PREPAID CARD : information précontractuelle

1. Information relative à BNP Paribas Fortis sa et à Buy Way Personal Finance sa

La Prepaid Card est un produit de BNP Paribas Fortis sa, dont le siège social est établi à 1000 Bruxelles, Montagne du Parc 3, RPM Bruxelles, TVA BE0403.199.702, e-mail: info@fortisbank.com, agissant en qualité d'émetteur de monnaie électronique et de fournisseur de ce service.

BNP Paribas Fortis sa est soumise au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles et au contrôle de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA), rue du congrès 12-14, 1000 Bruxelles en matière de protection des investisseurs et des consommateurs et inscrite comme agent d'assurances sous le n° FSMA 25879 A.

Buy Way Personal Finance sa dont le siège social est établi à 1000 Bruxelles, Boulevard Anspach 1, RPM Bruxelles, TVA BE0400.282.277, agit en qualité d'émetteur de carte, gestionnaire de la carte et des transactions effectuées au moyen de celle-ci et de fournisseur de ce service pour le compte de BNP Paribas Fortis.

Buy Way Personal Finance sa est soumise au contrôle du ServicePublic Federal Economie-Direction Générale Contrôle et Médiation, NG III, boulevard Albert II 16 (3ème étage) - B-1000 Bruxelles.

2. Caractéristiques et conditions d'utilisation de la Prepaid Card

A) Type de cartes

La Hello Prepaid Card est disponible pour toute personne, cliente de Hello bank!, ayant atteint la majorité légale, soit 18 ans
La Hello4you Prepaid Card est disponible dans le cadre de l'offre Hello 4 You jusqu'à l'âge de 28 ans.
La BNP Paribas Fortis Prepaid Card est disponible pour toute personne, cliente de la Banque, ayant atteint la majorité légale, soit 18 ans dans le cadre du Comfort Pack, du Premium Pack et du Welcome Pack (à partir de l'âge de 15 ans).

Le Titulaire peut disposer de 4 cartes maximum.

B) Services possibles:

La Carte physique permet
- d'effectuer des paiements dans tous les établissements affichant le logo MasterCard;
- d'effectuer des retraits d'argent aux distributeurs automatiques de billets (ATM) acceptant MasterCard;
- d'effectuer des retraits d'argent auprès d'agences bancaires et de change en Belgique et à l'étranger;
- de faire des paiements en ligne.

La Carte virtuelle peut être utilisée pour tous les paiements en ligne.

B) Chargement de la carte

Le rechargement de la Carte peut s'effectuer, selon le type de Carte, via le site www.hellobank.be.ou le site www.bnpparibasfortis.be. de deux manières:
-soit par un virement (lorsque le virement est effectué avant 18h, les sommes sont disponibles sur la Carte le jour ouvrable suivant) Le chargement est effectué au départ d'un compte (à vue) belge;
-soit par la réalisation d'une transaction de paiement via le Compte client (User Account).

Tout chargement est d'un montant minimum de 50 euros et la limite de la Carte s'élève à 5.000 euros. Dans le cadre du Welcome Pack, la limite de la Carte est fixée à 1.250 euros.

Deux chargements maximum par jour sont autorisés.

C) Modalités d'utilisation:

Carte physique: le règlement d'achats de biens et de prestations dans tous les établissements affichant le logo MasterCard s'effectue après validation de la transaction par le titulaire (saisie du Code Secret ou signature), ou, pour les utilisations en ligne, en indiquant le nom du titulaire de la Carte, le numéro de la Carte, sa date d'expiration, et son code CVC.

Carte virtuelle: le règlement d'achats de biens et de prestations en ligne s'effectue en indiquant le nom du titulaire de la Carte, le numéro de la Carte, sa date d'expiration, et son code CVC.

Les transactions offline, c'est-à-dire sans vérification du solde disponible de la Carte lors de l'utilisation, ne sont pas autorisées (par exemple : certains péages, parking, vending machines,).

- Limites d'utilisation applicables :

Dans la limite des fonds disponibles sur la Carte, les limites d'utilisation applicable sont les suivantes
Retrait d'argent: 625 euros par jour.
Dans le cadre du Welcome Pack : retraits d'argent:125 euros par jour.

L'historique des transactions des 6 derniers mois, ainsi que le montant disponible sur la carte peuvent être consultés dans le Compte client (User Account).

D) Responsabilité du titulaire en cas de perte ou vol de la carte:

Le titulaire notifie par téléphone (02 433 41 42 pour Hello Bank ou 02 762 20 00 pour BNP Paribas Fortis), dès qu'il en a connaissance, la perte, le vol ou tout risque d'abus de la carte. Le titulaire prend toutes les mesures lui permettant de constater ces faits sans délai.
Les faits ainsi notifiés doivent être déclarés dans les 24 heures aux services de police du lieu de la perte ou du vol.

-Avant la notification:
Jusqu'au moment de la notification, le titulaire est responsable des conséquences liées à la perte ou au vol de sa carte ou de ses procédés de signature à concurrence d'un montant de 150 euros sauf s'il a agi avec négligence grave ou frauduleusement, auquel cas le plafond prévu n'est pas applicable.

-Après la notification:
Après la notification, le titulaire n'est plus responsable des conséquences liées à la perte ou au vol de sa carte ou de ses procédés de signature, sauf si la Banque apporte la preuve que le titulaire a agi frauduleusement.

E) Tarifs:

Hello Prepaid card

Pour l'utilisation de la Hello Prepaid Card, BNP Paribas Fortis SA demande la cotisation suivante pour 2 ans:
a) 25 euros pour une carte physique.
b) 15 euros pour une carte virtuelle.

Cette cotisation sera prélevée sur le chargement initial de la carte.

Si vous effectuez des transactions avec la carte dans une autre monnaie que l'euro, le montant est converti en euros sur la base du taux de change déterminé par MasterCard International, avec un supplément de 1,60%.

Pour les retraits d'argent effectués auprès de banques affiliées à MasterCard, ou aux distributeurs automatiques acceptant les cartes MasterCard, BNP Paribas Fortis SA facture les frais suivants par retrait:
- dans la zone euro: un montant de 3 euros.
- en dehors de la zone euro: 3 euros plus un supplément de change de 1,60%.

Pour le remplacement d'une carte volée ou perdue, BNP Paribas Fortis SA facture 8 euros par carte à remplacer.

Hello4You Prepaid card

Pour l'utilisation de la Hello Prepaid Card, BNP Paribas Fortis SA ne demande pas de cotisation.

Si vous effectuez des transactions avec la carte dans une autre monnaie que l'euro, le montant est converti en euros sur la base du taux de change déterminé par MasterCard International, avec un supplément de 1,60%.

Pour les retraits d'argent effectués auprès de banques affiliées à MasterCard, ou aux distributeurs automatiques acceptant les cartes MasterCard, BNP Paribas Fortis SA facture les frais suivants par retrait:
- dans la zone euro: un montant de 0 euros.
- en dehors de la zone euro: un supplément de change de 1,60%.

Pour le remplacement d'une carte volée ou perdue, BNP Paribas Fortis SA facture 8 euros par carte à remplacer.

BNP Paribas Fortis Prepaid card

Pour l'utilisation de la Hello Prepaid card, BNP Paribas Fortis SA demande une cotisation de 1 euros par mois.

a) Welcome Pack: une carte comprise dans le Pack
b) Comfort Pack: une carte maximum comprise dans le Pack (si le Titulaire ne dispose pas d'une carte de crédit)
c) Premium Pack: une carte comprise dans le Pack.

Si vous effectuez des transactions avec la carte dans une autre monnaie que l'euro, le montant est converti en euros sur la base du taux de change déterminé par MasterCard International, avec un supplément de 1,60%.

Pour les retraits d'argent effectués auprès de banques affiliées à MasterCard, ou aux distributeurs automatiques acceptant les cartes MasterCard, BNP Paribas Fortis SA facture les frais suivants par retrait:
- dans la zone euro: un montant de 4 euros + 1% du montant de la transaction (0 euros dans le cadre du Welcome Pack).
- en dehors de la zone euro: 4 euros plus un supplément de change de 1,60% (uniquement un supplément de change de 1,60% dans le cadre du Welcome Pack).

Pour le remplacement d'une carte volée ou perdue, BNP Paribas Fortis SA facture 8 euros par carte à remplacer.

F) Validité

- La carte a une durée de validité limitée . Sauf demande expresse du titulaire, celle-ci est automatiquement renouvelée à son expiration.
- BNP Paribas Fortis peut à tout moment modifier les caractéristiques, conditions et autres modalités précisées ci-avant. Sauf mention contraire expresse, les informations relatives à ces caractéristiques, conditions et autres modalités sont par conséquent uniquement valables à la date à laquelle elles ont été fournies.

3. Droit de rétractation- droit de résiliation

3.1. Droit de rétractation
Vous disposez d'un droit de rétractation concernant la conclusion d'un contrat relatif à la carte sans pénalités et sans indication de motif. Vous pouvez exercer ce droit pendant 14 jours calendrier à dater de la conclusion du contrat par envoi d'une lettre recommandée à BNP Paribas Fortis sa, Montagne du parc3, B-1000 Bruxelles.
Vous ne pouvez en ce cas être tenu qu'au paiement des frais éventuels afférents au service effectivement fourni selon le tarif en vigueur.
3.2. Droit de résiliation

Le présent contrat a une durée indéterminée.
Le Titulaire peut, à tout moment, sans frais, résilier le contrat moyennant un délai de préavis d'un mois.
Dans ce contexte, le non-renouvellement de la Carte sera considéré comme l'exercice de ce droit de résiliation.
La Banque peut, à tout moment, résilier le contrat moyennant un délai de préavis de deux mois.
Le client peut à tout moment demander le remboursement du montant encore chargé sur la carte.

4. Droit applicable – juridiction – divers

Les relations qui vous lient à la banque, tant celles préalables à l'octroi de la carte que celles qui résulteront de son octroi, sont régies par le droit belge.
Toute action relative à la convention d'octroi d'une carte et à son exécution sera portée devant le juge désigné dans les Conditions générales de la Banque.
Toutes communications dans le cadre et/ou en vertu de l'octroi d'une carte sont faites dans la langue qui a été enregistrée dans les fichiers de la banque lors de votre entrée en relation avec celle-ci.

5. Recours

Le Titulaire peut adresser à la Banque une plainte en s'adressant à son agence, ou au moyen de Phone banking ou du formulaire mis à sa disposition via les services Easy banking applicables ainsi que sur les sites de la Banque www.bnpparibasfortis.be et www.hellobank.be.

En cas de désaccord sur la solution proposée par la Banque, le client peut saisir le Service Gestion des Plaintes de la Banque en s'adressant à:

BNP Paribas Fortis SA
Service Gestion des Plaintes (1QA8D)
Montagne du Parc 3
1000 Bruxelles
Tél. +32 2 762 20 00
Fax +32 2 228 72 00

gestiondesplaintes@bnpparibasfortis.com

ou au moyen du formulaire en ligne disponible à:

www.bnpparibasfortis.be > Suggestions, plaintes > formulaire de déclaration en ligne

www.hellobank.be > Menu > Contact > Formulaire de contact

Le Titulaire qui serait insatisfait de la solution proposée par ce Service peut engager une procédure de règlement extrajudiciaire en saisissant l'entité qualifiée suivante:

OMBUDSFIN – Ombudsman en conflits financiers
par simple écrit adressé à :
rue Belliard 15-17 bte 8
1040 Bruxelles
Fax. +32 2 545 77 79

ombudsman@ombudsfin.be
ou au moyen du formulaire en ligne disponible à
www.ombudsfin.be > Introduire une plainte

Ce site internet détaille les caractéristiques et conditions d'application de cette procédure de règlement extrajudiciaire de litiges, à laquelle la Banque recourt en vertu de son adhésion à Febelfin.
Le client peut, le cas échéant, également adresser toute réclamation relative à un service de paiement par simple écrit adressé à:

Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes & Energie
Direction générale de l'Inspection économique
Services centraux – Front Office
North Gate III, 3ème étage
16 boulevard Roi Albert II
1000 Bruxelles

ou au moyen du formulaire en ligne disponible à:

http://economie.fgov.be/fr/litiges