n'assurant pas un niveau de protection adéquat que dans les cas prévus par la législation applicable en matière de protection de la vie privée, par exemple, en prévoyant des dispositions contractuelles adaptées telles que visées à l'article 46.2. du Règlement européen.

13.3. Droits des personnes concernées
Toute personne physique peut sans frais prendre connaissance des données qui la concernent et, le cas échéant, les faire corriger.
Elle peut également demander l'effacement de celles-ci ou une limitation du traitement ainsi que s'opposer au traitement de celles-ci. Elle dispose enfin du droit à la portabilité des données.
Toute personne physique peut s'opposer, gratuitement et sur simple demande, au traitement des données la concernant par ING aux fins de marketing direct, et/ ou à la communication de ces données, dans le même but, à d'autres sociétés du groupe ING, à equensWorldline SA et/ou aux assureurs liés dans l'Union européenne et à leurs représentants en Belgique. Elle peut également s'opposer, pour des raisons tenant à sa situation particulière, au traitement des données à caractère personnel la concernant à des fins de statistiques.

13.4. Déclaration de confidentialité d'ING et autres dispositions applicables pour la protection de la vie privée, Data Protection Officer d'ING et autorité de contrôle

Pour toute information complémentaire sur les traitements de données à caractère personnel effectués par ING ainsi que, en particulier, sur les prises de décision individuelle automatisées par ING (y compris le profilage), les destinataires de données, la licéité des traitements, le

traitement de données sensibles, la protection des locaux par des caméras de surveillance, l'exigence de fourniture de données à caractère personnel, les conditions et modalités d'exercice des droits reconnus à toute personne concernée et la conservation des données par ING, la personne concernée peut consulter :
- l'article 6 (Protection de la vie privée) du Règlement général des opérations d'ING, et
- la « Déclaration de confidentialité d'ING pour la protection de la vie privée » reprise en annexe du Règlement précité.

Pour toute question sur les traitements de données à caractère personnel par ING, toute personne concernée peut contacter ING via les canaux de communication habituels d'ING :
- en se connectant aux services ING Home'Bank/Business'Bank ou ING Smart Banking et, le cas échéant, en envoyant via ces services un message avec la référence « Privacy »,
- en s'adressant à son agence ING ou sa personne de contact auprès d'ING,
- en téléphonant au numéro suivant : +32.2.464.60.02,
- en adressant un email à info@ing.be avec en référence « Privacy ».

En cas de réclamation concernant un traitement de ses données à caractère personnel par ING, la personne concernée peut s'adresser au service Complaint Management d'ING en envoyant sa demande ayant comme référence « Privacy », avec une copie de sa carte d'identité ou de son passeport :
- via courrier postal à l'adresse suivante :
ING Belgique, Complaint Management, Cours Saint Michel 60, B-1040 Bruxelles
- via courrier électronique à l'adresse suivante :
plaintes@ing.be

Si elle ne reçoit pas satisfaction ou souhaite des informations complémentaires en matière de protection de la vie privée, la personne concernée peut s'adresser au délégué à la protection des données (aussi dénommé « Data Protection Officer » ou « DPO ») d'ING :
- via courrier postal à l'adresse suivante : ING Privacy Office, Cours Saint Michel 60, 1040 Bruxelles.
- via courrier électronique à l'adresse suivante : ing-be-PrivacyOffice@ing.com.

Toute personne concernée dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente en matière de protection de la vie privée, à savoir, pour la Belgique, l'Autorité de protection des données (Rue de la Presse, 35, 1000 Bruxelles ; wwww.privacycommission.be).

Art. 14 - Réclamation – Recours judiciaires et extrajudiciaires

Art. 14 - Toute réclamation ayant trait au contrat relatif à la mise à disposition et à l'utilisation de la carte ou aux opérations effectuées à l'aide de la carte doit être notifiée par écrit à l'agence ING de la personne morale ou à l'adresse suivante:
equensWorldline SA/ NV
Chaussée de Haecht 1442, 1130
Bruxelles
Tel: 02/205.85.85

La présente disposition s'entend par ailleurs sans préjudice du droit pour le client d'entamer une procédure judiciaire.

Art. 15 - Droit applicable et juridiction compétente

Art. 15.1. Tous les droits et obligations du titulaire de la carte, de la personne morale et de la Banque sont soumis au droit belge.

Art. 15.2. Sous réserve de dispositions légales impératives ou d'ordre public fixant les règles d'attribution de compétence, la Banque, qu'elle soit demanderesse ou défenderesse, est autorisée à porter ou faire porter tout litige ayant trait au contrat relatif à la mise à disposition et à l'utilisation de la carte ou aux opérations de paiement effectuées à l'aide de la carte devant les cours et tribunaux de Bruxelles ou ceux dans le ressort desquels est situé son siège avec lequel les relations d'affaires avec la personne morale sont entretenues directement ou indirectement par l'intermédiaire d'une succursale ou d'une agence.

III. AUTRES DISPOSITIONS

Art. 16 - Dispositions relatives aux engagements de tiers

Art. 16 - Les cartes dont les dépenses sont domiciliées sur un compte dont la personne morale n'est ni (co)titulaire ni mandataire devront être restituées dès que la domiciliation prendra fin.
Toutefois, le titulaire du compte sera tenu au remboursement des dépenses effectuées avec la carte jusqu'au jour de sa restitution.

Art. 17 - Obligation d'information

Art. 17 - La personne morale déclare que les informations fournies à ING sont exactes et s'engage à informer ING sans délai, durant l'exécution du contrat et durant le délai de validité de la carte, de tous les faits de nature à influencer négativement sa capacité de remboursement ou sa solvabilité et de tout changement de son siège social, de dénomination commerciale et d'activité.
Il autorise ING ou son mandataire à faire usage du présent contrat pour introduire, auprès de l'Administration compétente, toute demande d'adresse le concernant, s'il a omis de communiquer son changement d'adresse.

QUELQUES 'CONSEILS DE PRUDENCE'
PAYEZ EN TOUTE SECURITE AVEC VOTRE CARTE ET VOTRE CODE SECRET

Votre carte de paiement: un outil précieux et absolument personnel!

_ Dès que vous recevez votre carte, apposez votre signature à l'endroit approprié: sinon, un voleur pourrait le faire à votre place!
Certains paiements sont en effet exécutés sur base de la signature du titulaire de la carte.
_ Détruisez les cartes arrivées à échéance. De même, dès réception d'une nouvelle carte, détruisez l'ancienne.
_ Conservez votre carte sur vous ou en lieu sûr. Ne la laissez jamais dans un lieu accessible à des tiers (une salle de sport par exemple), ni sur votre lieu de travail, ni dans votre voiture.
_ Conservez vos tickets de retrait et de paiement. Vérifiez

toujours dès réception vos extraits de compte bancaire et vos relevés de cartes de crédit. Signalez immédiatement toute anomalie à votre banque ou à l'expéditeur du relevé.
_ Ne communiquez votre numéro de carte de crédit qu'à un commerçant bien connu (par exemple lorsque vous réservez des services touristiques par Internet).
_ Dans la mesure du possible, lorsque vous payez chez un commerçant, ne perdez pas votre carte de vue. Assurez-vous que c'est bien votre carte que l'on vous remet après paiement.
_ N'utilisez votre carte que pour les fonctions pour lesquelles elle est prévue.

Veillez à ce que votre code secret et, le cas échéant, votre mot de passe MasterCard SecureCode, restent secrets... Et le secret, ce n'est pas sorcier!

_ **Mémorisez votre code secret et votre mot de passe** dès que vous les avez reçus ou déterminés, et détruisez immédiatement l'avis dans lequel ce code vous a été communiqué.
_ Modifiez le plus rapidement possible votre code secret à un distributeur automatique. Ce faisant, ne choisissez pas un code trop évident (p. ex. une partie de votre date de naissance, le code postal de votre commune, les quatre premiers chiffres de votre numéro de téléphone, etc ...). Pour plus de facilité, vous pouvez être tenté de choisir le même code pour toutes vos
cartes ou codes d'accès. Cela implique évidemment également des risques!
_ **Votre code secret et votre mot de passe doivent rester secrets: ne les communiquez donc à personne**, pas même à un membre de votre famille, à un(e) ami(e) ou à une personne soi-disant de confiance. Personne n'a le droit de vous demander votre code ou votre mot de passe: ni votre banque, ni même les services de police ou une compagnie d'assurance.
_ **N'inscrivez votre code secret et votre mot de passe nulle part,** même pas sous forme codée, par exemple en les dissimulant dans un faux numéro de téléphone.
_ **Introduisez toujours votre code secret en toute discrétion,** tant au distributeur automatique que chez les commerçants. Veillez toujours à ce que personne ne vous surveille, par exemple en cachant le clavier d'une main. Ne vous laissez distraire par personne.
Si vous constatez des circonstances inhabituelles, informez-en immédiatement votre agence bancaire et le cas échéant le commerçant.
_ Si vous avez de bonnes raisons de croire que votre code n'est plus confidentiel, changez-le immédiatement à un distributeur de billets. Si vous n'avez pas la possibilité de changer votre code, contactez immédiatement votre banque.
_ Sachez que pour entrer dans le self-service d'une banque, vous ne devrez jamais introduire votre code secret. Si votre code secret vous est demandé, n'entrez pas et prévenez immédiatement votre banque.

Que faire en cas de perte, de vol ou de tout autre incident?

Avertissez immédiatement CardStop en téléphonant au **+ 32 (0)70 344 344**. Ce service, accessible 24h/ 24 et 7 jours/ 7 bloquera immédiatement votre carte. Si vous téléphonez de l'étranger et que vous ne disposez pas d'un téléphone à touches, attendez simplement la fin du menu. Vous serez alors mis en communication avec un opérateur. Notez le numéro d'identification de votre appel attribué par CardStop (ou au service indiqué par votre banque). Il vous sera utile pour les démarches ultérieures. En cas de perte ou de vol de votre carte, faites dresser dans les 24 heures un procès-verbal par les autorités de police locales et demandez-leur une copie du procès-verbal ou les références complètes de ce dernier.
Si votre carte est retenue par un terminal, mettez-la immédiatement en opposition (CardStop +**32 (0)70 344 344).**

Pour plus d'informations?

Votre banque se tient à votre disposition pour toute information complémentaire et spécifique à ses propres produits et services.

Quelques conseils pour payer en toute sécurité:
_ conservez toujours votre carte de paiement sur vous ou dans un lieu sûr.
_ votre code secret et, le cas échéant, votre mot de passe doivent rester secrets: ne les communiquez à personne et ne les notez nulle part.
_ composez toujours votre code secret à l'abri des regards indiscrets.
_ choisissez un nouveau code secret si vous croyez qu'un tiers a pu en prendre connaissance.
_ signalez immédiatement toute anomalie constatée dans vos extraits de compte bancaire ou relevés de carte de crédit.
_ conservez votre carte Proton avec le même soin que vos espèces.
**_ en cas de perte, de vol ou de tout autre incident (par exemple, quand votre carte est avalée par un distributeur de billets), avertissez immédiatement CardStop (+
32 (0)70 344 344).**

Conservez toujours avec vous (par exemple dans votre répertoire GSM) ou mémorisez le numéro de téléphone de CardStop. En cas de besoin, celui-ci est affiché sur la plupart des terminaux.

ASSURANCE ACCIDENT DE VOYAGE
ING MasterCard Business
Conditions Générales

DEFINITIONS Partie 1

Valable à partir du 01/07/2017.

Assureur:
AWP P&C S.A.- Belgian branch
Rue des hirondelles 2, 1000 Bruxelles – Belgique
Tel: + 32 2 290 64 11
Fax: +32 2 290 64 19
www.allianz-assistance.be
L'entreprise est agréée comme assureur par la FSMA sous le code 2769
Le n° d'entreprise est le 0837.437.919

Preneur d'assurance:
ING Belgique S.A, avenue Marnix 24, 1000 Bruxelles

Personnes éligibles et personnes assurées:
Toute personne physique titulaire d'une ING MasterCard Business

- en cours de validité émise par ING Belgique.
- les membres de votre Famille, lorsqu'ils voyagent avec vous ou séparément, et uniquement dans le cas où les titres de transport ou le séjour ont été réglés en utilisant la carte assurée.

La Carte: La carte ING MasterCard Business en cours de validité, émise par le Preneur d'assurance.

Titulaire: La personne physique dont le nom est imprimé sur la Carte.

Partenaire: Personne avec laquelle l'assuré, à la date du dommage, constitue une communauté légale ou de fait, habite de façon durable dans le même lieu de résidence et possède la même adresse de domicile. Dans ce cadre, une attestation originale délivrée par un fonctionnaire du service Population fera office de preuve.

Famille
- le conjoint ou le partenaire de l'assuré,
- les enfants naturels ou adoptifs de l'assuré ou ceux de son conjoint ou *partenaire*, à charge de l'assuré ou celle de son conjoint ou partenaire, de moins de 25 ans.

Tiers
Toute personne physique ou morale à l'exclusion:
- de l'assuré lui-même;
- des ascendants et descendants en ligne directe, ainsi que toute personne vivant sous le même toit que l'assuré.

Étranger
Tout pays à l'exclusion du pays:
- de domicile de l'assuré ;
- de résidence habituelle de l'assuré ;
- du lieu de travail habituel de l'assuré.

Voyage
Déplacement de l'assuré vers une destination à l'étranger d'une durée maximale de 60 jours.

Voyage garanti
Tout voyage dont 100% du coût total du transport est payé avec la carte assurée ou 30% du prix total du voyage organisé dont le transport fait forfaitairement partie.

Médecin
Docteur en médecine et/ ou membre d'un Ordre des Médecins légalement habilité à exercer la médecine dans le pays où se produit le dommage et/ ou le traitement dudit dommage.

Intoxication
Ensemble des troubles dus à l'introduction d'une substance dans l'organisme de l'assuré où la teneur mesurée en alcool pur et/ ou en substances illicites est supérieure à la teneur maximale autorisée stipulée dans la législation du pays où se produit le dommage.

Dommage corporel
Toute atteinte physique subie par une personne.

Dommage matériel
Toute altération, détérioration, perte accidentelle et/ ou destruction d'un objet ou d'une substance, y compris toute atteinte physique infligée à un animal.

Accident
Événement soudain survenant lors de la durée de validité du contrat, dont la cause ou l'une des causes est extérieure à l'organisme de l'assuré et qui occasionne chez l'assuré un dommage corporel.
Sont assimilés aux accidents, pour autant qu'ils surviennent à l'assuré lors de la durée de validité du contrat:
- Les atteintes à la santé qui sont la conséquence directe et exclusive d'un accident garanti ou d'une tentative de sauvetage de personnes ou biens en péril;
- L'inhalation de gaz ou de vapeurs et l'absorption de substances toxiques ou corrosives;
- Les luxations, distorsions, claquages et déchirures musculaires causées par un effort physique soudain;
- Les gelures, coups de chaleur, insolations;
- La noyade;
- La maladie du charbon, la rage, le tétanos.

Guerre
Toute opposition armée, déclarée ou non, d'un Etat envers un autre Etat, une invasion ou un état de siège.
Sont notamment assimilés à la guerre: toute activité guerrière, incluant l'utilisation de la force militaire par une quelconque nation souveraine à des fins économiques, géographiques, nationalistes, politiques, raciales, religieuses ou autres.

Guerre civile
Toute opposition armée entre deux ou plusieurs parties d'un même État pour des motifs ethniques, religieux ou idéologiques.
Sont notamment assimilés à une guerre civile: une révolte armée, une révolution, une émeute, un coup d'État, les conséquences, d'une loi martiale, la fermeture des frontières ordonnée par un gouvernement ou par les autorités locales.

Terrorisme
Sont considérés comme actes de terrorisme les actes suivants entraînant, à l'étranger et/ ou dans le pays de destination du voyage de retour, une fermeture de l'aéroport (des aéroports) et/ou de l'espace aérien et/ ou du terminal ou de la gare:
- Toute utilisation réelle ou toute menace d'utilisation de force ou de violence visant à, ou causant des dommages, blessures, maux ou perturbations ;
- La commission d'un acte dangereux pour la vie humaine ou pour la propriété, contre tout individu, propriété ou gouvernement avec comme objectif exprimé ou non de poursuivre des intérêts économiques, ethniques, nationalistes, politiques, raciaux ou religieux, que ces intérêts soient déclarés ou non.
- Tout acte vérifié ou reconnu par le gouvernement compétent comme acte de terrorisme.

Ne sont pas considérés comme actes de terrorisme les actes suivants:
- Tout acte insurrectionnel, grève, émeute, révolution, attentat impliquant l'usage d'armes nucléaires, biologiques ou chimiques;
- Les vols ou tout autre acte criminel commis essentiellement pour un profit personnel et les actes sur-

venant essentiellement en raison de relations personnelles antérieures entre auteur(s) et victime(s).

Hôpital
Un établissement agréé par le Ministère de la Santé publique du pays du dommage et/ou du traitement et chargé du traitement médical des malades et des personnes accidentées, à l'exclusion des établissements suivants: préventoriums, sanatoriums, instituts psychiatriques et de revalidation, maisons de repos et autres institutions du même type.

Hospitalisation
Séjour en hôpital nécessité médicalement pour le traitement médical d'une maladie ou d'un accident prenant en compte les frais de séjour.

Véhicule de location
Tout véhicule motorisé d'au moins 4 roues (y compris motorhomes, camions) utilisé pour le transport privé de personnes ou d'objets, durant une période de maximum 60 jours. Les voitures de leasing ne sont pas couvertes.

GARANTIES Partie 2

Objet du contrat
Le présent contrat vise à faire bénéficier l'assuré se déplaçant par l'un des moyens de transport en commun indiqués ci-après: avion, train, bateau ou autobus au départ de leur pays de résidence habituelle, des garanties et des montants indiqués aux Conditions Particulières dans le cadre de l'application des présentes Conditions Générales pour autant que 100% des frais de voyage a été payé, avant le départ en voyage, avec une carte assurée ou 30% du prix total du voyage organisé dont le transport fait forfaitairement partie.

La garantie est également accordée pour les voyages effectués au moyen d 'un véhicule de location. Le voyage aller ou retour de/ vers un lieu d'embarquement dans le but d'effectuer le voyage garanti est également couvert même si ce trajet n'a pas été réglé avec la carte.

Risques couverts
En cas d'accident survenu lors du recours à l'un des moyens de transport en commun susvisés, les Assurés sont couverts en cas de décès ou d'IPP (incapacité permanente partielle) définitive, pour autant que celle-ci représente au moins 25 %, étant calculée selon le Barème Officiel Belge d'Invalidité (BOBI) en vigueur le jour de l'accident.

Décès suite à accident
Si l'assuré décède, dans un délai de deux ans suivant l'accident couvert, des suites exclusives de l'accident précité, une indemnité de 200.000 EUR sera versée aux bénéficiaires.
Si l'assureur, après l'expiration d'un délai d'au moins six mois suivant l'accident et après vérification de toutes les preuves et justifications disponibles, a toutes les raisons de supposer qu'il s'agit d'un dommage couvert, la disparition de l'assuré sera alors considérée comme un événement de nature à déclencher les garanties du présent contrat.
Si l'on constate, après le paiement, que l'assuré est encore en vie, tous les montants payés par l'assureur dans le cadre du règlement de l'indemnisation lui seront remboursés par le(s) bénéficiaire(s).
Les indemnités en cas de décès et d'invalidité permanente ne sont pas cumulables.

Invalidité permanente suite à un accident
Lorsque l'assuré est victime d'un accident couvert et qu'il est médicalement établi qu'il subsiste une invalidité permanente, l'assureur verse une indemnité calculée sur un maximum de 200.000 EUR et proportionnel au taux d'invalidité fixé selon le Barème Officiel Belge d'Invalidité (BOBI) en vigueur le jour de l'accident, sans toutefois dépasser un degré d'invalidité de 100 %. Lorsque le degré d'invalidité est égal ou dépasse 66%, l'invalidité sera considérée comme totale et indemnisée au taux de 100%.
Toute lésion touchant des membres ou organes déjà infirmes ou perdus fonctionnellement ne sont indemnisés que par différence entre l'état avant et après l'accident.
L'évaluation des lésions d'un membre ou d'un organe ne peut être augmentée par l'état d'infirmité préexistant d'un autre membre ou organe.
En cas d'aggravation des conséquences d'un accident par des infirmités, maladies, causes ou circonstances indépendantes du fait accidentel, l'indemnité ne peut être supérieure à celle qui aurait été due si l'accident avait frappé un organisme sain.
L'octroi de l'indemnité a lieu sur la base des conclusions du médecin conseil désigné par l'assureur ou des certificats médicaux présentés si aucun médecin conseil n'a été désigné.
Si la consolidation n'est pas acquise dans les 12 mois suivant l'accident, l'assureur peut, à la demande de l'assuré, verser une provision égale à maximum la moitié de l'indemnité minimale qui est susceptible de lui être octroyée au jour de la consolidation.
Les indemnités en cas de décès et d'invalidité permanente ne sont pas cumulables.

Rapatriement du corps suite a un décès accidentel
L'assureur rembourse, à concurrence du montant spécifié ci-après, les frais relatifs au rapatriement de la dépouille mortelle de l'assuré vers un cimetière dans le pays de son ancien domicile ou lieu de résidence habituel, en ce compris le traitement post-mortem, l'embaumement et les frais de douane nécessités par le rapatriement. Les frais funéraires et les frais d'inhumation ne sont pas pris en charge.
L'assureur ne se charge pas de l'organisation du rapatriement.

Frais de recherche et de sauvetage
L'assureur intervient à concurrence du montant mentionné ci-après dans des frais justifiés de sauvetage et/ ou de recherches si l'assuré est immobilisé suite à un dommage corporel.

Limites d'intervention
1. Limites d'indemnisation
- décès suite à accident: € 200.000
- invalidité permanente suite à un accident: € 200.000
- rapatriement du corps suite à un décès accidentel, frais de recherche et de sauvetage: € 60.000

2. L'indemnité maximale payable par personne assurée en vertu de la présente police s'élève à 260.000 EUR, pour tout sinistre couvert, quel qu'ait été le nombre de cartes employées. A la suite d'un même événement, l'intervention maximale possible en vertu du présent contrat ne pourra excéder 5 millions d'euros.

Risque d'aviation
L'assurance s'étend à l'utilisation en tant que passager de tout avion ou hélicoptère dûment autorisé pour le transport de personnes, pour autant que l'assuré ne fasse pas partie de l'équipage ou qu'il n'exerce pendant le vol aucune activité professionnelle ou autre relative à l'appareil ou au vol proprement dit.

EXCLUSIONS Partie 3

Les garanties ne s'appliquent pas dans les cas suivants:
- Guerre, guerre civile.

Toutefois, la garantie reste acquise à l'assuré pendant 14 jours calendrier à dater du début des hostilités lorsqu'il est surpris par ces événements à l'étranger et pour autant qu'il n'y participe pas activement.
- Acte intentionnel et/ ou provocation et/ ou acte manifestement téméraire, à moins qu'il s'agisse d'une tentative réfléchie de sauvetage de personnes et/ ou d'animaux et/ou de marchandises.
- Intoxication.
- Suicide ou tentative de suicide.
- Réactions nucléaires et/ ou radioactivité et/ ou rayonnement ionisant, sauf si ces éléments apparaissent lors d'un traitement médical indispensable suite à un dommage couvert.
- Les sports, en ce inclus les entraînements, pratiqués à titre professionnel et/ ou contre paiement, ainsi que la pratique en amateur non rémunéré des sports suivants: sports aériens, à l'exception des voyages en ballon.
- Alpinisme, escalade, randonnées en dehors des sentiers praticables et/ ou ayant fait l'objet d'indications officielles
- Chasse au gros gibier
- Saut à ski, ski alpin et/ ou snowboard et/ ou ski de fond, pratiqués en dehors des pistes praticables et/ ou ayant fait l'objet d'indications officielles
- Spéléologie, rafting, canyoning, saut à l'élastique, plongée sous-marine avec appareil de respiration autonome
- Arts martiaux
- Compétition avec engins motorisés, à l'exception des rallyes touristiques pour lesquels aucun temps et/ou norme de vitesse n'est imposé(e)/ ne sont imposés
- Participation et/ou entraînement et/ ou essais préparatoires à des concours de vitesse.
- Paris et/ou défis, querelles et/ ou échauffourées, sauf en cas de légitime défense (un procès-verbal émanant des autorités fera office de preuve)
- Troubles et mesures prises en vue de lutter contre ces troubles, à moins que l'assuré et/ ou le bénéficiaire ne prouve(nt) que l'assuré n'y a pas participé activement.

DEMARCHE A ACCOMPLIR PAR L'ASSURE EN CAS DE SINISTRE Partie 4

a) Le Preneur d'assurance et/ ou l'assuré doit, dès que possible, aviser l'assureur de la survenance du sinistre au moyen des documents mis à sa disposition. La déclaration de sinistre peut être trouvée sur le site www.ing.be ou demandée à l'Assureur en appelant le numéro +32 2 290 61 00. L'assureur doit être informé sans délai de tout accident mortel.
b) L'assuré doit fournir sans retard à l'assureur tous renseignements utiles et répondre aux demandes qui lui sont faites pour déterminer les circonstances et fixer l'étendue du sinistre.
c) L'assuré doit prendre toutes mesures raisonnables pour prévenir et atténuer les circonstances du sinistre.

Si l'assuré ne remplit pas une des obligations mentionnées sous a) b) & c) et qu'il en résulte un préjudice pour l'assureur, celui-ci a le droit de prétendre à une réduction de sa prestation, à concurrence du préjudice qu'elle a subi.
L'assureur peut décliner sa garantie si, dans une intention frauduleuse, l'assuré n'a pas exécuté les obligations énoncées sous a) b) & c).

DISPOSITIONS GENERALES Partie 5

Limite d'âge
L'âge maximum de l'assuré au moment de la conclusion du contrat est de 70 ans.
La couverture prend fin, de plein droit, à la première échéance suivant le 75e anniversaire de l'assuré.

Bénéficiaires en cas de décès
En cas de décès de l'assuré, les bénéficiaires sont: le conjoint non séparé de corps de l'assuré, à défaut les enfants de l'assuré, à défaut le partenaire de l'assuré, à défaut les ayants droit de l'assuré, à l'exception de l'État.
Les créanciers, y compris le fisc, ne peuvent prétendre au bénéfice de l'indemnité.
L'assuré peut désigner un autre bénéficiaire en envoyant un courrier à l'assureur.

Date d'effet des garanties: les garanties du présent contrat prennent effet à la date de mise en vigueur de la Carte ou à une date ultérieure, selon les conditions propres à chaque garantie; aucune garantie ne prendra cependant effet avant la date d'entrée en vigueur du présent contrat d'assurance souscrit par le Preneur d'assurance auprès de l'Assureur. Les sinistres qui se produisent avant la date d'entrée en vigueur du contrat d'assurance ne seront pas couverts par le présent contrat d'assurance.

Fin de la couverture: Nonobstant clause contraire dans la présente, toutes les garanties seront immédiatement résiliées et prendront fin de plein droit, même pour les biens déjà payés, en cas de non-renouvellement ou de résiliation de la Carte ou lorsque le présent contrat d'assurance souscrit par le Preneur d'assurance auprès de l'Assureur prend fin, pour quelque raison que ce soit.

Etendue territoriale: monde entier.

Prescription: Toute action dérivant du présent contrat est prescrite par trois (3) ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Procédure en cas de plainte: Les questions et plaintes relatives à cette assurance peuvent être introduites auprès du Quality Officer de l'assureur par courrier à l'adresse indiquée dans la police ou par e-mail à l'adresse quality@allianz-global-assistance.be.
Les plaintes peuvent être également introduites auprès de l'Ombudsman des assurances, square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles - Tél: +32 2 547 58 71 - Fax +32 2 547 59 75 - email: info@ombudsman.as - Site internet: www.ombudsman.as.
L'introduction d'une plainte ne réduit en rien la possibilité, pour le preneur d'assurance et/ou l'Assuré et/ou le(s) bénéficiaire(s), d'intenter une action en justice.

Droit applicable dans la juridiction: Le présent contrat est régi par le droit belge et par la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances
Tout litige entre parties sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux belges.

Protection de la vie privée
En vue de la conclusion du contrat et d'une bonne gestion de celui-ci, et uniquement à cet effet, l'assuré donne, par la présente, son consentement spécifique relatif au traitement des données médicales le concernant. (Loi relative à la protection de la vie privée).

Indemnisation
Les indemnités sont fixées en fonction des données médicales et factuelles dont dispose l'assureur. L'assuré et/ ou le(s) bénéficiaire(s) a/ ont le droit d'accepter ou de refuser celles-ci.
Dans ce dernier cas, il(s) doit/ doivent informer l'assureur de ses/ leurs objections par courrier recommandé envoyé dans un délai de 90 jours calendrier suivant la réception de l'avis.
Toutes les indemnités sont payables sans intérêt après acceptation de la part de l'assuré, et/ou du (des) bénéficiaire(s). En cas de refus de la part de l'assureur, toute demande d'indemnisation s'éteint trois ans après la communication.

Données personnelles: Les données à caractère personnel (ci-après les «Données»), communiquées à l'Assureur sont traitées en conformité avec la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée. Les Données seront traitées dans le but d'assurer la bonne gestion et l'utilisation optimale des services fournis par l'Assureur, y compris l'évaluation des risques, la gestion des contrats, des sinistres et la prévention de la fraude. Afin de réaliser ces objectifs, l'Assureur peut être amené à communiquer les Données à d'autres sociétés du groupe auquel 'Assureur appartient, à des sous-traitants ou des partenaires. Ces sociétés, sous-traitants ou partenaires peuvent être situés dans des pays en dehors de l'Espace Economique Européen qui n'offrent pas nécessairement le même niveau de protection que la Belgique. L'Assureur prend toutes les mesures de précaution afin d'assurer la sécurité des Données. Cependant, elle ne peut écarter tous les risques liés au traitement des Données.
Conformément à la loi, l'Assureur réserve un droit d'accès, de modification ou d'opposition (en cas de motif légitime) au traitement effectué avec les Données. Pour faire usage de ces droits, chaque personne concernée peut contacter 1'Assureur par écrit.
La personne concernée donne par la présente son consentement au traitement et communication dans les limites et dans les conditions décrites ci-avant et particulièrement en ce qui concerne les données relative a sa santé.

Subrogation: Conformément aux dispositions de l'article 95 et suivants de la loi relative aux assurances du 4 avril 2014, 1'Assureur est subrogé, jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par lui, dans les droits et actions de l'Assuré contre les Tiers.

ING Belgique SA – Banque - Siège social: avenue Marnix 24, B-1000 Bruxelles
TVA BE 0403.200.393 – RPM Bruxelles - Tel. +32 2 547 21 11 - www.ing.be - info@ing.be
BIC: BBRUBEBB - IBAN: BE45 3109 1560 2789 – 15/10/2018 -
Editeur responsable: Marie-Noëlle De Greef, Cours Saint-Michel 60, B-1040 Bruxelles