

bunq

Documents

bunq personnel

Contenu :

- Accord bunq personnel
- Termes et conditions générales de bunq personnel
- Règlement de la carte bunq

Table des matières

Termes et Conditions générales	6
Chapitre 1 : bunq personnel.....	6
Chapitre 2 : bunq basic et bunq more.....	7
Chapitre 3 : Apprendre à nous connaître.....	8
Chapitre 4 : Apprendre à vous connaître.....	8
Chapitre 5 : Service de changement de banque.....	8
Chapitre 6 : bunq personnel.....	9
Chapitre 7 : Montrez-moi l'argent !.....	10
Chapitre 8 : Centre de contrôle.....	11
Chapitre 9 : Avatars et surnoms.....	11
Chapitre 10 : Que faut-il apporter à la fête ?.....	12
Chapitre 11 : Paiements.....	12
Chapitre 12 : Paiements TransferWise.....	13
Chapitre 13 : Paiements mobiles NFC.....	13
Chapitre 14 : Freiner.....	14
Chapitre 15 : Requêtes de paiement et bunq.me.....	14
Chapitre 16 : Effectuer des paiements avec bunq.to.....	15
Chapitre 17 : Recharge automatique.....	15
Chapitre 18 : Débits directs.....	16
Chapitre 19 : Demi-tour.....	17
Chapitre 20 : Partager un compte avec Connect.....	17
Chapitre 21 : Comptes joints.....	18
Chapitre 22 : Partagez l'amour pour bunq !.....	19
Chapitre 23 : Information.....	19
Chapitre 24 : Nos oreilles et notre bouche.....	20
Chapitre 25 : Restez au courant !.....	20
Chapitre 26 : Imaginez.....	20
Chapitre 27 : Règles générales de sécurité de votre compte.....	20
Chapitre 28 : Laisser sa porte déverrouillée.....	21
Chapitre 29 : Devoir de diligence.....	21
Chapitre 30 : Tierces parties.....	22
Chapitre 31 : Lorsque votre argent est épuisé (ou est saisi).....	22
Chapitre 32 : La mort.....	23
Chapitre 33 : Vie privée.....	23
Chapitre 34 : Système de Garantie de Dépôts.....	23
Chapitre 35 : Conflits d'intérêts.....	23
Chapitre 36 : Clôturer votre compte.....	23
Chapitre 37 : La fin... ..	24
Chapitre 38 : Jargon juridique.....	24
Chapitre 39 : Transfert, fusion ou scission.....	27
Chapitre 40 : Plaintes.....	27
Chapitre 41 : Changements.....	27
Chapitre 42 : Langue.....	27
Chapitre 43 : Que dire de plus.....	27
Chapitre 44 : Loi applicable.....	28
Règlement de la carte bunq	29
Chapitre 1 : Carte Maestro, de débit Mastercard, bunq Travel Card & bunq Green Card.....	29
Chapitre 2 : Paiements.....	29
Chapitre 3 : Argent liquide.....	30
Chapitre 4 : Utilisation de votre carte à l'étranger.....	30
Chapitre 5 : Limites.....	30
Chapitre 6 : Opérations de remboursement.....	31
Chapitre 7 : Services d'urgence.....	31
Chapitre 8 : Coûts.....	31

Chapitre 9 : Sur mesure	31
Chapitre 10 : Propriété	31
Chapitre 11 : Validité	31
Chapitre 12 : Sécurité de la carte.....	32
Chapitre 13 : Responsabilité	32



bunq personnel

Bienvenue !

Hey ! Heureux de savoir que vous êtes intéressé par bunq personnel ! Complétez votre inscription dès maintenant et découvrez toutes nos incroyables fonctionnalités.

Vous avez moins de 18 ans ? Ou vous êtes le représentant légal d'un mineur ? Alors veuillez consulter la page suivante pour plus d'informations.

Que va-t-il se passer ?

Un compte bunq personnel est un compte bancaire complet. Les lois et les réglementations exigent que nous vérifiions les informations vous concernant avant que nous puissions éventuellement ouvrir un compte bancaire pour vous. Voilà à quoi servent nos modalités d'inscription.

Cet accord entre en vigueur au moment où nous vous acceptons en tant que client bunq personnel.

Parlons argent

Consultez notre liste de prix pour un aperçu complet des frais. Vous trouverez la version la plus récente de nos tarifs sur www.bunq.com. Les grilles tarifaires pourraient changer à l'avenir. Nous vous en informerons le cas échéant.

Littérature

Les documents juridiques sont normalement ennuyeux à lire, mais nous croyons que cela n'a pas besoin d'être le cas. C'est pourquoi nous avons demandé à J.K. Rowling d'écrire les nôtres. Malheureusement, elle était occupée. C'est pourquoi notre équipe juridique a relevé le défi. Bonne lecture !

Les termes et conditions générales de bunq personnel font partie de cet accord. Ils expliquent tout ce que vous devez savoir sur les comptes bunq personnel. Vous pouvez en savoir plus sur les services bancaires de bunq sur notre site internet dans la rubrique Together.

Vous trouverez les versions les plus récentes des termes et conditions générales sur www.bunq.com. Pendant le processus d'inscription, nous vous enverrons également cet accord ainsi que les termes et conditions générales par email.

Modifications et résiliation

Cet accord restera en vigueur aussi longtemps que vous le souhaitez ou jusqu'à ce que nous décidions de nous séparer de vous. Vous pouvez à tout moment résilier le contrat sans frais de résiliation. Dans les 14 jours suivant la conclusion de cet accord, vous êtes aussi en droit d'annuler cet accord et ce sans frais.

Nous pourrions parfois changer cet accord. Vous trouverez plus d'informations à propos de la résiliation et de la modification de cet accord dans les termes et conditions générales (chapitres 36 et 40).

Mineurs

Vous avez moins de 18 ans et vous voulez ouvrir un compte chez bunq ? C'est super !

Comment faire ?!

Téléchargez et installez notre application. Suivez la procédure d'inscription et indiquez l'identité de votre parent ou autre représentant légal.

En tant que mineur, votre représentant légal est responsable de vos actions. C'est pourquoi nous sommes tenus de lui demander d'approuver votre inscription. Afin d'obtenir son approbation nous enverrons une demande à votre représentant légal. Ce dernier pourra approuver cette requête via son propre compte bunq.

Dans certains cas, nous pourrions vous demander des preuves montrant que votre représentant légal peut bien vous représenter.

Permission

En approuvant votre inscription, votre représentant légal vous donne sa permission inconditionnelle d'utiliser votre compte bunq et tous les services (de carte) associés. Votre représentant légal sera toujours (légalement) responsable de vos actions et pourra à tout moment révoquer sa permission. Lorsque votre représentant légal révoque sa permission, notre accord se terminera automatiquement et vous ne pourrez plus utiliser votre compte bunq. Dans ce cas, votre représentant légal aura accès aux fonds de votre compte bunq.



Termes et Conditions générales

bunq personnel

Bonjour !

Ces termes et conditions font partie de l'accord ("l'Accord") des comptes bunq personnel et expliquent tout à propos des comptes bunq personnel : quand, comment ainsi que les choses à faire et à ne pas faire. Poursuivez votre lecture pour en savoir plus !

Chapitre 1 : bunq personnel

bunq Premium et bunq Joint

Chez bunq, nous vous offrons deux types de comptes personnels : les comptes bunq *Premium* et *Joint*. Ces termes et conditions générales s'appliquent, dans la mesure du possible, à tous les types de compte. Veuillez consulter notre site internet (www.bunq.com) pour connaître les différences entre nos deux types de compte.

Quand vous vous inscrivez pour un nouveau compte bunq, vous obtiendrez automatiquement un essai gratuit de bunq *Premium*. Au moment où la période d'essai se termine, vous aurez le choix de continuer en tant qu'utilisateur bunq *Premium* ou de passer à bunq *Travel Card* (voir ci-dessous). Si vous ne faites aucun choix, nous commencerons à vous facturer en tant qu'utilisateur de bunq *Premium*.

Avec bunq *Joint* vous pouvez ouvrir instantanément un compte bunq en copropriété. En ouvrant un compte *Joint*, tous les partenaires se donnent la possibilité et la permission d'ouvrir de nouveaux comptes au sein de votre abonnement. Si vous vous inscrivez pour un compte *Joint*, il n'y a pas de période d'évaluation disponible. Si vous ou un autre copropriétaire d'un compte bunq *Joint* décide de passer à bunq *Premium* ou bunq *Travel Card*, l'abonnement des cotitulaires restants suivra cette décision et passera au même abonnement. Un passage à *Premium* n'affectera pas les comptes bancaires *Joint* déjà existants. Si vous ouvrez un compte bunq *Joint* vous pourrez choisir les partenaires qui seront les autres copropriétaires du compte. Après inscription, il ne sera pas possible de changer (le nombre de) partenaires.

bunq Travel Card

Nous offrons également l'abonnement bunq *Travel Card*, qui n'est pas un compte bancaire bunq mais qui vous offre tout simplement la meilleure carte pour voyager à travers le monde ! Il n'y a pas de frais de compte inclus, vous ne payez qu'une seule fois un frais pour la bunq *Travel Card* en elle-même. C'est tout ! Vous pouvez utiliser cette carte pour vos paiements partout dans le monde et ajouter des fonds à la carte en utilisant notre fonctionnalité de recharge. Ces termes & conditions s'appliquent, dans la mesure où cela concerne, à la bunq *Travel Card*. Veuillez également consulter le règlement de la carte bunq sur la bunq *Travel Card* et consultez notre grille tarifaire pour la bunq *Travel Card* pour plus d'informations sur notre site internet (www.bunq.com).

bunq Green Card

La bunq *Green Card* n'est pas un compte bancaire bunq mais une carte qui rend la planète plus verte à chaque fois que vous l'utilisez. Vous ne payez les frais de la bunq *Green Card* que annuellement (frais non-

remboursables). Nous planterons 1 arbre pour chaque 100 € que vous dépensez avec votre Green Card. Si vous combinez votre Green Card à votre abonnement bunq Premium ou Joint, nous planterons 2 arbres pour chaque 100 € que vous dépensez. Encore plus sympathique, vous pouvez voir votre impact positif sur l'environnement dans votre forêt virtuelle dans l'application bunq ! Ces termes & conditions s'appliquent, dans la mesure où cela concerne, à la bunq Green Card. Veuillez également consulter notre site internet (www.bunq.com) pour plus d'informations.

Pack bunq

Le pack bunq est un forfait spécial pour groupe. Vous pouvez rejoindre un pack bunq en acceptant une invitation de quelqu'un d'autre ou en créant votre propre pack. Vous pouvez créer votre propre pack bunq en invitant des amis et de la famille à vous rejoindre.

Un pack bunq peut consister en un maximum de quatre utilisateurs bunq Premium ou de trois utilisateurs bunq Premium et d'un utilisateur d'un compte bunq business. Un utilisateur bunq Travel Card deviendra un utilisateur bunq Premium quand il ou elle rejoindra un pack.

Les membres du pack bunq sont facturés ensemble plutôt que séparément (sauf pour les services supplémentaires). Le propriétaire du pack bunq est facturé pour les frais concernant le pack bunq.

Vous pouvez quitter un pack quand vous le voulez. Tout propriétaire d'un pack bunq peut résilier son pack. Nous vous facturerons selon les tarifs les plus récents de bunq Premium au cas où vous quitteriez un pack ou si le pack où vous vous trouvez a été résilié.

Pour plus d'informations sur les packs bunq, veuillez consulter nos tarifs. Vous pouvez trouver les tarifs les plus récents sur notre site internet (www.bunq.com).

Chapitre 2 : bunq basic et bunq more

Avant le 1er août 2017 nous offrons des comptes bunq basic et des comptes bunq more. Ces termes et conditions générales s'appliquent, dans la mesure du possible, à vous dans le cas où vous avez toujours un compte basic ou more. Veuillez consulter la rubrique Together (sur www.bunq.com ou via l'application bunq) pour plus d'informations sur les comptes bunq basic et bunq more.

Un compte bunq basic est un compte e-money. En raison des réglementations, certaines restrictions s'appliquent à ce type de compte. Si vous avez un compte bunq basic, veuillez prendre en compte les termes supplémentaires suivants :

- Vous pouvez déposer de l'argent uniquement en utilisant iDEAL ou SOFORT. Il n'est malheureusement pas possible d'effectuer un dépôt avec un virement bancaire.
- Il est uniquement possible d'échanger des euros en e-money et votre e-money en euros
- Certaines limites de transaction et de soldes s'appliquent à votre compte bunq basic. Vous pouvez trouver les limites applicables dans l'application bunq et dans la rubrique Together (visitez www.bunq.com).
- Vous pouvez retirer de l'argent de votre compte bunq basic en exécutant un paiement vers un compte en banque en votre nom dans une autre banque. Veuillez vous abstenir de retirer de l'argent vers un compte qui n'est pas en votre nom.

- Votre compte bunq basic est un compte e-money et non pas un compte en banque “normal”. Cela signifie que votre compte n’est pas couvert par Système Néerlandais de Garantie des Dépôts.

Veillez consulter la rubrique Together (sur www.bunq.com ou via l’application bunq) pour plus d’informations sur l’e-money et sur bunq basic.

Vous pouvez mettre à niveau votre compte bunq *basic* ou bunq *more* vers un compte bunq Premium via l’application bunq. Dans le cas où vous mettez à niveau votre compte bunq basic, nous convertirons automatiquement votre compte e-money en compte en banque et votre e-money en euros.

Chapitre 3 : Apprendre à nous connaître

Faisons connaissance : Nous sommes bunq - La banque des gens libres. Nous sommes une banque différente avec une licence bancaire de la Banque centrale néerlandaise (De Nederlandsche Bank).

Voulez-vous en savoir plus sur notre licence bancaire ? Consultez le “registre bancaire” fourni par la Banque centrale néerlandaise (*De Nederlandsche Bank*). Vous pouvez trouver ce registre sur www.dnb.nl.

Envie de nous envoyer une carte postale ? Notre adresse est Naritaweg 131-133, 1043 BS Amsterdam. Pour nous trouver dans le registre néerlandais de commerce et des sociétés, cherchez bunq B.V. ou le numéro suivant : 54992060.

Chapitre 4 : Apprendre à vous connaître

Nous sommes légalement tenus de recueillir des informations sur vous avant que nous puissions procéder à l’ouverture de votre compte. C’est pourquoi nous vous demandons des renseignements lors de notre processus d’inscription.

Veillez remplir le formulaire d’inscription en toute honnêteté, afin que nous puissions vérifier votre identité. Vous trouverez plus d’informations sur le processus d’inscription dans la rubrique Together (voir www.bunq.com).

Dans certaines circonstances, nous pouvons décider, sans aucune responsabilité ou obligation envers vous, de ne pas ouvrir un compte pour vous afin de nous conformer à nos obligations légales ou pour rester dans les limites de notre appétit pour le risque en tant que banque.

Vous voulez savoir si votre entreprise est admissible pour un compte bunq entreprise ? Consultez la rubrique Together sur www.bunq.com. ou sur l’application bunq.

Chapitre 5 : Service de changement de banque

Vous avez un compte bancaire chez une autre banque néerlandaise ? Génial ! Via l’application bunq vous pouvez utiliser le service néerlandais de changement de banque pour facilement changer de banque pour bunq et inversement. Le service de changement de banque est aussi disponible pour les comptes bunq Joint. En ouvrant un compte bunq Joint, tous les partenaires se donnent la possibilité et la permission d’initier le service néerlandais de changement de banque vers votre compte bunq Joint. Veuillez consulter les termes et conditions générales du service “Switch” pour des termes et conditions générales applicables.

Chapitre 6 : bunq personnel

SEPA

Un compte bancaire bunq est un compte bancaire SEPA. Cela signifie que le compte ne convient que pour les paiements vers et à partir d'autres banques de l'Espace unique de paiement en euros (SEPA). La zone SEPA comprend tous les états membres de l'Union Européenne ainsi que la Norvège, l'Islande, le Liechtenstein, la Suisse, Saint-Marin et Monaco. Les paiements effectués par une banque hors de la zone SEPA par le biais d'une banque correspondante de la zone SEPA ne sont pas pris en charge. Le solde des comptes bunq personnel est enregistré en euros.

Notre vision

bunq a été fondé dans le rêve de changer le secteur financier, c'est pourquoi nous avons décidé de ne pas soutenir les anciennes méthodes de paiements et de donner la priorité aux nouvelles technologies. En d'autres termes, pas de dépôts en espèces ni de chèques, mais des paiements mobiles, le fractionnement des factures et l'ajout d'images aux paiements. Aucun soutien concernant les paiements démodés, mais de véritables avancées vers les paiements instantanés.

De plus, nous n'investissons pas dans des entreprises nuisibles, comme celles qui produisent des armes ou détruisent notre planète. Nous garderons votre argent propre.

Qui plus est, nous ne proposons pas de crédit et par conséquent nous ne permettons pas le découvert, sauf dans les cas mentionnés aux chapitres 7 et 37.

Dépassez les limites !

Vous avez un compte ? Amusez-vous ! Utilisez votre compte autant que vous le souhaitez dans les limites applicables. Ces limites sont nécessaires pour empêcher les choses de dégénérer et se conformer aux lois et aux réglementations en vigueur. Elles peuvent changer de temps en temps. Vous trouverez les limites applicables dans la rubrique Together (voir www.bunq.com ou consulter l'application bunq).

Intérêts

Comme vous venez de le lire, bunq est en train de transformer le secteur financier. Ainsi, nous vous versons des intérêts sur tous vos comptes bancaires ! Lisez la suite pour savoir comment cela fonctionne.

Les intérêts que nous vous versons sont calculés en fin de chaque journée, sur la base du solde de l'ensemble de vos comptes bancaires de votre abonnement. À la fin de chaque mois, nous faisons la somme de ces montants quotidiens et ce montant sera versé sur votre compte la première semaine du mois suivant. Pour qu'une somme d'argent soit prise en compte dans le calcul des intérêts, elle doit avoir été sur vos comptes bancaires pour la totalité de la journée. Si vous avez plusieurs comptes bancaires au sein de votre compte bunq, le transfert d'argent entre ceux-ci n'affectera pas ce calcul. Si, au cours d'une de ces journées, votre solde est négatif, nous compenserons le montant négatif avec les montants positifs dans nos calculs.

Les intérêts ne seront calculés que pendant la période où vous êtes un utilisateur actif de bunq Premium. De plus, il est nécessaire d'être un utilisateur actif de bunq Premium à la date de versement des intérêts.

Nous avons imposé une limite au montant des fonds dans vos comptes bancaires qui pourront être pris en compte dans le calcul des intérêts. Si le solde (total) de votre compte dépasse ce plafond, les fonds supplémentaires ne seront pas pris en compte dans le calcul des intérêts. Nous nous réservons le droit de modifier ce plafond et le taux d'intérêt applicable à tout moment si nécessaire. Vous serez évidemment notifié de ce changement ! Les taux d'intérêt actuels et le plafond sont indiqués sur notre site internet et sur Together (www.bunq.com ou via l'application bunq).

Si vous êtes membre de bunq Pack, le plafond est divisé par le nombre d'utilisateurs du Pack. Êtes-vous copropriétaire d'un compte joint ? Lors du calcul des intérêts, le solde total du compte joint est divisé de manière égale entre tous les copropriétaires, et il en va de même pour le montant des intérêts. Si vous êtes un des partenaires d'un compte bunq Joint, le plafond est divisé par le nombre de partenaires du compte Joint.

Coûts

Veillez consulter notre grille tarifaire pour une vue d'ensemble des frais applicables. Vous en trouverez la plus récente version sur www.bunq.com. Les coûts sont susceptibles de changer à l'avenir. Si vous n'êtes pas d'accord avec ces changements, vous pouvez toujours clôturer votre compte. Les frais seront débités de votre compte (principal/de facturation). Si vous faites partie d'un compte bunq Joint, le compte du partenaire qui a créé le compte Joint sera facturé.

Dans certains cas, nous pourrions charger des frais suite de vos actions. Par exemple : les frais (de collecte) car vous nous payez en retard, les frais liés à la saisie de vos fonds, en partie ou en totalité, ou les frais liés à un procès ou à un litige dont vous êtes partie prenante. Puisque vous avez causé ces frais supplémentaires, nous vous facturerons pour ces derniers.

Frais de garantie des dépôts bancaires

Chez bunq nous faisons très attention à votre argent. Afin de le garder en sécurité, nous le stockons en majorité à la Banque Centrale Européenne (la BCE). La BCE nous prélève un intérêt sur ses fonds et cela nous coûte de l'argent. Afin de couvrir ces coûts, nous facturons un frais sur les comptes avec un solde élevé.

Veillez consulter nos listes de prix pour plus d'informations. Vous pouvez trouver ces listes sur notre site internet (www.bunq.com).

Chapitre 7 : Montrez-moi l'argent !

Facturation

Une fois par mois, nous débitez votre compte de facturation de l'argent (par exemple : les frais) que vous nous devez. Nous le ferons à une date fixe. La première date de prélèvement suit la date où vous avez ouvert votre compte. Donc, si vous ouvrez votre compte le 12 juillet, votre compte sera débité le 12 août. A partir de ce moment-là nous débitez votre compte de facturation le 12 de chaque mois.

Quand vous rejoignez un Pack, veuillez noter que votre date de facturation peut changer. Quand vous quittez un Pack, votre ancien cycle de facturation reprend effet.

Nous débitez tous les frais fixes en avance et tous les coûts de fonctionnement en retard. Les frais ne sont pas remboursables.

Par dérogation à ce qui a été mentionné plus haut, certains frais uniques (comme les frais de commande de carte) seront débités immédiatement de votre compte.

Dans le cas où votre compte de facturation n'aurait pas le solde nécessaire pour couvrir votre dette, nous pourrions la régler auprès de vos autres comptes.

Solde négatif

Imaginez maintenant que vous avez été parti pour des vacances qui vous ont coûtées cher et qu'il vous reste peu d'argent. Nous débitons votre compte et par conséquent votre solde est négatif. Pas d'inquiétudes, cela peut arriver aux meilleurs d'entre nous. Veuillez recharger votre solde dès que possible (dans l'espace d'un mois).

Dès que votre solde devient négatif nous lancerons notre procédure de recouvrement de dettes. Cette procédure est susceptible de donner lieu à un blocage (partiel) de votre/vos compte(s), votre/vos carte(s) et/ou votre accès à l'API. Au cas où vous ne rechargeriez pas votre solde au bout d'un mois, nous pourrions décider de la fermeture de votre compte et/ou du transfert de votre dette à une agence de recouvrement.

La situation mentionnée ci-dessus est une exception. Nous n'autorisons généralement pas les soldes négatifs.

En avance

Habituellement, nous récupérons la somme que vous nous devez quand la date de paiement arrive à échéance. Néanmoins, si nous avons une raison de penser que vous pourriez être dans l'impossibilité de nous payer (par exemple dans le cas où vos fonds se font saisir ou vous déclarez faillite), nous pourrions récupérer cette somme plus tôt. Dans ce cas, la somme que vous nous devez doit être payée immédiatement.

Chapitre 8 : Centre de contrôle

Grâce à notre application, vous pouvez gérer votre compte bunq business, exécuter des transactions ou encore discuter avec nous. En d'autres termes, c'est votre centre de contrôle !

Nous sommes constamment en train de développer notre application pour nous adapter à des circonstances changeantes. Cela signifie que nous pourrions ajouter de nouvelles fonctionnalités sympas de temps en temps. Cela signifie aussi que nous pourrions bloquer, modifier ou supprimer des fonctionnalités.

Chapitre 9 : Avatars et surnoms

Dans l'application vous pouvez définir un avatar et un surnom. Vous êtes libre de choisir ce que vous voulez, mais, gardez l'intérêt des autres utilisateurs en tête et abstenez-vous d'utiliser un avatar ou un surnom avec une nature sexuelle, discriminante, trompeuse, raciste, menaçante, illégale ou autrement dit indésirable.

Veillez également prendre en compte les droits de propriété intellectuels et abstenez-vous d'utiliser des images ou des noms dont vous ne possédez pas les droits.

Chapitre 10 : Que faut-il apporter à la fête ?

L'utilisation de nos services est un peu comme une soirée barbecue. Nous fournissons l'application bunq et vous faites le reste. Cela signifie qu'il vous incombe de vous procurer un téléphone portable approprié et doté d'une connexion internet. L'utilisation de matériel, de logiciels ou de services tiers est à vos propres frais et risques.

Chapitre 11 : Paiements

Général

Avec l'application bunq vous pouvez nous donner des ordres de paiement. Nous n'exécutons les ordres de paiement qu'après avoir obtenu votre approbation via notre application. Pour donner un ordre de paiement, connectez-vous à l'application et appuyez sur le bouton "accepter". Pour des raisons de sécurité, nous vous demanderons parfois de confirmer votre approbation en réalisant une action supplémentaire, comme entrer un code, ou par une authentification biométrique. Vous trouverez plus d'informations sur l'octroi et l'approbation des ordres de paiement dans la rubrique Together (voir www.bunq.com ou consulter l'application bunq).

Comparez l'envoi d'un paiement à l'envoi d'un email. Tout comme les emails, les ordres de paiement ne peuvent pas être annulés une fois envoyés. À moins que vous ne fixiez une date précise pour l'exécution d'un paiement. Dans ce cas, vous pouvez annuler le paiement jusqu'à un jour ouvrable précédant la date d'exécution.

Certaines de nos fonctionnalités vous aident à gagner du temps lorsque vous êtes sur le point d'effectuer des paiements, par exemple en préremplissant certaines informations de paiement. Veuillez noter qu'il est toujours de votre responsabilité de vérifier si les informations de paiement sont correctes avant d'envoyer le paiement.

bunq-to-bunq

Pour envoyer un email, vous devez fournir une adresse email. Pour envoyer un paiement, veuillez nous fournir l'IBAN ou l'alias du bénéficiaire.

Nous exécuterons un paiement dès que vous approuverez la commande. Si vous avez spécifié une date spécifique pour l'exécution de la commande, l'exécution aura lieu à la date spécifiée. Vous pouvez envoyer des paiements à d'autres utilisateurs de bunq 24h/24, 365 jours par an. Les transactions entre comptes bunq sont toujours reçues instantanément par le bénéficiaire.

Transactions avec des comptes non bunq

Veuillez nous fournir l'IBAN du bénéficiaire si vous souhaitez initier une transaction sur un compte non bunq. Veuillez-vous rapporter au chapitre 12 dans le cas où vous souhaiteriez envoyer un paiement sans utiliser d'IBAN.

Vous pouvez envoyer des paiements à des clients non bunq 24h/24, 365 jours par an. Toutefois, ces ordres de paiement doivent nous parvenir pendant les jours ouvrables avant 15h30 HNEC (Heure Normale d'Europe Centrale) pour être exécutés le même jour, sinon la commande sera exécutée le jour ouvrable suivant.

Les ordres de virements permanents vers des comptes non-bunq sont instantanés lorsque les deux banques sont compatibles avec les paiements instantanés. Dans d'autres situations, les paiements seront reçus par le

bénéficiaire un jour ouvrable après que nous ayons exécuté l'ordre de paiement. Dans le cas où vous avez spécifié une date précise pour l'exécution d'un ordre de paiement, nous exécuterons l'ordre à la date spécifiée. Si la date spécifiée n'est pas un jour ouvrable, l'ordre de paiement sera exécuté le jour ouvrable suivant.

Chapitre 12 : Paiements TransferWise

Pour vous permettre de transférer facilement des fonds en monnaies autres que l'euro, nous travaillons avec TransferWise.

Si vous souhaitez utiliser cette fonctionnalité dans l'application bunq, vous pouvez vous connecter avec votre compte TransferWise ou créer un compte sur le coup. Lorsque nous créons un compte pour vous, vous devez comprendre que vous acceptez un accord avec TransferWise qui est soumis à leurs termes et conditions. Cela signifie que vous êtes entièrement responsable de votre utilisation de leurs services. Nous sommes autorisés à mettre fin à notre accord avec vous dans le cas où votre utilisation de TransferWise enfreigne notre ou leur termes et conditions.

Nous partageons des données personnelles avec TransferWise afin de vous fournir ces services. Pour plus d'informations, veuillez consulter notre politique en matière de vie privée et de cookie, que vous pouvez trouver sur www.bunq.com.

Chapitre 13 : Paiements mobiles NFC

L'application mobile bunq possède une fonctionnalité de paiement NFC. Lorsque vous activez cette fonctionnalité vous pourrez effectuer des paiements en approchant votre téléphone d'un terminal de paiement compatible NFC.

Pour activer la fonctionnalité mobile de paiement NFC, veuillez vous rendre dans le menu cartes de l'application bunq. Vous pouvez activer et désactiver cette fonctionnalité à tous moments.

Prérequis

Pour utiliser la fonctionnalité de paiement mobile NFC, vous avez besoin d'un téléphone portable doté d'une puce NFC et d'Android 5.0 au minimum.

De plus, votre téléphone a besoin d'au moins d'une forme d'authentification activée. Par forme d'authentification nous entendons par là un code PIN, un schéma de déverrouillage, une empreinte digitale ou toute méthode de sécurité protégeant votre téléphone des usages non-autorisés.

Effectuer des paiements

Une fois que vous avez activé la fonctionnalité de paiement mobile NFC, vous pouvez payer auprès de terminaux compatibles avec les paiements NFC Maestro. Vous pouvez reconnaître ces terminaux grâce aux symboles NFC et Maestro.

Pour réaliser un paiement, veuillez approcher votre téléphone d'un lecteur NFC lorsque le terminal vous le demande.

Pour des raisons de sécurité, il n'est pas possible de réaliser des paiements mobiles NFC mobile sans être connecté à l'application bunq.

Veillez prendre en compte qu'il ne vous sera pas possible de réaliser des paiements mobiles NFC quand votre téléphone est éteint. Dans certains cas, vous pourrez avoir besoin d'une connexion internet active pour réaliser le paiement.

Règlement de la carte

Lorsque vous activez la fonctionnalité de paiement mobile NFC, votre téléphone fonctionnera comme une "carte virtuelle", c'est pourquoi le règlement de notre carte bunq s'applique à la fonctionnalité de paiement mobiles NFC. Vous pouvez trouver le règlement de la carte plus bas dans le présent document.

Chapitre 14 : Freiner

Dans certains cas, nous pouvons appuyer sur le frein et rejeter un ordre de paiement. Nous le ferons si :

- a. votre ordre est incomplet ou peu clair ;
- b. vous n'avez pas les fonds suffisants pour exécuter l'ordre ;
- c. Il y a une suspicion de fraude, de mauvaise utilisation ou d'irrégularités ;
- d. La transaction dépasse votre limite de transaction ;
- e. la loi ou une décision de justice nous interdit d'exécuter l'ordre (par exemple pour des raisons de sécurité) ;
- f. la banque du destinataire se trouve hors zone SEPA ; ou
- g. vous ne respectez pas nos accords.

Si la situation le permet, nous vous informerons du rejet et de son motif.

Chapitre 15 : Requêtes de paiement et bunq.me

L'application vous permet d'envoyer et de recevoir des requêtes de paiements. Avec cette fonctionnalité, vous pouvez facilement demander de l'argent à d'autres personnes ou payer vos dettes auprès de quelqu'un. Vous pouvez envoyer des requêtes de paiement aux alias d'autres utilisateurs de bunq ainsi qu'à des adresses email et numéro de téléphone de personnes n'utilisant pas bunq.

Une requête de paiement n'est pas un débit direct. Si vous acceptez une requête de paiement, vous nous donnez un ordre de paiement. Une requête de paiement peut être révoquée jusqu'à ce que le destinataire l'approuve ou la refuse.

Veillez vérifier chaque requête attentivement avant de les accepter ! Une requête n'est pas une obligation de paiement ; vous pouvez la refuser. Veuillez nous contacter si vous avez reçu une requête injustifiée.

Afin de prévenir les spams, veuillez envoyer des requêtes uniquement à des personnes qui vous doivent vraiment de l'argent et abstenez-vous d'envoyer des requêtes trompeuses, peu claires déroutantes.

Avec l'application, vous pouvez aussi activer votre propre page de paiement, cela s'appelle bunq.me. Vous pouvez partager le lien de cette page avec d'autres personnes et les inviter à vous payer. C'est au payeur de définir le montant, de choisir la méthode de paiement et d'effectuer ce paiement.

Avec bunq.me vous pouvez facilement recueillir de l'argent pour un cadeau en commun, un don à une association ou pour réaliser un projet créatif. Vous pouvez activer et désactiver bunq.me sur votre application bunq.

Nous afficherons votre nom et votre IBAN sur votre page bunq.me. Ces informations seront visibles à toute personne qui visite la page. En activant bunq.me vous nous donnez votre permission de publier lesdites informations.

Chapitre 16 : Effectuer des paiements avec bunq.to

Avec la fonctionnalité bunq.to vous pouvez envoyer de l'argent à d'autres personnes sans connaître leur IBAN ; vous avez seulement besoin de leur numéro de téléphone ou de leur adresse email.

Comment ça fonctionne ? Pour initier un paiement bunq.to, ouvrez l'application bunq et initiez un paiement comme vous le feriez normalement. Cependant, au lieu d'entrer l'IBAN du bénéficiaire, entrez le numéro de téléphone ou l'adresse email de ce dernier. Après avoir envoyé le paiement, le bénéficiaire recevra un SMS ou un email avec un lien. Si le bénéficiaire ouvre le lien, il/elle aura l'option de réclamer le paiement soit via bunq ou en tapant son IBAN et son nom.

Si quelqu'un réclame un paiement bunq.to que vous avez envoyé, vous recevrez une notification et vous pourrez voir sur quel compte votre argent sera transféré.

Vous pouvez annuler un paiement bunq.to jusqu'à ce qu'il soit réclamé. Une fois que le paiement bunq.to est réclamé, il ne pourra pas être révoqué.

Quand vous envoyez un paiement bunq.to, nous débitons votre compte du montant de la transaction et stockons temporairement l'argent sur un de vos comptes jusqu'à ce qu'il soit réclamé ou que le paiement soit annulé/refusé.

Le destinataire d'un paiement bunq.to a cinq jours pour réclamer le paiement. Après cette période, la transaction est annulée. Le destinataire a aussi la possibilité de refuser le paiement.

Dans le cas où un paiement bunq.to serait annulé ou refusé, le montant de la transaction est retourné à celui qui a effectué le paiement.

Quand quelqu'un réclame un paiement bunq.to avec son compte bunq, il/elle recevra l'argent instantanément. Sinon, les règles pour un paiement à un compte non bunq s'appliqueront.

Soyez conscient que toute personne ayant accès au téléphone ou à la boîte mail où vous envoyez le paiement bunq.to pourra réclamer le paiement. L'utilisation de bunq.to est à vos propres risques.

Chapitre 17 : Recharge automatique

Avec la fonctionnalité de recharge automatique, vous pouvez nous autoriser à transférer automatiquement de l'argent de votre compte chez une autre banque vers votre compte bunq.

Mandat numérique

Vous pouvez activer la fonctionnalité de recharge automatique via l'application bunq. Si vous le faites, vous mettez en place un mandat numérique. Avec ce mandat, vous nous donnez l'autorisation d'effectuer des prélèvements automatiques sur votre compte chez une autre banque afin d'alimenter votre compte bunq.

Après que vous ayez mis en place le mandat avec succès, vous pourrez planifier les transactions de recharge. Vous pouvez toujours utiliser l'application pour changer ou annuler l'échéancier de recharge automatique.

Nous travaillons avec PPRO pour vous offrir la fonctionnalité de recharge automatique, leur nom pourrait apparaître dans le mandat de prélèvement.

Recharge

Aux dates programmées, nous créditerons votre compte bunq avec le montant de recharge que vous avez défini. Au même moment, nous débitez votre compte chez une autre banque pour un montant égal.

Si la date programmée tombe sur un jour non ouvré, nous débitez votre compte chez une autre banque le premier jour ouvré suivant la date programmée.

Retour en arrière

Nous pourrions annuler la transaction de recharge au cas où nous n'aurions pas reçu la somme correspondante (parce que le prélèvement automatique a échoué) ou si la transaction s'annule pour une quelconque raison.

Veillez recharger votre compte immédiatement au cas où le crédit de votre compte aurait été annulé et que le solde de votre compte serait négatif. Dans le cas où vous ne rétablissez pas le solde de votre compte en un mois, nous pouvons bloquer votre compte et/ou commencer une procédure de recouvrement de dettes.

Veillez éviter d'annuler un prélèvement automatique de rechargement. Nous pourrions bloquer votre compte bunq immédiatement si vous annulez une transaction et nous annulerons tous les rechargements automatiques futurs.

Chapitre 18 : Débits directs

Avec un mandat SEPA Direct Débit, vous pouvez autoriser d'autres personnes ou sociétés à débiter votre compte. Cela leur permettra de débiter l'argent de votre compte soit comme une transaction unique, soit comme une transaction récurrente.

Les débits directs sont supers, mais ils conduisent aussi régulièrement à des mauvaises surprises. C'est pourquoi nous avons décidé de vous mettre aux commandes. Comment ? Au moment où un prélèvement automatique sera normalement débité de votre compte, nous vous enverrons une demande de paiement. Si vous approuvez la demande, le montant de la transaction sera débité de votre compte. Si vous refusez la demande, ou si vous n'acceptez pas la demande dans les cinq jours ouvrés, nous annulerons le prélèvement et aucun montant ne sera débité de votre compte. Pas de mauvaises surprises, pas de débits sans mandats : vous avez le contrôle !

En acceptant ces conditions, vous nous autorisez à annuler un prélèvement automatique en votre nom si vous n'acceptez pas le paiement correspondant dans un délai de cinq jours.

Merci de ne pas rejeter ou laisser expirer une demande de débit direct régulièrement. Ceci est considéré comme une mauvaise utilisation de votre part.

Vous pouvez préapprouver (liste blanche) certaines demandes de prélèvement direct. Si vous le faites, vous nous autorisez à approuver automatiquement toutes les demandes de prélèvement direct correspondant aux limites que vous avez définies.

Chapitre 19 : Demi-tour

Vous voulez annuler un mandat SEPA Direct Débit ? Il suffit de notifier le bénéficiaire par écrit. L'annulation est possible jusqu'à un jour ouvrable avant l'exécution prévue du prélèvement Automatique.

Vous avez annulé en temps opportun un mandat de prélèvement automatique, mais vous n'avez pas reçu de demande de paiement ? Ou alors vous avez reçu un paiement direct sans mandat de prélèvement ? Veuillez nous en faire part dès que possible.

Si vous approuvez une demande de paiement par prélèvement automatique, vous confirmez que le prélèvement automatique est correct. Si vous avez préapprouvé (liste blanche) certaines demandes de prélèvement automatique, toutes les demandes se situant dans les limites fixées seront considérées comme correctes.

Voulez-vous contester une opération de prélèvement automatique ? Veuillez nous informer dans les 56 jours suivant la réception de la demande de paiement par prélèvement automatique. Nous rembourserons la transaction immédiatement. Consultez notre site Internet Together pour en savoir plus (voir www.bunq.com).

Chapitre 20 : Partager un compte avec Connect

Grâce à la fonction Connect, vous pouvez facilement donner accès à un ou plusieurs de vos comptes bancaires à d'autres utilisateurs de bunq. Pas besoin de venir à notre bureau ou de remplir des piles de papperasse !

Lorsque vous donnez accès à quelqu'un, la personne peut effectuer toutes les actions que vous lui avez autorisées. Vous pouvez toujours révoquer l'accès que vous avez donné. L'accès se terminera automatiquement si vous définissez une période de temps et que la période est écoulée. L'accès de quelqu'un à un compte n'affecte pas votre propriété du compte ; le compte reste entièrement à vous.

Donner l'accès à quelqu'un est un peu comme amener quelqu'un à une fête. À la fête, vous êtes responsable des personnes que vous apportez ; alors assurez-vous que toute personne que vous engagez via Connect respecte ces termes et conditions. Si quelqu'un vous a donné l'accès, vous êtes la pièce rapportée, alors veuillez respecter ces termes et conditions générales.

Merci de ne pas utiliser Connect dans les cas suivants :

- le propriétaire du compte partagé n'est plus autorisé à utiliser le compte (par exemple parce qu'il a fait faillite) ;
- vous devenez vous-même légalement incapable ; ou
- si le propriétaire du compte est décédé.

Merci de nous le notifier dans l'assistance chat si une des situations ci-dessus a eu lieu. Nous continuerons d'exécuter toutes les commandes que nous recevons via Connect, jusqu'à ce que nous ayons reçu et traité cet avis.

Partager un compte avec Connect Parent/Enfant

Connect Parent/Enfant est un type spécial de Connect. Ce type de Connect peut être révoqué uniquement si les deux utilisateurs connectés sont d'accord.

Cette fonctionnalité est superbe pour les parents qui veulent utiliser Connect pour garder un œil sur les dépenses de leurs enfants et veulent empêcher leur enfant de révoquer la connexion de manière unilatérale.

Chapitre 21 : Comptes joints

Un compte joint est un compte en copropriété. Cela signifie que les propriétaires du compte ont les mêmes droits en ce qui concerne le compte.

Création d'un compte

Les comptes joints peuvent être facilement créés via l'application. Ouvrez simplement un compte bancaire et invitez d'autres utilisateurs à le rejoindre ! Un compte joint devient actif au moment où tous les invités acceptent leur invitation.

Veuillez noter qu'il est uniquement possible d'ajouter d'autres utilisateurs au moment où vous ouvrez le compte. Cela n'est malheureusement pas possible ultérieurement.

Si vous êtes invité par quelqu'un d'autre à joindre un compte joint, vous avez seulement besoin d'accepter l'invitation pour devenir un co-propriétaire du compte. C'est vraiment si simple que ça !

Entrées et sorties

Chaque copropriétaire peut pleinement et indépendamment utiliser le compte joint. Cependant, pour certaines actions, nous pouvons exiger la permission de plus d'un copropriétaire.

Quelle partie des fonds dans un compte joint appartient à qui est une question qui vous appartient de décider/suivre. Nous ne jouons aucun rôle dans cela.

Les cotitulaires sont responsables du partage d'informations pertinentes sur le compte joint entre eux. Cela signifie que nous sommes toujours tenus d'informer un copropriétaire concernant le compte joint.

Départ et clôture

Chaque copropriétaire peut décider de quitter un compte joint à tout moment. Il n'est pas nécessaire d'avoir la permission des autres cotitulaires pour quitter le compte joint. Cependant, si un ou plusieurs copropriétaire(s) décide(nt) de quitter un compte, le compte doit être clôturé.

Veuillez vous assurer d'informer en temps et en heure les cotitulaires du compte joint si vous désirez quitter le compte. Cela signifie avant de clôturer le compte.

Résponsabilité

Un compte joint est une responsabilité jointe. Cela signifie que chaque copropriétaire est entièrement responsable pour tout ce qui se passe sur le compte joint. Tous les cotitulaires sont solidairement et

conjointement responsables du compte joint, donc faites attentions aux personnes avec qui vous partagez un compte joint.

Chapitre 22 : Partagez l'amour pour bunq !

Nous adorons nos utilisateurs. Plus on est de fous plus on rit ! C'est pourquoi nous avons mis en place un système d'invitation au sein de notre application. Avec cette fonctionnalité, vous pouvez inviter des amis à utiliser bunq.

Vous avez une idée sympa à partager avec bunq ? Contactez-nous via le chat de support et partagez-la !

Quand vous envoyez une invitation, nous vous promettons d'utiliser les informations personnelles exclusivement pour le système d'invitation et de parrainage.

Veillez noter que ces fonctionnalités vous sont proposées par courtoisie, et que nous sommes libres de changer, restreindre ou de suspendre ces fonctionnalités à tout moment. Utilisez-les autant que vous voulez, mais assurez-vous de les utiliser de manière responsable :

- N'invitez pas des étrangers ;
- N'envoyez pas de messages indésirables avec des invitations (cela inclut l'utilisation de systèmes automatisés ou des robots) ;
- L'utilisation de ces fonctionnalités couplée à des publicités rémunérées (cela inclut les publicités en ligne) avec comme but premier de collecter des récompenses n'est pas autorisée
- Ces fonctionnalités doivent uniquement être utilisé à des fins personnelles non-commerciales ;
- N'utilisez pas ces fonctionnalités pour d'autres buts que d'inviter des amis à bunq.

Lorsque nous croyons ou avons l'impression que vous abusez ces fonctionnalités de quelque façon, nous sommes autorisés à prendre des mesures appropriées à tout moment, y compris la restriction de votre accès à nos services, la suspension de toutes récompenses applicables (présentes ou futures), la clôture de votre compte ou tout autre action en accord avec ces termes et conditions.

Travel Card

Si vous vous inscrivez pour un compte bunq Travel Card, vous pouvez recevoir la bunq Travel Card gratuitement ! Vous voulez savoir comment ? Si vous invitez seulement cinq de vos amis à rejoindre bunq, nous vous enverrons la bunq Travel Card sans frais supplémentaires. C'est aussi simple que ça.

Quand vous vous inscrivez à bunq par le biais d'une invitation d'un ami avec un compte bunq Travel Card, vous pouvez commander votre propre bunq Travel Card à un coût réduit. Pour plus d'informations sur les remises en cours sur votre bunq Travel Card, allez sur Together (voir www.bunq.com).

Chapitre 23 : Information

Afin de nous conformer aux lois et règlements en vigueur et de vous fournir nos services, nous avons besoin d'informations sur votre entreprise et certains de ses employés/propriétaires. Veuillez nous fournir les informations dont nous avons besoin et nous fournir toujours des informations complètes et exactes. Est-ce que quelque chose dans votre situation a changé, par exemple parce que vous avez déménagé ou que votre/vos activités/forme juridique ont changé ? Merci de nous laisser savoir dès que possible.

Nous ne sommes pas responsables des conséquences si vous nous avez fourni des informations incomplètes ou incorrectes ou si vous ne nous avez pas tenus à jour.

Chapitre 24 : Nos oreilles et notre bouche

Vous voulez nous poser des questions ou nous complimenter ? Veuillez utiliser Together (voir www.bunq.com ou consultez l'application bunq). Pour des questions personnelles ou si vous voulez vous plaindre, merci d'utiliser la fonctionnalité de chat (« le support de chat »). Si vous êtes dans l'incapacité d'utiliser le chat pour une quelconque raison, vous pouvez aussi nous joindre par e-mail (support@bunq.com).

Nous adorons avoir vos retours ! N'hésitez pas à nous faire parvenir vos suggestions ou commentaires. Pour transformer vos commentaires en de nouvelles fonctionnalités et de nouveaux produits, nous serons libres d'utiliser la rétroaction de toutes les manières que nous souhaitons, sans obligation ou restriction d'aucune sorte.

Nous communiquerons principalement avec vous par des moyens électroniques, tels que la fonction de chat dans l'application bunq ou par email. Dans certains cas, nous vous fournirons également des informations par email. Sur demande, nous vous fournirons l'accord et/ou les présentes conditions générales par email. Vous ne savez pas si un message provient vraiment de nous ? Veuillez nous contacter via le chat de support.

Nous n'utiliserons pas de "courrier escargot" (services postaux) pour vous contacter. Je suppose que vous comprenez pourquoi.

Vous attendiez-vous à recevoir un message de notre part, mais vous ne l'avez pas reçu ? Merci de nous le faire savoir dans le chat d'assistance.

Chapitre 25 : Restez au courant !

Veillez consulter votre application bunq régulièrement pour vérifier si vous avez reçu des messages importants de notre part concernant toute information que nous pourrions avoir besoin vous concernant, votre compte ou votre sécurité. Veuillez vérifier (au moins une fois toutes les deux semaines) l'aperçu des transactions de vos comptes. Faites-nous savoir par le biais du chat assistance si vous remarquez une erreur ou une irrégularité.

Chapitre 26 : Imaginez...

Vous pouvez envoyer du contenu à d'autres personnes via l'application bunq; des emoji ou des images, par exemple. Vous êtes responsable du contenu que vous envoyez. Veuillez-vous abstenir d'envoyer des contenus de nature sexuelle, discriminatoire, raciste, menaçante, illégale ou autrement indésirable. En outre, veuillez ne pas envoyer de contenu protégé par des droits de propriété intellectuelle si vous n'êtes pas autorisé à le faire.

Avez-vous reçu du contenu offensant ou indésirable ? Veuillez nous en faire part.

Chapitre 27 : Règles générales de sécurité de votre compte

Pour garder votre argent et votre compte en sécurité, nous devons travailler ensemble, voici comment.

Veillez prendre les mesures appropriées et faites tout ce qui est en votre pouvoir pour empêcher l'accès ou l'utilisation non autorisée de votre compte et l'accès aux informations que vous recueillez via nos services.

Pour vous aider à maintenir votre compte en sécurité, nous avons établi des consignes de sécurité, vous trouverez ci-dessous les plus importantes à suivre en permanence :

- (i) gardez vos codes de connexion et les autres fonctionnalités de sécurité strictement pour vous et utilisez-les uniquement dans nos applications officielles ;
- (ii) assurez-vous que tous vos appareils soient correctement protégés (configurez au moins un moyen d'authentification sécurisé, par exemple un code de connexion) ;
- (iii) utilisez les dernières versions de nos applications et gardez vos systèmes d'exploitation sains et à jour ;
- (iv) lorsque vous utilisez l'application bunq en public, regardez derrière vous pour vous assurer qu'il n'y a personne qui vous espionne.
- (v) vérifiez votre compte au moins une fois toutes les deux semaines ;
- (vi) toujours signaler immédiatement les irrégularités et suivre nos instructions.

Nous ne vous demanderons jamais vos codes de connexion ou autre fonctionnalité de sécurité. Si vous recevez une communication de notre part qui ne vous inspire pas (entièrement) confiance, veuillez nous contacter via le chat de support immédiatement. Si vous êtes contacté par un numéro de téléphone ou une adresse email suspecte se faisant passer pour nous, veuillez ne cliquer sur aucun lien et ne divulguiez aucune information personnelle ou identifiant bunq par ces biais et faites-le nous savoir.

Pour les recommandations de sécurités (supplémentaires) sur l'utilisation des cartes bunq, veuillez consulter le chapitre « sécurité de la carte » du règlement de la carte bunq.

En raison des lois et réglementations en vigueur, nous devons savoir qui utilise nos services. Cela signifie que nous devons vérifier votre identité lorsque vous ouvrez un compte et que votre compte est personnel, donc soyez-le seul à l'utiliser. Vous pouvez autoriser une autre personne à utiliser votre compte en votre nom. Cependant, n'autorisez pas une autre personne à utiliser votre compte en son nom ou au nom de quelqu'un d'autre. Veuillez noter que vous restez responsable pour toute utilisation (illégale) de votre compte si vous le faites.

Chapitre 28 : Laisser sa porte déverrouillée

Êtes-vous fatigué de toujours avoir à vous connecter juste pour vérifier votre solde ou effectuer un paiement simple ? L'application bunq vous permet de changer la durée de votre connexion. Pratique, mais soyez prudent ! Si vous laissez votre compte connecté, toute personne ayant accès à votre téléphone peut accéder à votre compte bunq. Cela signifie qu'ils pourraient exécuter des transactions avec votre argent. Le réglage de la durée de connexion est à vos risques et périls.

Chapitre 29 : Devoir de diligence

Général

Pour votre propre bien et celui des autres, veuillez utiliser nos produits et services avec soin et abstenez-vous d'en faire mauvaise usage. Par mauvais usage, nous entendons les activités illégales, les violations de ces termes et conditions, et les actions qui pourraient nuire à bunq (nos activités/plans/réputation) ou d'autres personnes de quelque façon.

Application bunq

De plus, notre application est destinée à une utilisation normale de nos services bancaires et de paiement. Nous vous invitons donc à l'utiliser à cette fin uniquement

En tant que banque, nous sommes légalement tenus de surveiller l'utilisation de votre compte. Si l'utilisation de votre compte n'est pas conforme à ses fins prévues et que nous décidons qu'elle tombe en dehors de notre appétit au risque, nous pouvons décider de clôturer (immédiatement) votre compte sans aucune responsabilité ou obligation pour nous.

bunq Web app

Notre application web est également destinée à une utilisation normale. Veuillez l'utiliser avec soin et il est de votre responsabilité d'utiliser l'application web de manière sûre. Assurez-vous lorsque vous utilisez l'application web en public, que personne ne peut regarder votre écran lorsque vous vous connectez par exemple. Veuillez également vérifier l'URL avant d'entrer vos identifiants pour vous assurer qu'il s'agit bien de notre site internet sécurisé. Nous vous recommandons de ne pas utiliser d'appareil publique afin de vous connecter à la bunq Web app. Si vous le faites, assurez-vous de vous déconnecter de votre compte bunq et fermez toutes les fenêtres et onglets de votre navigateur qui étaient ouverts lorsque vous utilisez la bunq Web app.

Chapitre 30 : Tierces parties

Nous croyons que chaque homme a son propre commerce, c'est pourquoi nous nous en tenons à ce que nous faisons de bien, et nous utiliserons les services fournis par des tiers au cas où nous pensons que c'est pour le mieux. Bien sûr, nous procéderons toujours avec précaution lors de la sélection d'un tiers.

Chapitre 31 : Lorsque votre argent est épuisé (ou est saisi)

Parfois, les mauvais jours deviennent de mauvaises années. La société pourrait faire faillite, se retrouver en liquidation judiciaire, avoir une autre dette légale ou un régime d'insolvabilité pourrait devenir applicable. Si cela se produit, vous ne serez plus légalement autorisé à utiliser votre compte bunq, alors merci de vous abstenir de le faire. Si vous souhaitez utiliser le compte dans cette situation, demandez au liquidateur désigné, au syndic ou à l'administrateur de vous en donner la permission.

Êtes-vous propriétaire d'un compte joint ? Si c'est le cas, veuillez noter qu'aucun des cotitulaires sera autorisé à utiliser le compte si un des cotitulaires fait faillite, est en séquestre, ou si régime de dette ou d'insolvabilité s'applique à lui.

Nous ne pouvons agir que si nous sommes conscients d'un changement de compétence (par exemple parce que l'entreprise a fait faillite). Pour cette raison, la relation entre la société et bunq ne changera que si vous, ou quelqu'un d'autre, nous informe de la modification. Peu importe si un changement a déjà été publié dans un registre public.

Dans le cas où vos fonds sont saisis, vous ne pourrez pas les utiliser. Dans le cas où vous avez un compte joint et que vous ou un des cotitulaires se retrouve endetté, nous pouvons aussi saisir les fonds du compte joint.

Chapitre 32 : La mort

Veillez nous informer le plus rapidement possible si un utilisateur bunq est décédé. Nous arrêterons immédiatement l'exécution d'ordre de paiement provenant du compte de la personne décédée dès que nous aurons été informés, sauf si nous ne pouvons pas raisonnablement empêcher l'exécution d'un ordre.

Si un des cotitulaires d'un compte joint décédé, les autres cotitulaires pourront toujours leur part du fond présent dans le compte joint.

Afin de protéger la vie privée de nos utilisateurs, nous ne pouvons fournir aucune informations (légal), ni le détail des transactions qui ont eu lieu avant que l'utilisateur ne décède.

Des informations détaillées à propos de ce qui se passe chez bunq et ce que vous devriez faire lorsqu'un utilisateur décède peut être trouvé dans la rubrique Together (sur www.bunq.com ou sur l'application bunq).

Chapitre 33 : Vie privée

Nous avons besoin d'informations de votre part pour vous fournir nos services. Si vous voulez savoir quelles données nous collectons et ce que nous en faisons, lisez notre politique en matière de vie privée. Vous trouverez notre Déclaration de Confidentialité dans l'application bunq et sur www.bunq.com. Nous vous enverrons également la Déclaration de Confidentialité par courrier électronique pendant le processus d'inscription.

Chapitre 34 : Système de Garantie de Dépôts

bunq fait partie du Système Néerlandais de Garantie des Dépôts. Cela signifie que les fonds sur votre compte sont assurés (jusqu'à 100 000 EUR) en cas de faillite. Veuillez consulter www.dnb.nl pour plus d'informations sur le Système de Garantie des Dépôts ou notre fiche d'informations à www.bunq.com/legal.

Veillez noter sur les comptes bunq basic ne sont pas couverts par le système de garantie de dépôts.

Chapitre 35 : Conflits d'intérêts

Un conflit d'intérêts peut survenir entre vous et bunq ou entre vous et un autre utilisateur bunq. En cas de malheur, nous agissons conformément à notre politique sur les conflits d'intérêts. Vous trouverez un résumé de cette politique sur www.bunq.com.

Chapitre 36 : Clôturer votre compte

Comme décrit dans le chapitre suivant « La fin... », vous avez la possibilité de résilier votre accord avec bunq. Pour que cette procédure soit sans le moins d'encombre possible, nous avons mis en place une clôture réversible. Ceci est pratique car elle vous permet d'accéder à des informations cruciales pour vos impôts ou tout autre raison. Au même moment, cela ne vous coutera rien et les paiements, prélèvements automatiques et les transactions par carte seront bloqués. Si vous souhaitez clôturer définitivement votre compte, sans avoir l'option d'accéder à vos données à nouveau, et par conséquent en nous faisant supprimer toutes les données légalement possibles, veuillez nous contacter via le chat du support. Veuillez noter que ce processus est irréversible. Dans le cas où vous auriez besoin un jour de vos données pour vos impôts, cela ne sera pas possible.

Chapitre 37 : La fin...

Vous resterez un client aussi longtemps que vous le souhaitez, ou jusqu'à ce que nous décidions de nous séparer de vous. Vous pouvez résilier le contrat à tout moment avec effet immédiat et ce même si nous serions tristes de vous voir partir !

Veillez vous rendre sur notre site internet Together (voir www.bunq.com) pour plus d'informations sur la fermeture d'un compte et la résiliation de notre accord. Veuillez garder à l'esprit que si vous décidez de réouvrir votre compte définitivement clôturé, nous vous facturerons un frais. Consultez nos tarifs sur www.bunq.com.

Dans certains cas, nous pouvons vouloir mettre fin à notre accord. Par exemple, dans le cas où nous cesserions d'offrir des comptes bunq entreprise à l'avenir. Nous pouvons y mettre fin avec un préavis d'un mois.

Dans certaines situations, nous pouvons vouloir bloquer immédiatement votre accès à notre application et/ou résilier notre accord. Nous pouvons le faire dans le cas où :

- a. vous n'êtes pas en conformité avec ces termes et conditions générales et tout autre document connexe ;
- b. nous sommes tenus de le faire par la loi ;
- c. vous devenez, ou nous soupçonnons que vous pourriez devenir, insolvable ou faire l'objet de procédures d'insolvabilité ;
- d. vous n'êtes plus autorisé à gérer vos comptes de manière indépendante, par exemple lorsque vous êtes incapable juridiquement, aux yeux de la loi, ou lorsque vous n'êtes plus légalement capable d'agir pour tout autre raison ;
- e. vous décédez ;
- f. vous nous avez fourni de fausses informations ou ne nous avez pas tenus à jour ;
- g. nous savons ou soupçonnons que vous utilisez (ou avez utilisé) nos services pour des activités illégales ou des activités contraires à l'ordre public et/ou à la morale ;
- h. vous êtes en infraction de tout autre accord que vous avez avec nous ;
- i. nos recherches indiquent que votre profil de risque a changé ;
- j. vous ne résidez plus dans un état membre de l'espace économique européen ; ou
- k. nous avons des raisons de croire que vous utilisez votre compte à des fins commerciales.

Nous pouvons résilier le contrat sans aucune responsabilité ou obligation envers vous. Dans le cas où l'accord (pour quelque raison que ce soit) se termine, tous les droits et licences que nous vous accordons cesseront immédiatement et votre accès à notre application sera bloqué.

Dès que l'accord est résilié, toutes vos dettes envers nous deviennent immédiatement exigibles. Cela signifie que vous devrez nous payer votre dette totale immédiatement.

Chapitre 38 : Jargon juridique

Nous apprécions la transparence par-dessus tout. C'est pourquoi nous prenons le temps de parler de responsabilités dans ce chapitre. Qui est responsable de quoi ? Que pouvez-vous attendre de nous ? Et qu'attendons-nous de vous ? Tenez-vous à votre siège, nous voilà !

Compte

Votre compte est le vôtre et le vôtre seulement. Vous êtes responsable de la sécurité de votre compte et de ce qui se passe avec celui-ci. En d'autres termes, vous êtes responsable des dommages causés à votre compte et/ou qui sont le résultat d'un non-respect de ce que ces termes et conditions exigent/demandent de vous.

Savez-vous ou soupçonnez-vous que quelqu'un d'autre ait accès à votre compte, ou avez-vous remarqué quelque chose d'étrange ? Merci de nous en faire part via le chat d'assistance dès que possible. Vous êtes responsable des conséquences jusqu'au moment où vous nous avez contacté. En cas d'abus ou d'utilisation non autorisée, vous devez également en informer la police.

Nous pouvons bloquer ou limiter votre accès à l'application bunq, à votre compte ou à quelqu'un d'autre (Connect). Nous le ferons si nous soupçonnons ou savons que quelque chose ne va pas. Par exemple, en cas de fraude (soupçonnée) ou d'utilisation abusive ou si vous ne respectez pas vos obligations envers nous. Une fois que la raison du blocage ou de la limitation n'existe plus, nous lèverons le blocage ou la limitation.

Transactions et erreurs

Vous êtes responsable de nous fournir les informations appropriées (telles que IBAN et numéros de téléphone) pour effectuer des transactions. Nous ne vérifions pas ces informations et ne sommes pas responsables des erreurs que vous faites.

Avez-vous accidentellement fait une transaction au mauvais IBAN ? Si oui, prévenez-nous par le biais du chat d'assistance et nous essaierons de récupérer votre argent. Cela ne fonctionnera que si la personne à qui vous avez accidentellement envoyé votre argent accepte de le renvoyer.

Merci de vérifier votre compte bunq régulièrement. Dans le cas où vous constatez une erreur (par exemple un paiement erroné), veuillez nous en informer dès que possible via le chat assistance.

Nous corrigerons une erreur si nous sommes responsables, mais seulement si l'erreur nous a été signalée dans les 13 mois après sa survenance. Dans ce cas, nous ne vous devons que le montant lui-même, les coûts du paiement respectif et toute perte d'intérêt possible. Si vous nous le demandez, nous essaierons de retracer les transactions mal faites et nous vous ferons savoir ce que nous trouverons.

Nous sommes autorisés à régler des fautes ou erreurs sans votre consentement, et pouvons annuler des virements incorrects. Nous sommes également autorisés à annuler des virements résultant d'ordres donnés par des personnes non autorisées ou des personnes n'ayant pas les capacités juridiques d'effectuer ces virements.

Une pause

Vous êtes à mi-chemin de ce chapitre, il est temps de faire une pause ! Regardez par la fenêtre, buvez un coup, étirez vos jambes. Prenez une grande respiration et allons-y de nouveau !

Créditer votre compte

Lorsque nous créditerons votre compte, nous le ferons sous la condition que nous recevions définitivement et inconditionnellement le montant de la transaction. En d'autres termes, si nous finissons par ne pas recevoir l'argent ou si un transfert pour une raison quelconque est inversé, nous pouvons annuler le crédit de votre compte en débitant un montant égal. Nous pouvons le faire sans préavis.

À titre d'illustration : si une personne vous fait un paiement, nous ajoutons instantanément ce montant à votre compte. Nous le faisons parce que nous avons confiance que nous recevrons l'argent de la banque de l'autre personne. Cependant, quelque chose pourrait se passer et nous pourrions finir par ne pas recevoir l'argent. Dans ce cas, nous allons inverser le processus et soustraire l'argent de votre compte à nouveau - sinon nous finirons par perdre de l'argent.

Merci de réapprovisionner votre solde immédiatement dans le cas où ce dernier est devenu négatif à la suite d'un crédit inversé. Dès que votre solde devient négatif nous lancerons notre procédure de recouvrement de dettes. Cette procédure est susceptible de donner lieu à un blocage (partiel) de votre/vos compte(s), votre/vos carte(s) et/ou votre accès à l'API. Au cas où vous ne rechargeriez pas votre solde au bout d'un mois, nous pourrions décider de la fermeture de votre compte et/ou du transfert de votre dette à une agence de recouvrement.

Responsabilité

Nous ne sommes pas responsables des dommages ou pertes causés par :

- une interruption de nos services ;
- nos obligations statutaires ou d'autres règles obligatoires ;
- le blocage de votre compte (par exemple, dans le cas où nous soupçonnons que vous avez enfreint ces termes et conditions) ;
- des imprévus (par exemple les catastrophes naturelles).

Nous ne sommes responsables que des pertes directes ou des dommages et ne couvrirons jamais les pertes ou dommages indirects (tels que les profits perdus). En outre, nous ne sommes pas responsables des erreurs commises par des tiers, même si nous les avons souscrits. Rien dans cet accord ne limite notre responsabilité pour les dommages liés à la vie, à l'intégrité physique et à la santé.

L'application et les services

Le téléchargement, l'installation et l'utilisation de l'application sont à vos risques et périls. Nous ne garantissons pas le fonctionnement de l'application et l'exactitude des informations fournies via l'application.

Nos services contiennent des contenus tiers. Ce contenu est la responsabilité exclusive de la partie qui la met à disposition et qui pourrait être soumise aux droits de propriété intellectuelle.

Nous pouvons temporairement suspendre certains services, par exemple pour une maintenance. Nous pouvons le faire sans aucune obligation envers vous.

Vous pouvez créer des fichiers d'exportations avec l'application bunq. Veuillez vérifier chaque exportation, car nous ne donnons aucune garantie quant à l'exactitude des données exportées et ne sommes pas responsables des dommages causés par des erreurs.

Preuve

Notre administration doit être considérée comme correcte. Nous pouvons l'utiliser comme preuve concluante. Si vous contestez l'exactitude de notre administration, vous devez nous fournir une preuve. Nous ne sommes pas tenus de garder notre administration plus longtemps que la loi ne l'exige.

Se mettre d'accord

Dans ces termes et conditions générales, nous disons que nous pouvons effectuer certaines actions dans des situations particulières ou si nous le jugeons nécessaire, par exemple bloquer un compte au cas où nous soupçonnons une fraude. Lorsque vous acceptez ces termes et conditions, vous nous autorisez à le faire.

Chapitre 39 : Transfert, fusion ou scission

En tant qu'entreprise, nous pourrions diviser, fusionner, nous pourrions être repris ou autrement remaniés à l'avenir. Si cela se produit, nous pouvons transférer partiellement ou totalement nos contrats avec vous (nos droits et obligations) à une autre société.

Chapitre 40 : Plaintes

Vous souhaitez vous plaindre ou nous faire part d'un commentaire ? Merci de nous contacter via le chat du support, notre équipe assistance sera heureuse de vous aider. Vous trouverez notre procédure officielle de réclamation sur www.bunq.com.

bunq est membre du Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), institution indépendante traitant des plaintes concernant les services financiers. Cela signifie que si vous avez une plainte à nous adresser, vous pouvez demander au KiFiD de vous aider à résoudre votre problème. Nous estimons que le verdict du Comité d'appel du KiFiD est un accord contractuel. L'admission au KiFiD, est déterminée par les règles et règlements du KiFiD. Vous trouverez plus d'informations sur le KiFiD sur www.kifid.nl.

Chapitre 41 : Changements

Certaines situations pourraient nous obliger à modifier ces termes et conditions générales. Par exemple, nous pourrions avoir besoin de changer une chose ou deux quand nous sortirons une nouvelle fonctionnalité. Les modifications entreront en vigueur 60 jours après leur publication. Les modifications apportées aux nouvelles fonctionnalités ou les modifications apportées pour des raisons juridiques entreront en vigueur immédiatement. Si vous n'acceptez pas les changements apportés aux termes et conditions générales, cessez d'utiliser nos services et résiliez votre contrat (vous avez le droit de mettre un terme à votre compte avec effet immédiat). En continuant d'utiliser nos services, vous acceptez les changements apportés aux termes et conditions générales.

Chapitre 42 : Langue

Nous communiquerons toujours avec vous en anglais ou dans la langue de votre pays de résidence, sauf accord contraire écrit. Nous pouvons vous demander de traduire (à vos frais) des documents qui ne sont pas rédigés en anglais ou dans une autre langue que nous avons approuvée. La traduction doit être faite par quelqu'un que nous approuvons.

Chapitre 43 : Que dire de plus...

Ces conditions générales s'appliquent à votre compte bunq entreprise et (dans la mesure du possible) à tous les autres services et produits que nous vous fournissons. Tout autre accord n'est valable que si nous les avons tous deux explicitement accepté par écrit.



Par souci de clarté, vous ne pouvez engager le solde que sur votre (vos) compte(s). Tous les autres engagements seront annulés. Vos droits et obligations en vertu des présentes conditions générales et de l'accord ne sont pas transférables et ne peuvent être cédés sans notre accord préalable.

Nous offrons également notre propre API ! Vous pouvez créer vos propres applications géniales en utilisant l'API de bunq. Pour plus d'informations, consultez notre site internet www.bunq.com pour vous renseigner sur comment démarrer. Veuillez noter qu'avant d'utiliser notre API, vous devrez accepter les termes et conditions de notre API, que vous pouvez aussi trouver sur notre site internet.

Il s'agit d'une traduction française de nos Conditions Générales. De petites différences pourraient apparaître entre la version néerlandaise et la version française. La version néerlandaise prévaudra en cas de divergences ou de conflits entre la version française et la version néerlandaise. Sur demande, nous pouvons vous fournir la version néerlandaise ou vous pouvez les trouver sur notre site internet www.bunq.com.

Un juge peut décider qu'une partie de ces modalités ou de la convention est nulle, invalide ou inopérante. Dans ce cas, les parties restantes ne seront pas affectées et resteront en vigueur. Autrement, nous devrions faire un tout nouvel accord. La partie invalide est réputée modifiée au moindre degré nécessaire pour remédier à la nullité.

Les titres et intitulés dans ces termes et conditions générales ne sont là que dans un but de référencement. Les exemples ne sont pas destinés à fournir une liste complète des possibilités/applications ; d'autres options/applications peuvent exister.

Si nous n'appliquons pas une disposition à un moment donné, cela ne signifie pas que nous ne pouvons pas et ne l'appliquerons pas plus tard.

Chapitre 44 : Loi applicable

Cet accord sera régi et interprété conformément aux lois des Pays-Bas.

Malgré ce qui précède, les lois sur la protection du consommateur de votre pays de résidence resteront valides/applicables.

Tout différend, controverse ou réclamation sera réglé exclusivement par les tribunaux compétents d'Amsterdam, Pays-Bas ou dans un tribunal de votre lieu de résidence.

Règlement de la carte bunq

Introduction

Grâce à votre compte bunq, vous pouvez facilement commander un ou plusieurs impressionnants morceaux de plastique couleur arc-en-ciel, nous les appelons cartes bunq. Ces cartes bunq sont bien plus qu'une carte pour remplir votre portefeuille. Ces règles vont tout vous expliquer à propos de ces dernières et font partie des conditions générales de bunq personnel.

Ces règles s'appliquent à la fonctionnalité de paiement mobile NFC de l'application bunq de la même manière qu'elles s'appliquent à la fonctionnalité NFC d'une carte bunq.

Chapitre 1 : Carte Maestro, de débit Mastercard, bunq Travel Card & bunq Green Card

Nous offrons différents types de cartes bunq : les cartes Maestro, les cartes de débit Mastercard, les bunq Travel Cards et les Bunq Green Cards. Les cartes bunq Maestro sont des cartes de paiement compatibles avec les terminaux de paiement Maestro (reconnaisables par le logo Maestro). Les cartes de débits bunq Mastercard sont compatibles avec les terminaux de paiement Mastercard (reconnaisables par le logo Mastercard) et les paiements en ligne.

Veuillez noter que la carte bunq Mastercard n'est pas une carte de crédit. Cela signifie que chaque paiement sera débité immédiatement de votre compte et un paiement sera exécuté uniquement si votre solde est suffisant pour couvrir pleinement le montant du paiement.

La bunq Travel Card et la bunq Green Card sont des cartes de crédit Mastercard, mais qui est spécialement conçue pour fonctionner exactement comme une carte de débit. Chaque paiement que vous effectuez avec votre bunq Travel Card et la bunq Green Card est immédiatement débité de votre compte et ne sera possible que si votre solde est suffisant pour couvrir l'intégralité du montant du paiement de la Travel Card et de la Green Card. Cela signifie que vous évitez tout risque et mauvaises surprises à la fin du mois tout en ayant tous les avantages d'une carte de crédit normale !

Chaque paiement est directement débité de votre compte et nous afficherons votre nouveau solde disponible dans l'application bunq. La bunq Travel Card et la bunq Green Card sont compatibles avec les paiements sur des terminaux Mastercard (reconnaisables par le logo Mastercard) et les paiements en ligne.

Ce règlement s'applique à tous les types de cartes, sauf indication contraire.

Chapitre 2 : Paiements

Vous avez commandé votre carte bunq, maintenant quoi ? Dès la réception de votre carte, vous pouvez l'activer via l'application bunq et commencer à dépenser de l'argent immédiatement !

Avec votre carte bunq, vous pouvez effectuer un paiement par carte normal en l'insérant dans le terminal et en entrant votre code PIN. Vous pouvez aussi utiliser votre carte Maestro ou carte de débit Mastercard pour effectuer des paiements sans contact (NFC) ou du "dipping". Quand vous initiez un "dipping", vous devez insérer votre carte dans le terminal et une partie de vos fonds sera réservée. Après avoir conclu la transaction, le véritable montant sera payé avec (une partie du) le montant réservé. A titre d'exemple : vous entrez dans un parking, vous insérez votre carte dans le terminal et un montant est réservé. Lorsque vous quittez le parking, les coûts seront payés avec (une partie du) le montant réservé et le reste est retourné.

Les cartes de débit Mastercard, les bunq Travel Cards et les bunq Green Cards sont aussi compatibles avec les paiements en ligne. Pour effectuer un paiement en ligne, vous avez besoin d'entrer les numéros de votre carte ainsi que le numéro de sécurité (CVC). Vous pouvez trouver les numéros de votre carte au dos de votre carte. Pour des raisons de sécurité, nous n'avons pas imprimé de numéro de sécurité sur votre carte. A la place, nous utilisons l'application bunq pour générer des CVC temporaires. Pour effectuer un paiement, connectez-vous simplement à l'application bunq et accédez au menu "carte" pour trouver votre code de sécurité.

Pour vous protéger des fraudes, il est impossible de payer en donnant votre carte à un marchand et en signant le reçu.

Veillez consulter la rubrique Together (sur www.bunq.com ou sur l'application bunq) pour plus d'informations sur les paiements par carte.

Chapitre 3 : Argent liquide

Avec votre carte de paiement bunq, vous pouvez retirer de l'argent dans les guichets automatiques avec un logo Maestro. Pour des raisons de sécurité, nous appliquons des limites aux retraits. Sur www.bunq.com vous pouvez trouver les limites par défaut. Vous pouvez ajuster ces limites vous-même via l'application bunq.

Chapitre 4 : Utilisation de votre carte à l'étranger

Voulez-vous utiliser votre carte en vacances ? Pas de problème ! Dans l'application bunq, vous pouvez modifier les paramètres du pays de votre carte.

Lorsque vous effectuez des transactions ou retraits dans des monnaies autre que l'euro, nous convertissons le montant de la transaction en euro en utilisant le taux de change Mastercard. Ces taux de change peuvent changer de temps à autre. Veuillez consulter les dernières informations à propos de nos tarifs sur notre site internet www.bunq.com.

Lorsque vous revenez de vacances, nous vous conseillons d'ajuster de nouveau le pays de votre carte et de bloquer votre carte pour les régions où vous n'allez pas utiliser votre carte.

Chapitre 5 : Limites

La carte bunq est une carte de débit, cela signifie que vous ne pouvez que dépenser l'argent que vous avez réellement. Pas de découvert, pas de crédit et pas de paiement vers des terminaux hors ligne.

Pour des raisons de sécurité, nous appliquons des limites à certaines transactions. Vous trouverez les limites par défaut sur l'application bunq. Vous pouvez ajuster ces limites vous-même.

Chapitre 6 : Opérations de remboursement

Dans certains magasins, vous pouvez demander une transaction de remboursement lorsque vous retournez un produit. Par exemple, si les chaussures que vous avez achetées n'avaient pas l'air aussi jolies quand vous les mettez chez vous.

Lorsqu'une transaction de remboursement est exécutée, le prix d'achat est transféré sur votre compte bunq bunq. Vous n'êtes pas tenu d'entrer votre code pour exécuter cette transaction. Nous vous recommandons de toujours demander un reçu signé comme preuve.

Chapitre 7 : Services d'urgence

Avec Mastercard, nous offrons des services d'urgence aux détenteurs d'une carte Mastercard.

Ils ne sont pas tous gratuits. Veuillez-vous renseigner à propos des prix avant d'utiliser un service.

Veuillez appeler le Centre d'Assistance Mastercard si vous voulez utiliser le service d'urgence. Vous pouvez trouver le numéro de téléphone du centre sur Together (sur www.bunq.com ou sur notre application bunq).

Chapitre 8 : Coûts

Merci de vous rendre sur notre site (www.bunq.com) pour un aperçu complet de tous les coûts.

Vous pouvez nous notifier dans le cas où vous pensez qu'un paiement avec votre carte a été exécuté à tort. Si vous contestez une transaction, nous pouvons entamer une procédure officielle de règlement des différends. Nous pourrions encourir des coûts en conséquence et vous factureront pour ces coûts.

Chapitre 9 : Sur mesure

Lorsque vous commandez une carte de paiement, nous vous ferons une carte spécialement pour vous, sur mesure, avec votre propre texte dessus ! Puisque la carte est personnalisée, nous ne pouvons pas vous la rembourser si vous changez d'avis et ne la voulez plus.

Chapitre 10 : Propriété

Votre carte bunq restera la propriété de bunq et nous déciderons quelles informations seront imprimées sur votre carte. Pour des raisons de sécurité, vous n'êtes pas autorisé à changer, copier, prêter ou vendre votre carte sans notre consentement explicite écrit préalable.

Nous pouvons bloquer ou modifier les fonctionnalités de vos paiements bunq. Si nous le faisons, nous vous informerons dès que possible.

Chapitre 11 : Validité

À l'image des briques de lait, les cartes bunq ont aussi une date d'expiration. La date est imprimée sur chaque carte de paiement bunq. Vous ne pourrez plus utiliser votre carte après cette date. Nous vous recommandons donc de détruire votre carte après expiration.

Chapitre 12 : Sécurité de la carte

La sécurité de votre carte est votre propre responsabilité. Veuillez prendre les mesures adéquates et faire de votre mieux afin de prévenir l'accès/l'utilisation non autorisée de vos cartes. Pour vous aider à garder vos cartes sécurisées, veuillez toujours garder ceci en tête :

- Conservez votre carte dans un endroit sûr et vérifiez régulièrement que vous l'avez toujours ;
- N'écrivez pas votre PIN ou d'autres codes de sécurité (de manière physique ou numérique) de sorte qu'ils ne puissent pas être utilisés par d'autres personnes ;
- Assurez-vous que personne ne vous regarde lorsque vous entrez votre PIN ou tout autre code de sécurité ;
- Lorsque vous soupçonnez ou savez que votre carte est volée, cassée, perdue, ou détournée de toute autre manière, veuillez bloquer la carte via l'application bunq et faites-le nous savoir immédiatement ;
- Si vous avez des doutes sur la sécurité de votre carte pour d'autres raisons, bloquez la carte via l'application bunq et faites-le nous savoir immédiatement (vous pouvez toujours commander une nouvelle carte si nécessaire) ;
- Si nous avons des raisons de douter de la sécurité de votre carte, nous pouvons également bloquer votre carte. Nous vous informerons au cas où nous le ferions.

Pour des recommandations générales de sécurité sur l'utilisation de votre compte bunq, veuillez consulter le chapitre « sécurité » dans les termes et conditions générales.

Chapitre 13 : Responsabilité

Votre carte est de votre responsabilité. Cela signifie que vous êtes responsable de toutes les actions effectuées avec elle. Si votre carte est perdue, volée et/ou utilisée sans votre permission, nous pouvons vous tenir responsable des dommages jusqu'à un montant de 50 €. Sauf si vous :

- saviez ou soupçonniez que quelque chose n'allait pas et n'aviez pas bloqué votre carte;
- ne nous aviez pas immédiatement informés;
- n'aviez pas conservé votre accord avec nous;
- n'aviez pas respecté nos consignes de sécurité; ou
- dans les cas mentionnés ci-dessus, vous êtes entièrement responsable des dommages.

Nous sommes responsables de votre perte totale dans le cas où vous encourez des dommages causés par une intention ou une négligence grave de notre part. Rien dans cet accord ne limite notre responsabilité pour les dommages liés à la vie, à l'intégrité physique, et à la santé.