



REGLEMENT CONCERNANT LA CARTE DE BANQUE AVEC PHOTO

1. Ce règlement régit spécifiquement les modalités et les droits, les devoirs et les responsabilités qu'engendre la demande d'une carte de banque avec photo ou image de son choix pour un demandeur et pour BNP Paribas Fortis SA.
La carte de banque avec photo ou image comprend les fonctions que vous aviez demandées sur la carte non personnalisée qu'elle remplace, ou les fonctions que vous aviez demandées lors de la demande de votre nouvelle carte. L'utilisation de la carte de banque avec photo ou image est soumise aux Conditions Générales de la banque et aux Conditions Générales concernant les cartes de banque et les services Easy Banking Phone et Easy Banking Web.

2. Les termes suivants sont utilisés dans ce Règlement:

Banque: BNP Paribas Fortis SA.

Titulaire: la personne physique à laquelle la carte de banque est attribuée.

Galerie: gamme de photos et images que la Banque met à disposition et pour lesquelles elle a un droit d'utilisation.

3. Pour obtenir une carte de banque avec photo ou image de votre choix, vous devez

(i) faire une demande soit via une agence BNP Paribas Fortis en signant le document de demande approprié, soit via une technique de communication à distance (Easy Banking Phone, Easy Banking Web, Internet) que la Banque met à votre disposition et

(ii) choisir une image de la Galerie ou envoyer une photo ou image de votre choix via le site web prévu à cet effet.

La preuve d'une demande de carte de banque avec photo ou image qui a été transférée à la Banque via une technique de communication à distance fait foi entre les deux parties, conformément aux Conditions générales de la Banque. En particulier et sans préjudice du droit du client de fournir une preuve contraire, l'enregistrement d'une conversation téléphonique ou l'impression d'un courriel (en ce y compris le courriel que vous recevez en confirmation de votre demande) ou d'un avis qui a été envoyé par tout autre système de messagerie électronique, servira de preuve suffisante entre les parties.

Par l'introduction d'une demande de carte de banque avec photo ou image de votre choix, vous déclarez avoir pris connaissance et être d'accord avec les dispositions du Règlement concernant la carte de banque avec photo.

4. Pour la personnalisation de votre carte de banque, vous pouvez choisir les photos et images de la Galerie que la banque met à votre disposition, ou vous pouvez charger et envoyer votre photo ou image. La désignation de votre choix dans la Galerie ou le chargement de la photo ou image de votre choix se fait uniquement via le site web prévu à cet effet et conformément aux prescriptions mentionnées sur ce site et ci-dessous.

5. L'utilisation de votre propre photo ou image est soumise aux conditions suivantes:

La photo ou image transférée ne peut contrevenir aux dispositions légales ou aux droits de tiers dont les droits de propriété intellectuelle comme par exemple les droits d'auteur, droits sur des dessins et modèles, ...

Par l'envoi d'une photo ou image, vous garantissez que soit vous disposez des droits intellectuels en rapport avec celle-ci, soit que vous avez l'autorisation du tiers ayant droit sur celle-ci, afin de l'utiliser pour la personnalisation de votre carte de banque. La Banque pourra vous demander à tout moment de fournir la preuve de vos droits ou des autorisations des tiers ayant des droits sur la photo.

Les images ou photos de personnes sont autorisées uniquement si vous disposez explicitement ou implicitement d'une autorisation de ces personnes.

La Banque n'accepte aucune photo ou image comportant:

- des portraits, des caricatures, des noms de célébrités comme les pop stars, les musiciens, les vedettes de cinéma, les sportifs, ...
- des sculptures, des dessins, des peintures
- des textes, des notes de musique, des personnages de bande dessinée
- des logos et des noms d'entreprises, de produits ou de services (y compris les abréviations)
- de la publicité ou des demandes d'achat (y compris la publicité et les demandes d'achat pour l'entreprise, les produits ou services du titulaire de la carte)
- des adresses, des numéros de téléphone, des adresses courriel, des adresses Internet, ...

Ne sont pas non plus autorisés les photos, les images et/ou les textes qui:

- contiennent des photos d'identité, des documents d'identité ou des symboles (par ex. des drapeaux nationaux)
- ont une inspiration politique ou religieuse
- sont racistes ou insultants
- sont obscènes ou à connotation sexuelle
- sont violents, provocants, illégaux, choquants, subversifs, trompeurs
- incitent à des délits, des crimes ou des actes terroristes ou y sont liés
- font référence aux armes, à l'alcool, aux drogues et au tabac
- font référence à des groupements qui ne sont pas acceptés par la société (comme les organisations criminelles et racistes ...)
- contiennent des codes
- renvoient à des moyens de paiement
- gênent ou compliquent la lisibilité d'indications essentielles sur la carte, ce qui peut contribuer à la fraude ou entraîner d'autres problèmes
- portent préjudice au nom et à la réputation de la Banque et/ou des sociétés lui ayant concédé une licence.

Vous pouvez placer sur votre carte le logo de l'entreprise, dont vous possédez les droits de propriété intellectuels. Les logos propres ne sont acceptés que

- s'ils sont envoyés par le biais de l'un des templates que la Banque met à disposition à cette fin dans la galerie sur la module pour les clients professionnels
- si l'image satisfait aux autres directives visées aux deux paragraphes précédents.

Vu que la carte de banque peut être utilisée dans le monde entier, il faut tenir compte du fait que certaines photos ou images peuvent être considérées comme provocantes ou choquantes dans d'autres pays, bien que celles-ci soient acceptées en Belgique.

La Banque se réserve le droit de refuser des photos ou images qui ne respectent pas les conditions énoncées ci-dessus.

6. Dans les deux jours bancaires suivant l'envoi de votre photo ou image, vous recevez un courriel de la Banque vous annonçant si votre photo ou image a été acceptée ou non. La Banque ne correspond plus sur la raison de l'éventuel refus et n'engage pas de discussions sur ce point. Lorsque votre photo ou image est approuvée, une nouvelle carte avec votre image ou photo est fabriquée et envoyée à votre domicile, ou, par exception, mise à votre disposition auprès de votre agence.

Si aucune photo ou image n'a été chargée et envoyée dans les 14 jours calendrier suivant la commande dans une agence d'une nouvelle carte de banque (pas un remplacement), une carte de banque avec un lay-out standard sera mise à disposition.

Si aucune photo ou image n'a été chargée et envoyée dans les 14 jours calendrier suivant la demande de remplacement d'une carte de banque existante via Easy Banking Web, une nouvelle carte de banque avec un lay-out standard est envoyé.

7. La photo ou l'image de votre choix sera conservée jusqu'à la prochaine échéance de la carte par la Banque ou par son sous-traitant.

Lors du renouvellement d'une carte à échéance, le titulaire reçoit automatiquement une carte avec un lay-out standard. Deux mois avant que la carte soit renouvelée, le titulaire reçoit une communication sur le prochain renouvellement de sa carte. Le titulaire a ensuite deux mois pour charger une nouvelle photo. Le chargement de cette nouvelle photo est soumis au tarif prévu pour le type de compte/pack auquel la carte est liée. Cette règle n'est pas d'application pour des comptes professionnels

Lors d'un renouvellement de la carte suite à la modification du type de compte, le titulaire reçoit automatiquement une carte avec lay-out standard.

Lors de la demande de remplacement de votre carte (par exemple en cas de défectuosité, perte ou vol), la photo ou image conservée sera utilisée, à moins que vous ne choisissiez à ce moment d'utiliser une nouvelle photo ou image ou que vous ne décidiez de mettre fin à ce service. Dans ce cas, vous recevez alors une carte de banque avec un lay-out standard.

8. Par l'envoi de votre photo ou image à la Banque, vous accordez à cette dernière et à ses éventuels sous-traitants une licence d'utilisation gratuite des droits intellectuels de ces photos et images et ce dans le seul but de production de la carte.
9. Le titulaire de la carte accepte que la couleur et la qualité de la photo ou image sur la carte fournie puissent être différentes de la photo ou l'image envoyée.

10. L'utilisation de la photo ou image de son choix (excepté la Galerie) se fait toujours pour compte et aux risques du titulaire de la carte. La Banque n'accepte aucune responsabilité sur ce point. Le fait que la banque approuve votre demande n'implique pas sa responsabilité. Le titulaire de la carte libère la Banque de toute plainte déposée par des tiers.
11. Sauf en cas de dol ou de faute grave, ni la Banque, ni les membres de son personnel ou ses sous-traitants ne peuvent être tenus responsables d'éventuels dommages pouvant résulter de
 - (i) problèmes techniques qui mènent au retard ou à l'impossibilité de fournir la carte de banque avec photo ou image;
 - (ii) la perte de données, photos ou images qui ont été envoyées à la banque dans le cadre d'une demande de personnalisation de la carte.

La responsabilité de la Banque ne donnera lieu en aucun cas, dans les conditions décrites ci-dessus, à une indemnisation des préjudices de nature financière, commerciale ou autre, ne découlant pas directement d'un dol ou d'une faute grave de sa part.

12. Le titulaire de la carte peut demander à n'importe quel moment à la Banque de remplacer sa carte de banque avec photo ou image par une carte avec un lay-out standard.

La Banque se réserve aussi le droit de mettre fin au service "personnaliser la carte" à n'importe quel moment de manière unilatérale et sans donner aucune raison en respectant un préavis de deux mois.

La Banque peut toutefois mettre fin au service susmentionné immédiatement, sans mise en demeure préalable s'il apparaît que le titulaire d'une carte de banque personnalisée n'a pas respecté les prescriptions du présent règlement en rapport avec le choix d'une image ou d'une photo.

BNP Paribas Fortis SA informe le titulaire de chaque modification du Règlement moyennant un message via les extraits de compte, une lettre ou un support durable d'information à disposition du titulaire et auquel il a accès. Cette communication est envoyée minimum deux mois avant la mise en vigueur de la modification concernée. Dans ce cas, le titulaire dispose de minimum deux mois pour renoncer à la carte de banque avec photo sans frais. BNP Paribas Fortis considère que le titulaire accepte les conditions modifiées si le titulaire ne renonce pas dans ce délai.

13. Des frais sont liés à la personnalisation d'une carte de banque. Le client devra payer ces frais à chaque demande d'une nouvelle photo ou image, pour autant que celle-ci soit effectivement utilisée pour la fabrication d'une nouvelle carte. Ces coûts sont débités du compte lié à la carte dans le mois suivant sa fabrication. Le tarif peut être consulté sur la liste des tarifs, disponible dans toutes les agences de la Banque et sur le site web sur lequel vous pouvez charger votre photo ou image.

Chaque remplacement de la carte résultant d'une perte, vol, ou défectuosité avec conservation de la même photo ou image se fait aux mêmes conditions qu'une carte de banque avec un lay-out standard.

Les frais perçus ne sont pas remboursés.

14. A la demande expresse du Titulaire, la photo ou l'image transférée, ne sera utilisée et conservée par la banque ou son sous-traitant, que dans le but de la production d'une carte de banque avec photo. Si la photo ou l'image transférée est une donnée à caractère personnel conformément à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel; la Banque agira en qualité de sous-traitant pour le compte du titulaire.
15. Le droit belge est d'application. Le tribunal compétent est celui déterminé par l'article 23 des Conditions Générales de la Banque.
16. RÉCLAMATIONS ET RECOURS

Le Titulaire peut adresser à la Banque une plainte en s'adressant à son agence, ou au moyen de Easy Banking Phone 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 Gestion des Plaintes
Montagne du Parc 3 - 1000 Bruxelles
Fax +32 2 228 72 00

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 :

North Gate II

Boulevard du Roi Albert II 8, bte 2

1000 Bruxelles

Fax: +32 2 545 77 79

E-mail: 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>