

Conditions d'utilisation de la Carte de débit

1. Relation contractuelle et définitions

1.1. La banque émettrice de la carte (la Caisse d'Epargne Riviera, ci-après la «CER») met à la disposition du titulaire de la carte une carte de débit physique et/ou virtuelle avec les données de carte correspondantes (ci-après la «Carte de paiement») ainsi que des procédures d'authentification qui permettent ainsi d'acquiescer des biens et des services sans argent liquide.

1.2. La Carte de paiement ainsi que les données de la carte se rapportent toujours à un compte bancaire ou PrePaid déterminé auprès de la CER (ci-après le «Compte») et sont libellées au nom du titulaire de la carte.

1.3. Le titulaire de la carte peut être le titulaire du compte, un mandataire du compte ou une autre personne désignée par le titulaire du compte.

1.4. Le titulaire du compte s'engage envers la CER à régler toutes les transactions autorisées par la Carte de paiement.

1.5. Les données de la carte sont le numéro de la carte, la date d'expiration, le code de sécurité à trois chiffres (CVC2/CVV2), les éléments de sécurité calculés ainsi que les données alternatives de la carte liées au numéro de la carte (appelés «tokens»). Les procédures d'authentification sont notamment un numéro d'identification personnel (NIP), des mots de passe, des codes, des procédures biométriques et des protocoles de sécurité.

1.6. En utilisant la Carte de paiement pour la première fois, le titulaire de la carte confirme avoir lu, compris et accepté les présentes «Conditions d'utilisation de la Carte de paiement».

2. Types d'intervention (fonctions)

La Carte de paiement peut être utilisée pour une ou plusieurs des fonctions suivantes :

- pour le paiement de biens et de services en Suisse et à l'étranger auprès de points d'acceptation physiques ou virtuels désignés à cet effet ;
- pour retirer des espèces en Suisse et à l'étranger aux distributeurs automatiques de billets ou aux points d'acceptation désignés à cet effet ;
- le cas échéant, pour d'autres services de la CER.

3. Devoir de diligence du titulaire de la carte

Le titulaire de la carte s'engage à respecter les obligations de diligence suivantes :

3.1. Signature : à la réception de la Carte de paiement, le titulaire de la carte doit immédiatement la signer à l'endroit prévu à cet effet.

3.2. Conservation : la Carte de paiement doit être conservée avec un soin particulier.

3.3. Confidentialité des procédures d'authentification : Le NIP de la Carte de paiement ainsi que d'autres éléments pertinents pour les procédures d'authentification (p. ex. mots de passe) doivent être tenus secrets et ne doivent en aucun cas être transmis par le titulaire de la carte à d'autres personnes. En particulier, le NIP de la Carte de paiement ainsi que les éléments de la procédure d'authentification ne doivent pas être inscrits sur la Carte de paiement ni conservés ou enregistrés d'une autre manière, même sous une forme modifiée.

3.4. Modification du code PIN de la Carte de paiement : le code PIN de la Carte de paiement envoyé par la CER doit être remplacé par un nouveau code PIN à six chiffres, composé de chiffres, qui remplace immédiatement le code PIN de la Carte de paiement précédemment en vigueur, aux distributeurs automatiques de billets équipés à cet effet. Les titulaires de compte peuvent également effectuer ce changement dans leur E-banking s'ils ont activé la gestion des cartes dans leur E-banking. Le NIP de la Carte de paiement ne doit pas être composé de combinaisons de chiffres faciles à obtenir (comme un numéro de téléphone, une date de naissance ou une plaque d'immatriculation) et doit se distinguer des autres NIP et mots de passe du titulaire de la carte.

3.5. Pas de transmission de la Carte de paiement : le titulaire de la carte ne doit pas transmettre ou communiquer sa Carte de paiement ou les données de celle-ci, sauf dans le but de légitimer ou d'authentifier un paiement auprès d'un point d'acceptation identifié.

3.6. Déclaration en cas de perte ou de compromission : en cas de perte ou de compromission confirmée ou suspectée de la Carte de paiement et/ou de données ou d'appareils mobiles (par ex. téléphone portable) liés aux procédures d'authentification, la CER doit en être immédiatement informée par téléphone.

3.7. Obligation de contrôle : le titulaire de la carte et/ou du compte est tenu de contrôler immédiatement les avis de transaction et de débit (p. ex. relevés de compte, messages de transaction dans une App, etc.) ainsi que les demandes d'authentification et de signaler immédiatement les abus ou les irrégularités à la CER.

3.8. Sécurité des appareils utilisés : les appareils mobiles (en particulier les téléphones portables) du titulaire de la carte peuvent être utilisés comme supports de données de la carte ainsi que pour des procédures d'authentification. La sécurité et la possession des appareils mobiles utilisés sont donc d'une importance capitale. Le titulaire de la carte est tenu de prévenir l'utilisation des appareils mobiles par des tiers (p. ex. en activant un verrouillage de l'écran), de conserver soigneusement les appareils mobiles, de maintenir à jour les applications et les systèmes d'exploitation et de s'abstenir de toute

intervention dans le système d'exploitation (p. ex. «jailbreaking» ou «rooting»). Si un appareil mobile n'est plus utilisé ou est remplacé par un nouveau, les données de la carte ainsi que les éléments utilisés pour l'authentification doivent être effacés et les instructions de la CER concernant le changement d'un appareil mobile doivent être suivies.

4. Obligation de couverture

La Carte de paiement ne peut être utilisée que si le compte présente la couverture nécessaire (crédit ou plafond de dépenses) pour le règlement de toutes les transactions autorisées avec la Carte de paiement. Le titulaire de la carte et/ou du compte prend acte du fait que les transactions initiées par les points d'acceptation ne sont pas toutes comparées en temps réel avec le solde ou le plafond de dépenses et qu'il peut en résulter une couverture insuffisante du compte. Si des transactions dépassant le crédit ou le plafond de dépenses sont autorisées, le titulaire de compte doit immédiatement compenser le découvert du compte qui en résulte.

5. Droits de débit de la CER

La CER est autorisée à débiter du compte tous les montants autorisés résultant de l'utilisation de la Carte de paiement. Le droit de débit de la CER reste illimité même en cas de litige du titulaire du compte avec des tiers (notamment le titulaire de la carte ou le point d'acceptation). Les montants en monnaie étrangère sont convertis dans la monnaie du compte.

6. Crédit sur un compte de carte PrePaid

6.1. Les comptes de cartes prépayées sont directement liés à une Carte de paiement et servent à effectuer des paiements anticipés pour de futurs paiements et retraits avec la Carte de paiement. Les comptes de cartes prépayées et les cartes de paiement associées sont identifiés en conséquence par la CER.

6.2. Un titulaire de compte de carte PrePaid peut demander par écrit le remboursement du solde créditeur actuel du compte de carte PrePaid auprès de la CER. Le remboursement s'effectue exclusivement sur un compte postal ou bancaire suisse libellé au nom du titulaire.

7. Traitement des données / recours à des tiers

7.1. Sauf disposition contraire dans les présentes Conditions d'utilisation de la Carte de paiement, les dispositions de protection des données figurant dans les Conditions générales de la Banque s'appliquent <https://www.cer.ch/informations-juridiques/>.

7.2. Le titulaire de la carte et/ou du compte autorise la CER de se procurer tous les renseignements nécessaires à l'examen de la demande de carte (dans le cas de cartes avec option de crédit, également dans le cadre d'un examen de la capacité de crédit) ainsi qu'à l'exécution du contrat auprès des offices des poursuites et des contrôles des habitants ainsi qu'auprès de la centrale d'information de crédits (ci-après ZEK) et du centre de renseignements sur le crédit à la consommation (ci-après IKO). En outre, le titulaire de carte autorise la CER à informer la ZEK en cas de cartes bloquées, de retards de paiement qualifiés ou d'utilisation abusive de la carte, ainsi qu'à informer l'IKO en vertu des obligations de la loi sur le crédit à la consommation (LCC). La ZEK et l'IKO sont expressément autorisés à rendre ces données accessibles à leurs membres (les membres sont des sociétés actives dans le domaine du crédit à la consommation, du leasing et des cartes de crédit). Dans cette mesure, le titulaire de la carte et/ou du compte délègue la CER et les organismes susmentionnés du secret bancaire, du secret de la protection des données et/ou du secret de fonction.

7.3. Le titulaire de la carte et/ou du compte accepte que la CER fasse appel à des tiers (en Suisse et à l'étranger) pour fournir ses prestations contractuelles. Il s'agit en particulier de prestataires de services pour la production des cartes et le traitement des transactions (p. ex. fournisseurs de cartes de paiement comme Mastercard). Ces prestataires de services reçoivent de la CER des données personnelles du titulaire de la carte et/ou du compte. Outre les données relatives au nom et à l'adresse, il s'agit en particulier de données de transaction telles que le numéro de la carte, la date et le montant de la transaction ainsi que des informations sur le point d'acceptation. En outre, la CER peut déléguer sans restriction les procédures d'authentification à des tiers sur la base d'accords contractuels. Dans cette mesure, le titulaire de la carte et/ou du compte libère la CER du secret bancaire et du secret de la protection des données et consent à la communication des données correspondantes à ces tiers.

7.4. Le titulaire de la carte et/ou du compte accepte que les fournisseurs de cartes de paiement (p. ex. Mastercard) soient considérés comme des responsables indépendants du point de vue de la protection des données et qu'ils traitent eux-mêmes ou par l'intermédiaire de tiers les données reçues, y compris à des fins propres en Suisse et à l'étranger. Le fournisseur de la Carte de paiement est seul responsable du traitement légal des données personnelles du titulaire de la carte et/ou du compte. La CER ne peut ni contrôler ni influencer le traitement de ces données personnelles par le fournisseur de cartes de paiement.

7.5. La CER et les tiers sont autorisés à enregistrer, traiter, combiner et utiliser les données de la carte et à créer des profils à partir de ces données. Ces données sont notamment utilisées par la CER pour fournir au titulaire de la carte et/ou du compte, le cas échéant, des conseils personnalisés, des offres sur mesure et des informations sur les produits et services de la CER, ainsi

qu'à des fins d'études de marché, de marketing et de gestion des risques. Cela concerne notamment les données suivantes : Données relatives au titulaire de la carte et/ou du compte et au compte de carte de crédit ainsi qu'aux transactions effectuées avec la carte et aux prestations supplémentaires.

8. Autorisation des transactions

Le titulaire de carte autorise un point d'acceptation (commerçant) à déclencher des transactions ainsi que la CER à débiter les montants autorisés du compte ou à réduire en conséquence le plafond de dépenses du compte et à rembourser irrévocablement les montants au point d'acceptation, en communiquant les données de la carte au point d'acceptation de la manière suivante :

- a) communication manuelle unique des données de la carte (p. ex. en cas d'utilisation des données de la carte sur Internet, communication orale par téléphone ou autre) ;
- b) communication manuelle puis enregistrement durable des données de la carte auprès d'un point d'acceptation en vue d'autoriser plusieurs transactions ;
- c) transmission électronique des données de la carte à partir de la piste magnétique de la carte ;
- d) transmission électronique des données de la carte à partir de la puce de la carte ;
- e) transmission électronique sans contact des données de la carte à partir de la puce de la carte au moyen de la technologie Near Field Communication (NFC) ;
- f) transmission électronique sans contact des données de la carte à partir de la puce d'un appareil compatible avec le paiement (p. ex. téléphone portable, wearable) ;
- g) transmission électronique sans contact des données de la carte à partir de la mémoire interne ou externe d'un appareil compatible avec le paiement (p. ex. téléphone portable, wearable) ;
- h) transmission électronique des données de la carte à partir d'une mémoire électronique centrale en cas d'utilisation des données de la carte sur Internet.

9. Authentification des transactions

9.1. Selon le type d'autorisation, une transaction peut nécessiter une authentification supplémentaire du titulaire de la carte. La procédure d'authentification peut être déterminée pour chaque transaction par la CER, le titulaire de la carte, le point d'acceptation ou des tiers. Si le titulaire de la carte a la possibilité de disposer de plusieurs procédures d'authentification pour une transaction, le titulaire de la carte est tenu de choisir une procédure d'authentification «renforcée». La Carte de paiement est compatible avec les procédures d'authentification suivantes.

9.2. Procédures d'authentification renforcées :

- a) Saisie du numéro d'identification personnel (NIP) sur un appareil physique prévu à cet effet (par ex. Bancomat, terminal) ;
- b) Saisie d'un mot de passe unique généré par la CER et envoyé par SMS dans un masque de saisie mis à disposition par la CER ;
- c) Confirmation de la transaction dans le cadre d'une application prévue par la CER sur un appareil mobile (p. ex. smartphone) du titulaire de la carte ;
- d) Utilisation de procédés biométriques prévus par la CER (p. ex. empreintes digitales, reconnaissance faciale) sur un appareil mobile du titulaire de la carte.

9.3. Autres procédures d'authentification :

- a) Signature du reçu de transaction émis par un point d'acceptation ;
- b) Saisie de noms d'utilisateur et/ou de mots de passe convenus par le titulaire de la carte avec les points d'acceptation pour les données de carte enregistrées (p. ex. achats in-app, données de carte déposées auprès des points d'acceptation) ;
- c) Présentation de documents d'identité (p. ex. passeport, carte d'identité) à un point d'acceptation.

9.4. Les demandes d'authentification doivent être soigneusement vérifiées par le titulaire de la carte avant l'octroi d'une authentification. Les authentifications ne peuvent être délivrées que si la demande est directement liée à une transaction autorisée par le titulaire de la carte et si la demande contient les données correctes (par exemple le montant de la transaction, le nom du point d'acceptation, etc.). Une authentification réussie ne peut pas être révoquée par le titulaire de la carte.

10. Dépôt et mise à jour de données de la carte

10.1. Si le titulaire de la carte remet des données de la carte auprès des points d'acceptation ou d'autres tiers en vue d'un stockage durable pour des transactions futures, toutes les transactions déclenchées par la suite sont considérées comme autorisées (cf. ch. 8b). Si le titulaire de carte souhaite révoquer une telle autorisation, il doit le faire directement auprès du point d'acceptation en résiliant les éventuels contrats (p. ex. abonnements), en supprimant les données de carte déposées ou en adaptant les modalités de paiement.

10.2. La CER est autorisée à actualiser les données de la carte du titulaire de la carte sans consultation préalable du titulaire de la carte ou à lui communiquer de nouvelles données de carte (par ex. en cas de nouvelle date de validité). Le titulaire de la carte est lui-même responsable de l'actualisation des données de carte éventuellement déposées.

11. Signalement d'abus et d'irrégularités

11.1. Si des abus ou d'autres irrégularités sont constatés ou soupçonnés en rapport avec des transactions, des débits ou des demandes d'authentification

par le titulaire de la carte et/ou du compte, la CER doit en être immédiatement informée par téléphone.

11.2. En cas d'abus ou d'autres irrégularités, le titulaire de la carte et/ou du compte est tenu de tout mettre en œuvre pour clarifier la situation et réduire un éventuel dommage. Pour ce faire, il doit suivre les instructions de la CER. A la demande de la CER, le titulaire de la carte remet à celles-ci, dans les délais impartis, un formulaire de déclaration de sinistre mis à disposition par la CER, dépose une plainte pénale auprès des autorités de police compétentes, demande une copie de la plainte et la transmet à la CER.

11.3. Le titulaire du compte est responsable vis-à-vis de la CER de tous les frais et dépenses que cette dernière a dû engager en raison de contestations faites de mauvaise foi ou avec une intention frauduleuse.

12. Contestation des transactions

12.1. Le titulaire de la carte et/ou du compte est lui-même responsable des transactions conclues en utilisant les données de la carte ; en particulier, les éventuelles réclamations concernant les marchandises ou les services achetés ainsi que les autres divergences d'opinion et prétentions résultant de ces actes juridiques doivent être réglées directement avec le point d'acceptation concerné.

12.2. Le droit de débit de la CER reste illimité (cf. ch. 5).

12.3. Si des désaccords concernant des transactions autorisées ne peuvent pas être clarifiés ou ne le sont pas suffisamment, les transactions concernées doivent être contestées auprès de la CER par écrit ou par le biais d'un canal prévu par la CER, au plus tard 30 jours après leur débit sur le compte. La CER peut, à sa seule discrétion et sans garantie de succès, engager une demande de remboursement basée sur les règles du système de paiement. Le titulaire de la carte et/ou du compte doit soutenir la CER dans sa demande de remboursement en mettant à disposition, dans les délais impartis, des informations supplémentaires sur les transactions contestées. Une éventuelle écriture de correction/crédit sur le compte du titulaire du compte n'est définitive qu'après la clôture de la demande de remboursement.

12.4. En cas de réclamations répétées, complexes ou dépourvues de toute chance de succès, la CER est en droit de facturer des frais de traitement.

13. Prise en charge des dommages en cas de non-responsabilité

13.1. A condition que le titulaire de la carte et le titulaire du compte aient respecté en tous points les conditions d'utilisation de la Carte de paiement (en particulier les obligations de diligence selon le point 3) et qu'ils n'aient commis aucune autre faute, la CER prend en charge les dommages subis par le titulaire de la carte et/ou du compte en raison d'une utilisation abusive de la Carte de paiement et/ou des données de la carte par des tiers. Sont également couverts les dommages consécutifs au vol, à la contrefaçon ou à la falsification de la Carte de paiement, à l'utilisation abusive des données de la carte sur Internet, etc.

13.2. Ne sont pas considérés comme des «tiers» au sens précité les proches du titulaire de la carte et/ou du compte (p. ex. les membres de la famille) ainsi que les personnes vivant sous le même toit que ce dernier.

13.3. Les débits qui ont été authentifiés par une procédure d'authentification renforcées (cf. chiffre 9.2) sont considérés dans tous les cas comme autorisés par le titulaire de la carte.

13.4. Les dommages pour lesquels une assurance doit intervenir, ainsi que les éventuels dommages consécutifs de quelque nature que ce soit, ne sont pas pris en charge.

14. Clause de non-responsabilité

La CER décline toute responsabilité dans le cas où un point d'acceptation n'accepte pas la Carte de paiement ou si des pannes techniques ou d'exploitation rendent les transactions impossibles. La CER est autorisée à tout moment (p. ex. en cas de soupçon d'abus) à refuser des transactions sans en référer au préalable au titulaire de la carte et à ne pas les traiter. Le titulaire de la carte et/ou du compte ne peut prétendre à aucun dédommagement.

15. Limites et restrictions

15.1. La CER peut, à sa discrétion, fixer des limites ou des restrictions pour les transactions et/ou les débits. Celles-ci peuvent porter sur les montants cumulés, le nombre de transactions ainsi que sur des transactions spécifiques (p. ex. retraits d'espèces, pays, catégories de commerçants, etc.) La CER peut à tout moment modifier ou supprimer des limites et des restrictions ou en introduire de nouvelles. Les limites et restrictions peuvent être communiquées au titulaire de la carte et/ou du compte, mais la CER n'est en principe pas tenue de le faire.

15.2. La CER peut permettre au titulaire de la carte de fixer ses propres limites ou restrictions. La CER n'est toutefois pas responsable de l'application correcte de ces limites. Les débits autorisés par le titulaire de la carte sont également à la charge du titulaire du compte en cas de dépassement des limites ou de violation des restrictions.

16. Blocage de la Carte de paiement

16.1. La CER est autorisée à bloquer la Carte de paiement à tout moment, sans notification préalable au titulaire de la carte et/ou du compte et sans indication de motifs.

16.2. La CER bloque la Carte de paiement, les données de la carte ou des éléments de celle-ci si le titulaire de la carte et/ou du compte le demande expressément (par exemple en cas de perte de la Carte de paiement) ainsi qu'en cas de résiliation du contrat de carte.

16.3. Les titulaires de carte sans procuration sur le compte ne peuvent bloquer

que les cartes de paiement libellées à leur nom ainsi que les données de carte correspondantes.

16.4. Le blocage peut être demandé par téléphone au numéro 0800 813 913. Les titulaires de compte peuvent en outre faire bloquer les cartes par la plateforme E-banking s'ils y ont activé la gestion des cartes.

16.5. Le blocage est levé avec l'accord écrit du titulaire du compte auprès de la CER. Les titulaires de compte peuvent également annuler le blocage dans par la plateforme E-banking, à condition d'y avoir activé la gestion des cartes.

0. Carte de paiement pour d'autres services de la CER

Si la Carte de paiement est utilisée pour d'autres services de la CER, ceux-ci sont soumis aux dispositions séparées convenues à cet effet avec la CER.

1. Frais

Pour l'émission de la Carte de paiement et son autorisation ainsi que pour le traitement des transactions effectuées, la CER peut prélever des frais auprès du titulaire du compte, lesquels seront communiqués de manière appropriée. Ces frais sont débités du compte sur lequel la Carte de paiement est émise.

2. Validité et renouvellement des données de la carte

19.1. La Carte de paiement est valable jusqu'à la fin de la date indiquée sur celle-ci (date d'expiration). Dans le cadre de transactions commerciales régulières et sauf renonciation expresse du titulaire de la carte et/ou du compte, la Carte de paiement est automatiquement remplacée par une nouvelle Carte de paiement avant la fin de sa validité.

19.2. La CER est autorisée à adapter ou à modifier à tout moment les données des cartes, indépendamment de leur validité. La CER communique les modifications de manière appropriée.

19.3. Si le titulaire de la carte ne reçoit pas sa nouvelle carte au moins cinq jours avant l'expiration de la précédente, il doit en informer immédiatement la CER.

3. Résiliation

20.1. La Carte de paiement peut être résiliée à tout moment par le titulaire du compte ou de la carte. La révocation d'une procuration par le titulaire du compte équivaut à une résiliation. Une fois la résiliation effectuée, la Carte de paiement doit être restituée spontanément et immédiatement à la CER et toutes les données de la carte doivent être effacées dans les appareils du titulaire et ceux de tiers. En cas de demande anticipée ou de restitution de la carte, il n'existe aucun droit au remboursement des frais déjà prélevés.

20.2. Malgré la résiliation de la Carte de paiement, la CER reste en droit de débiter le compte correspondant de tous les montants dus à l'autorisation de transactions effectuées avant la restitution effective de la Carte de paiement ou avant l'effacement des données de la carte auprès de tiers.

4. Nullité partielle

Si des parties des présentes conditions sont nulles ou sans effet juridique, le reste des dispositions reste en vigueur. Les parties interpréteront et rédigeront alors les dispositions de manière à atteindre, dans la mesure du possible, l'objectif de réglementation visé par les parties nulles ou sans effet juridique.

5. Conditions générales et déclaration de confidentialité

Les «Conditions générales» et la déclaration de protection des données de la CER s'appliquent également, dans leur version en vigueur, à l'utilisation des cartes de paiement. En cas de contradiction, les présentes conditions d'utilisation de la Carte de paiement prévalent.

6. Modifications des conditions

La CER se réserve le droit de modifier ces conditions à tout moment. Les modifications seront communiquées sous une forme appropriée et seront considérées comme acceptées si la Carte de paiement n'est pas résiliée avant l'entrée en vigueur des modifications.

CER/01.11.2024