



# Conditions Générales

## bunq Personal

**Contenu:**

- Conditions générales
- Règlement de la carte bunq

# bunq

## Conditions générales

### 1. Bienvenue !

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

Faisons connaissance: nous sommes bunq - bank of The Free. Nous sommes un nouveau type de banque avec une licence bancaire émanant de la Banque centrale du Royaume des Pays-Bas (De Nederlandsche Bank).

Vous souhaitez en savoir plus sur notre licence bancaire ? Jetez un œil au « registre bancaire » fourni par la Banque centrale du Royaume des Pays-Bas sur [www.dnb.nl](http://www.dnb.nl).

Vous voulez nous envoyer une carte postale ? Notre adresse est Naritaweg 131-133, 1043 BS Amsterdam. Pour nous trouver à la Chambre de Commerce néerlandaise (Kamer van Koophandel), recherchez bunq B.V. ou le numéro suivant: 54992060.

Habituellement les documents juridiques sont ennuyeux à lire, mais nous pensons qu'il ne faut pas que ce soit le cas. C'est pourquoi nous avons demandé à J.K. Rowling d'écrire les nôtres. Malheureusement, elle était occupée, alors notre équipe juridique a relevé le défi. Bonne lecture !

### 2. Offres d'adhésion

#### **essai bunq**

Lorsque vous ouvrez un nouveau compte bunq, vous obtenez automatiquement un essai gratuit de bunq Premium. À la fin de l'essai, vous aurez le choix de continuer en tant qu'utilisateur bunq Premium ou de passer à l'offre bunq Travel (voir ci-dessous). Si vous ne faites aucun choix, nous commencerons à vous facturer en tant qu'utilisateur Premium.

#### **monnaie électronique bunq**

Lorsque vous vous inscrivez pour la première fois avec l'application bunq, nous vous ouvrons un compte en monnaie électronique. Il s'agit d'un compte restreint qui vous permet d'essayer notre merveilleuse application. Vous pouvez trouver les restrictions applicables dans l'application bunq et sur bunq Together.

Si vous aimez nos services, et nous sommes convaincus que ce sera le cas, vous pouvez mettre à niveau votre compte en vous soumettant à notre procédure de vérification d'identité. Une fois votre identité vérifiée, nous convertirons automatiquement en compte bancaire votre compte en monnaie électronique et en euros votre monnaie électronique.

Les comptes en monnaie électronique bunq sont uniquement destinés à être utilisés pour l'achat de biens et services.



Vous pouvez retirer de l'argent de votre compte en effectuant un virement sur un compte bancaire étant à votre nom dans une autre banque. Veuillez vous abstenir de retirer de l'argent depuis un compte qui ne vous appartient pas.

Ces conditions générales s'appliquent, le cas échéant, à vous et à votre compte en monnaie électronique.

Vous n'êtes autorisé à ouvrir qu'un seul compte en monnaie électronique. Si nous savons ou soupçonnons que vous possédez plusieurs comptes, nous pourrions immédiatement tous les clôturer.

Dans l'éventualité où nous clôturerions votre compte, nous retournerons tous les fonds restants sur les comptes à partir desquels vous avez perçu l'argent, selon le principe du « dernier entré, premier sorti ».

Sachez que votre compte en monnaie électronique est lié à l'installation de l'application bunq sur votre téléphone et cela signifie que si vous perdez votre téléphone ou supprimez l'application bunq, vous perdrez l'accès à votre compte en monnaie électronique. Si cela se produit, nous ne pourrions pas vous aider à récupérer votre compte.

Un compte en monnaie électronique n'est pas un compte bancaire « ordinaire ». Cela signifie que votre compte n'est pas couvert par le système néerlandais de garantie des dépôts. Pour plus d'informations sur la monnaie électronique, veuillez consulter bunq Together.

### **bunq Premium**

Avec bunq Premium vous obtenez un compte bancaire façon bunq ! Ces conditions générales s'appliquent, le cas échéant, aux comptes bunq Premium. Veuillez consulter notre site internet ([www.bunq.com](http://www.bunq.com)) pour connaître les spécificités de cette offre d'adhésion.

### **bunq Premium SuperGreen**

Avec le compte bunq Premium SuperGreen, nous planterons un arbre dès que vous dépensez 100 € avec vos cartes bunq. Encore plus excitant, vous avez la possibilité d'apprécier votre impact positif sur l'environnement avec votre forêt virtuelle dans l'application bunq !

Une bunq Metal Card est incluse dans le compte bunq Premium SuperGreen, à condition que vous restiez dans cette offre d'adhésion pendant au moins 12 mois à compter de la date à laquelle vous avez commandé la Metal Card. Si vous annulez votre adhésion avant 12 mois à compter de cette date, nous facturerons la différence entre la valeur de la carte et le montant que vous avez payé en frais d'abonnement depuis cette date.

Ces conditions générales s'appliquent, le cas échéant, à bunq Premium SuperGreen. Veuillez consulter notre site internet ([www.bunq.com](http://www.bunq.com)) pour connaître les spécificités de ce type d'offre.



## **bunq Travel**

Nous proposons également l'offre d'adhésion bunq Travel, qui est une offre proposant une simple carte ! Il n'y a pas de frais de compte inclus, vous ne payez qu'une seule fois des frais pour votre bunq Travel Card. C'est tout !

Vous pouvez utiliser cette carte pour vos paiements partout dans le monde et ajouter des fonds à la carte en utilisant nos fonctionnalités de rechargement.

Ces conditions générales s'appliquent, le cas échéant, à l'offre d'adhésion bunq Travel. Veuillez également consulter le règlement de la carte bunq et pour plus d'informations, veuillez consulter notre grille tarifaire de la bunq Travel Card sur notre site internet ([www.bunq.com](http://www.bunq.com)).

## **bunq Pack**

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

Un bunq Pack peut se composer d'utilisateurs Premium/Premium SuperGreen ou Business/Business SuperGreen, avec un maximum de quatre utilisateurs bunq Premium/Premium SuperGreen ou de trois utilisateurs bunq Premium/Premium SuperGreen et d'un utilisateur bunq Business/Business SuperGreen. Un utilisateur bunq Travel deviendra un utilisateur bunq Premium lorsqu'il/elle rejoindra un pack.

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

Vous pouvez quitter un pack quand vous le souhaitez. Tout propriétaire d'un bunq Pack 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 bunq Pack, veuillez consulter nos tarifs. Vous pouvez trouver les tarifs les plus récents sur notre site internet ([www.bunq.com](http://www.bunq.com)).

## **3. Apprendre à vous connaître**

Nous sommes légalement tenus de mieux vous connaître avant de pouvoir procéder à l'ouverture de votre compte. C'est pourquoi nous vous demandons des informations et des documents personnels lors de notre processus d'inscription.

Veuillez remplir le formulaire d'inscription en toute honnêteté. Vous trouverez plus d'informations concernant le processus sur bunq Together.

Vous êtes éligible à un compte bunq si :

- Vous résidez dans l'Espace Économique Européen

# bunq

- Vous avez plus de 18 ans ou avez l'approbation de votre représentant légal dans le cas où vous seriez mineur.
- Vous avez en toute honnêteté terminé le processus d'inscription et nous avons fourni toutes les informations (y compris les documents) que nous avons demandées.
- Vous ne figurez sur aucune liste de sanctions ou n'avez pas été officiellement accusé, arrêté ou reconnu coupable d'un crime grave tel que le crime financier, le terrorisme, la corruption, les infractions fiscales, le trafic, le crime organisé ou toute autre activité similaire.
- Nous n'avons pas fermé ou bloqué votre compte bunq pour quelque raison que ce soit auparavant.

Dans certaines circonstances, nous pourrions décider, à notre seule discrétion, de ne pas vous ouvrir de compte afin de respecter nos obligations légales ou parce que votre profil de risque ne correspond pas à notre goût pour le risque.

## **Mineurs**

Vous avez moins de 18 ans et vous souhaitez ouvrir un compte bunq ? C'est génial !

### **- Comment faire ?**

Téléchargez et installez notre application. Suivez le processus d'inscription et indiquez qui est votre parent ou votre représentant légal.

En tant que mineur, votre représentant légal est légalement responsable de vos actions. C'est pourquoi nous devons lui demander d'approuver votre inscription. Pour obtenir l'approbation, nous enverrons une demande d'approbation à votre représentant légal. Il/elle pourra approuver cette demande via son propre compte bunq.

Dans certains cas, nous pouvons demander la preuve que votre représentant légal est qualifié pour vous représenter.

### **- Autorisation**

En approuvant votre inscription, votre représentant légal vous donne la permission inconditionnelle d'utiliser indépendamment votre compte bunq et tous les services (de carte) associés. Votre représentant légal sera toujours (légalement) responsable de vos actions et pourra toujours révoquer son autorisation. Lorsque votre représentant légal révoque son autorisation, notre accord avec vous prend automatiquement fin et vous ne pourrez plus utiliser votre compte bunq. Dans ce cas, votre représentant légal aura accès aux fonds de votre compte bunq.

## **4. Mobilité bancaire**

Vous avez un compte bancaire dans une autre banque néerlandaise ? Génial ! Via l'application bunq vous pouvez utiliser le service néerlandais d'aide à la mobilité bancaire pour facilement switcher vers bunq et inversement. Veuillez

consulter les conditions générales du service « Switch » pour les conditions générales applicables sur [www.bunq.com](http://www.bunq.com).

## 5. SEPA

Un compte bancaire bunq Personal est un compte bancaire SEPA. Le solde de votre compte bunq Personal est enregistré en Euro. 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. Nous pouvons refuser les paiements vers ou depuis des banques non SEPA.

## 6. Notre vision

bunq a été fondé avec 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 dépôt en espèces ni de chèque, mais des paiements mobiles, le fractionnement des factures, l'ajout d'images aux paiements et plus encore. 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. Veuillez consulter notre document sur l'Investissement Socialement Responsable sur [www.bunq.com](http://www.bunq.com).

Qui plus est, nous ne proposons pas de crédit et par conséquent nous ne permettons pas de découvert, sauf dans les situations limitées, notamment celles mentionnées aux chapitres 11, 19 et 42.

## 7. 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 pour 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](http://www.bunq.com) ou consulter l'application bunq).

## 8. 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 offre d'adhésion.

# bunq

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 durant 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](http://www.bunq.com)) ou via l'application bunq).

Si vous êtes membre d'un bunq Pack, le plafond est divisé par le nombre d'utilisateurs du Pack.

## 9. Coûts

Veillez consulter notre grille tarifaire pour avoir une vue d'ensemble des frais applicables. Vous trouverez la version la plus récente sur [www.bunq.com](http://www.bunq.com). Les coûts sont susceptibles de changer à l'avenir. Si vous n'êtes pas d'accord avec ces changements, vous pouvez clôturer votre compte. Les frais seront débités de votre compte (principal/de facturation).

Dans certains cas, nous pourrions facturer des frais suite à 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.

## 10. Frais de garantie des dépôts bancaires

À bunq nous faisons très attention à votre argent. Afin de le garder de la manière la plus simple et transparente possible 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 des frais de détention sur les comptes dont le solde est élevé.

Pour plus d'informations veuillez consulter nos tarifs sur [www.bunq.com](http://www.bunq.com).

## 11. 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. À partir de ce moment-là nous débitez votre compte de facturation le 12 de chaque mois.

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

Nous débitez tous les frais fixes en avance et tous les coûts de fonctionnement a posteriori. 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 êtes parti pour des vacances qui vous ont coûtées cher et qu'il vous reste peu d'argent. Nous débitez votre compte et par conséquent votre solde est négatif. Pas d'inquiétude, cela peut arriver aux meilleurs d'entre nous. Veuillez recharger votre compte dès que possible (en 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 compte 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. Nous n'autorisons un solde négatif que dans des circonstances limitées, comme expliqué aux chapitres 19 et 42.

### Paiement anticipé

Habituellement, nous récupérons la somme que vous nous devez lorsque 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 sont saisis ou si vous faites faillite), nous pourrions récupérer cette somme plus tôt. Dans ce cas, la somme que vous nous devez doit être payée immédiatement.



## 12. Centre de contrôle

Grâce à notre application, vous pouvez gérer votre compte bunq, 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 à autre. Cela signifie aussi que nous pourrions bloquer, modifier ou supprimer certaines fonctionnalités.

## 13. Avatars et surnoms

Dans l'application bunq 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 intellectuelle et abstenez-vous d'utiliser des images ou des noms dont vous ne possédez pas les droits.

## 14. 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 matériels, de logiciels ou de services tiers est à vos propres frais et risques.

## 15. Paiements

### Général

Avec l'application bunq vous pouvez nous donner des ordres de virement. Nous n'exécutons les ordres de virement qu'après avoir obtenu votre approbation via notre application. Pour donner un ordre de virement, 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 virement dans la rubrique Together (rendez-vous sur [www.bunq.com](http://www.bunq.com) ou consultez l'application bunq).

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

# bunq

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

## **bunq-à-bunq**

Pour envoyer un e-mail, vous devez fournir une adresse e-mail. Pour effectuer un virement, veuillez nous fournir l'IBAN ou l'alias du bénéficiaire.

Nous exécuterons un virement dès que vous approuverez la commande. Si vous avez précisé une date spécifique pour l'exécution de la commande, l'exécution aura lieu à la date spécifiée.

Vous pouvez effectuer des virements à d'autres utilisateurs 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 faire un virement sans utiliser d'IBAN.

Vous pouvez effectuer des virements à des clients non-bunq 24h/24, 365 jours par an. Toutefois, ces ordres de virement 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 virement permanent vers des comptes non-bunq sont instantanés lorsque les deux banques sont compatibles avec les paiements instantanés. Dans d'autres situations, le virement sera reçu par le bénéficiaire un jour ouvrable après que nous ayons exécuté l'ordre de virement. Dans le cas où vous auriez spécifié une date précise pour l'exécution d'un ordre de virement, nous exécuterons l'ordre à la date spécifiée. Si la date spécifiée n'est pas un jour ouvrable, l'ordre de virement sera exécuté le jour ouvrable suivant.

## **16. Paiements TransferWise**

Pour vous permettre de transférer facilement des fonds en devises 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-champ. Lorsque nous vous créons un compte, vous devez comprendre que vous acceptez un accord avec TransferWise, lequel est soumis à leurs conditions générales. Cela signifie que vous êtes entièrement responsable de l'utilisation que vous faites de leurs services. Nous sommes autorisés à mettre fin à notre accord avec vous si l'utilisation que vous faites de TransferWise enfreint nos conditions générales ou les leurs.

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 cookies sur [www.bunq.com](http://www.bunq.com).

## **17. Mobile Wallet**

Nous ajouterons automatiquement une carte bunq virtuelle à votre compte bunq si vous êtes un utilisateur Premium, Business ou SuperGreen ayant un appareil éligible. Vous pouvez ajouter cette carte à votre Mobile Wallet via l'application bunq. Une fois que vous avez ajouté une carte à votre Mobile Wallet, vous pourrez utiliser votre téléphone comme s'il s'agissait d'une carte sans contact à chaque fois que vous verrez le signe sans contact/NFC ou le logo du fournisseur du Mobile Wallet. La carte que vous avez liée sera débitée et la transaction apparaîtra dans votre aperçu comme toute autre transaction.

Lorsque vous utilisez votre Mobile Wallet, vous êtes soumis aux conditions générales du fournisseur du Mobile Wallet (y compris leur politique de confidentialité). En outre, des conditions générales et une politique de confidentialité émanant d'une tierce partie pourraient s'appliquer à vous. Il est de votre responsabilité de les lire et de vous y conformer.

### **Quelques règles simples**

Veuillez utiliser uniquement votre, ou vos propres cartes avec votre Mobile Wallet et ne menez aucune activité qui pourrait être considérée comme étant une mauvaise utilisation, qui soit illégale ou susceptible de nuire à notre réputation.

### **Gardez à l'esprit**

Lorsque vous liez une carte à votre Mobile Wallet, la carte obtient un numéro de carte différent en arrière-plan. Ce numéro sera utilisé pour vos transactions effectuées avec le Mobile Wallet. Souvenez-vous de cela lorsque vous demanderez un remboursement à un commerçant pour quelque chose que vous avez acheté en utilisant votre Mobile Wallet.

Veuillez noter que certains terminaux sans contact peuvent vous permettre d'effectuer des paiements supérieurs à votre limite sans contact. Dans votre Mobile Wallet, vous pouvez voir les transactions les plus récentes effectuées avec votre, ou vos cartes liées à votre Mobile Wallet. Si vous ne souhaitez plus utiliser votre Mobile Wallet, vous pouvez simplement retirer votre, ou vos cartes de votre Mobile Wallet.

Assurez-vous de supprimer toutes vos informations de votre Mobile Wallet lorsque vous changez ou échangez votre téléphone.

### **Combien ça coûte ?**

L'utilisation de votre Mobile Wallet est gratuite pour nos utilisateurs et accompagne les offres d'adhésion bunq Premium, bunq Business et bunq SuperGreen. Veuillez noter que certaines tierces parties peuvent vous facturer en fonction de l'utilisation que vous faites des cartes du Mobile Wallet.

## **Vie privée**

Lorsque vous ajoutez une carte à votre Mobile Wallet, il se peut que nous échangions des informations avec le fournisseur du Mobile Wallet dans le but de vérifier votre identité, votre éligibilité et de prévenir les risques de fraude. Afin d'utiliser les services du Mobile Wallet et d'effectuer avec succès les paiements avec le Mobile Wallet via bunq, nous pourrions être tenus de partager avec le fournisseur du Mobile Wallet des données sur vous et vos transactions. D'après les règles du fournisseur du Mobile Wallet, nous sommes tenus de partager des informations anonymisées relatives à vos transactions effectuées avec le Mobile Wallet afin de leur permettre d'améliorer leur service de paiement. De temps en temps, nous pouvons vous contacter au sujet du fournisseur de Mobile Wallet via différents canaux de communication. Cela peut inclure l'envoi de messages marketing. Il vous est possible de supprimer votre compte et de mettre fin à l'utilisation des services du fournisseur du Mobile Wallet. Les instructions les plus récentes sur la façon de procéder peuvent être consultées sur le site internet d'assistance du fournisseur du Mobile Wallet.

## **Modifications et résiliation**

Nous (et le fournisseur du Mobile Wallet) pouvons bloquer, restreindre, suspendre ou résilier l'utilisation de votre ou vos cartes via votre Mobile Wallet si vous violez vos accords avec nous ou tout autre accord pertinent (tels que les conditions générales du Mobile Wallet) . Nous n'exploitons pas la plateforme Mobile Wallet et n'avons aucun contrôle sur ses opérations. Le fournisseur du Mobile Wallet est entièrement responsable de la plateforme et peut modifier, restreindre, suspendre ou résilier la plateforme à tout moment. Cela signifie que nous n'assumons aucune responsabilité en ce qui concerne votre Mobile Wallet et votre utilisation de la plateforme. Nous nous réservons le droit de réviser ces conditions générales à tout moment conformément aux conditions de votre compte. Nous nous réservons en outre le droit d'imposer des limites à l'utilisation de votre Mobile Wallet et de cesser d'offrir ou de prendre en charge votre carte (virtuelle), ou de cesser à tout moment de prendre part à votre Mobile Wallet.

## **18. Paiements mobiles NFC**

L'application mobile bunq possède une fonctionnalité de paiement NFC. Lorsque vous activerez 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.

# bunq

De plus, votre téléphone a besoin d'au moins 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 sans être connecté à l'application bunq.

Veuillez prendre en compte qu'il ne vous sera pas possible de réaliser des paiements mobiles NFC lorsque votre téléphone sera éteint. Dans certains cas, vous pourriez 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 paiements mobiles NFC. Vous pouvez trouver le règlement de la carte plus bas dans le présent document.

## **19. Appuyer sur la pédale de frein**

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

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

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

## **20. Requêtes de paiement et bunq.me**

L'application vous permet d'envoyer et de recevoir des requêtes de paiement. 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 avec l'alias d'autres utilisateurs bunq ainsi

# bunq

qu'avec l'adresse e-mail et le numéro de téléphone de personnes n'utilisant pas bunq.

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

Veuillez 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 et/ou 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 récolter 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 depuis votre application bunq.

Si quelqu'un effectue un paiement sur votre page bunq.me, la banque du donneur d'ordre est responsable du transfert de l'argent. Nous sommes ensuite responsables de créditer votre compte bunq ou d'initier le paiement entre notre compte interne et votre compte dans une autre banque. Dans le cas exceptionnel où nous avons crédité/transféré une certaine somme d'argent sur votre compte, mais n'avons pas reçu le paiement correspondant de la part de la banque du donneur d'ordre, nous sommes en droit d'annuler le crédit/virement. Cela pourrait entraîner le solde de votre compte dans le négatif. En traitant le paiement, nous ne faisons pas partie des obligations (de livraison/de paiement) qui vous lient avec le donneur d'ordre.

Pour éviter la fraude ou l'utilisation abusive de bunq.me, nous avons mis en place plusieurs limites d'utilisation. Les paiements supérieurs à ces limites seront refusés. Nous pouvons modifier ces limites de temps à autre sans préavis.

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 permettez de publier les-dites informations.

De manière générale, vous pouvez utiliser bunq.me aussi longtemps que vous le souhaitez. Dans certains cas, nous pouvons souhaiter ou être tenus de résilier ou de bloquer votre page de paiement (immédiatement). Nous le ferons dans les cas mentionnés au chapitre 41. Nous le ferons également si elle fait référence à du contenu ou à des marques dont nous soupçonnons que vous ne possédez pas les droits d'utilisation, ou si elle peut induire les autres en erreur en leur faisant croire qu'ils paient une tierce partie et/ou une autorité.

## 21. 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 e-mail.

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 e-mail de ce dernier. Après avoir envoyé le paiement, le bénéficiaire recevra un SMS ou un e-mail 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.

Lorsque 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 au donneur d'ordre.

Lorsque quelqu'un réclame un paiement bunq.to avec son compte bunq, il/elle recevra l'argent instantanément.

Sinon, les règles pour un virement vers 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.

## 22. Prélèvements automatiques

Avec un mandat de prélèvement SEPA, 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 prélèvements automatiques sont supers, mais ils conduisent aussi régulièrement à de mauvaises surprises. C'est pourquoi nous avons décidé de vous mettre aux commandes. De quelle manière ? Au moment où un prélèvement automatique serait 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 mauvaise surprise, pas de prélèvement sans mandat : 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 de laisser expirer une demande de prélèvement automatique régulièrement. Ceci est considéré comme une mauvaise utilisation de votre part.

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

## **23. Demi-tour**

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

Vous avez annulé à temps un mandat de prélèvement automatique, mais vous avez tout de même reçu une demande de paiement ? Ou alors vous avez reçu une demande de paiement sans avoir donné un 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.

Vous voulez 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](http://www.bunq.com)).

## **24. 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 bunq. Pas besoin de vous déplacer jusqu'à notre bureau ou de remplir des piles de paperasse !

Lorsque vous donnez l'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 prendra fin automatiquement si vous définissez une période d'accès 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 vôtre.



# bunq

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 amenez ; alors assurez-vous que toute personne que vous engagez via Connect respecte ces conditions générales. Si quelqu'un vous a donné l'accès, vous êtes la pièce rapportée, alors veuillez respecter ces 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 prévenir via la fonction de chat dans l'application bunq («centre d'assistance») ou sur [support@bunq.com](mailto:support@bunq.com) 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.

## **25. Comptes joints**

Un compte joint est un compte en cotitularité. Cela signifie que tous les titulaires du compte ont les mêmes droits à l'égard du compte.

### **Créer un compte**

Les comptes joints peuvent être facilement créés via l'application bunq, il suffit d'ouvrir un compte et d'inviter d'autres utilisateurs à se joindre ! Un compte joint devient actif dès que tous les invités acceptent leur invitation.

Veuillez noter que vous ne pouvez ajouter d'autres utilisateurs qu'au moment de l'ouverture du compte. Il n'est malheureusement pas possible d'ajouter ou de changer d'utilisateurs ultérieurement.

Si quelqu'un vous invite à partager un compte joint, il vous suffit d'accepter son invitation à devenir cotitulaire du compte. C'est véritablement aussi simple que ça !

### **Les tenants et aboutissants**

Chaque cotitulaire peut utiliser pleinement et indépendamment le compte joint. Cependant, pour certaines actions, nous pouvons exiger la permission de plusieurs cotitulaires.

# bunq

Vous et vos cotitulaires devriez suivre et/ou décider du pourcentage d'appartenance des fonds du compte joint. Nous ne jouons aucun rôle à cet égard.

Les cotitulaires sont responsables de partager entre eux toutes les informations pertinentes concernant le compte joint. Cela signifie que nous n'avons à informer qu'un seul cotulaire du compte joint.

## **Départ et fermeture**

Chaque cotulaire peut à tout moment décider de quitter un compte joint. Le départ ne nécessite pas l'autorisation des autres cotitulaires. Cependant, si un ou plusieurs cotitulaires décident de quitter un compte, le compte devra alors être fermé !

Veillez vous assurer d'informer en temps opportun tous les cotitulaires d'un compte joint si vous avez l'intention de quitter le compte. Cela signifie avant de fermer le compte.

## **Responsabilité**

Un compte joint est une responsabilité conjointe. Cela signifie que chaque cotulaire est entièrement responsable de tout ce qui se passe avec le compte joint. De plus, tous les cotitulaires sont conjointement et solidairement responsables à l'égard du compte joint, alors soyez prudent dans le choix de vos cotitulaires !

Nous pouvons facturer à chaque cotulaire toutes les dettes/frais associés au compte joint et régler la dette de l'un des cotitulaires avec le solde du compte joint.

## **26. bunq +1 : partager un compte bancaire simplement**

Vous souhaitez partager un compte bancaire avec une personne qui n'est pas un utilisateur bunq ? Invitez-la simplement en tant que +1.

D'un seul geste, vous pouvez créer un compte joint avec votre partenaire, un compte bancaire pour votre enfant ou un compte de dépenses pour vos employés.

Vous et votre +1 bénéficiez tous les deux d'un accès complet au compte. Vous pouvez inviter une personne à devenir votre +1 si vous êtes un utilisateur bunq Premium, bunq Business ou bunq SuperGreen. Veuillez consulter notre document d'information tarifaire sur [www.bunq.com](http://www.bunq.com) pour connaître les frais applicables et les fonctionnalités disponibles.

## **Départ, fermeture et responsabilité**

Votre +1 peut décider de quitter le compte à tout moment. Si vous décidez de fermer votre compte, votre +1 sera mis à niveau vers un abonnement bunq Premium.

# bunq

Veillez vous assurer d'informer en temps opportun votre +1 si vous avez l'intention de fermer le compte - c'est à dire avant de fermer le compte. Vous êtes responsable de votre compte, alors soyez prudent dans le choix de votre +1 !

## **27. 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 !

Lorsque 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 d'étrangers ;
- Abstenez-vous de spammer les autres avec ces 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 utilisées à des fins personnelles et non-commerciales ;
- N'utilisez pas ces fonctionnalités dans d'autres buts que d'inviter des amis à rejoindre bunq.

Lorsque nous croyons ou avons l'impression que vous abusez de ces fonctionnalités de quelque façon que ce soit, 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 toute autre action en accord avec ces conditions générales.

## **28. Arbres & Tribus**

Vous aimeriez planter plus d'arbres avec votre offre d'adhésion bunq ? Invitez simplement vos amis. À chaque invitation acceptée, nous planterons dix arbres pour vous et votre ami.

En tant qu'utilisateur bunq, vous pouvez également créer une tribu avec des amis et planter des arbres ensemble. Si vous initiez ou rejoignez une tribu, vos surnoms et avatars seront visibles par tous les membres de la tribu. Vous nous autorisez à montrer ces informations.

## 29. Objectifs communs

Vous aimeriez soutenir une cause ou une association caritative qui vous tient à cœur ? Génial ! Pour vous aider dans cette démarche, nous avons développé la fonctionnalité Objectif Commun.

La fonctionnalité Objectif Commun vous permet de créer une page pour votre objectif. Vous pouvez partager cette page avec autrui et leur demander de faire un don pour atteindre cet objectif.

Vous êtes responsable des objectifs communs que vous créez. Nous n'endossons ni n'assumons la responsabilité de ces objectifs communs, ou de ce qu'il advient des dons collectés au moyen de la fonctionnalité d'objectif commun.

Créez une page d'objectif commun pour soutenir exclusivement une cause légale et non offensante. Assurez-vous que les informations fournies soient complètes, correctes ou non trompeuses de quelque manière que ce soit. Nous pouvons décider (à notre seule discrétion) de mettre fin à un objectif à tout moment.

Le destinataire des dons perçus grâce à l'objectif commun est responsable de toutes les taxes applicables. Pour plus d'informations, veuillez consulter les conditions générales des Objectifs Communs sur [www.goals.bunq.com](http://www.goals.bunq.com).

## 30. Économie de temps, d'argent et de CO2

Dans l'application bunq, nous vous montrerons combien de temps, d'argent et de CO2 vous avez économisés en utilisant votre compte bunq. Veuillez noter que les chiffres fournis ne sont que des estimations ; et nous ne fournissons aucune garantie quant à leur exactitude.

## 31. Information

Afin de nous conformer aux lois et réglementations en vigueur et de vous fournir nos services, nous avons besoin de vos informations. Veuillez nous transmettre toutes les informations que nous demandons en prenant soin de toujours nous transmettre ces informations complètes et exactes. Quelque chose dans votre vie personnelle a changé ( par exemple, vous avez déménagé ) ? Il est de votre responsabilité de nous le faire 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 informés des changements.

## **32. Nos oreilles et notre bouche**

Vous voulez nous poser des questions ou nous complimenter? Veuillez utiliser Together (rendez-vous sur [www.bunq.com](http://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 centre de support). 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](mailto:support@bunq.com)).

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

Nous communiquerons principalement avec vous par des moyens électroniques, tels que la fonction de chat dans l'application bunq ou par e-mail. Dans certains cas, nous vous fournirons également des informations par e-mail. Sur demande, nous vous fournirons l'accord et/ou les présentes conditions générales par e-mail. 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 vous attendiez à recevoir un message de notre part, mais vous ne l'avez pas reçu ? Merci de nous le faire savoir via le chat d'assistance.

## **33. Restez au courant !**

Veuillez 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 sur vous, 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 d'assistance si vous remarquez une erreur ou une irrégularité.

## **34. Imaginez ceci...**

Vous pouvez envoyer du contenu à d'autres personnes via l'application bunq ; des emojis, du texte ou des images, par exemple. Vous êtes responsable du contenu que vous envoyez. Veuillez-vous abstenir d'envoyer du contenu 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.

Vous avez reçu du contenu offensant ou indésirable ? Veuillez nous en faire part.

## 35. 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 faire 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 toute circonstance:

- gardez vos codes de connexion et les autres fonctionnalités de sécurité strictement pour vous, ne les partagez avec personne et utilisez-les uniquement dans nos applications officielles ;
- assurez-vous que vos cartes ne soient utilisées par personne d'autre que vous;
- assurez-vous que tous vos appareils soient correctement protégés (configurez au moins un moyen d'authentification sécurisé, par exemple un code de connexion) ;
- utilisez les dernières versions de nos applications et gardez vos systèmes d'exploitation sains et à jour ;
- lorsque vous utilisez l'application bunq en public, regardez derrière vous pour vous assurer que personne ne vous espionne ;
- vérifiez votre compte au moins une fois toutes les deux semaines ;
- signalez toujours immédiatement les irrégularités et suivez nos instructions.

Nous ne vous demanderons jamais vos codes de connexion ou autres fonctionnalités 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 e-mail 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 immédiatement.

Pour les recommandations de sécurité (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 (illégal) de votre compte si vous le faites.

## **36. Laisser sa porte déverrouillée**

Êtes-vous las de toujours avoir à vous connecter juste pour vérifier votre solde ou effectuer un simple paiement ? 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 pourra 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.

## **37. Devoir de diligence**

### **Général**

Pour votre propre bien et celui des autres, nous attendons de vous que vous utilisiez nos produits et services avec soin et que vous vous absteniez d'en faire mauvais usage. Par mauvais usage, nous entendons les activités illégales, les violations de ces conditions générales, et toute action qui pourrait nuire à bunq (nos activités/plans/réputation), nos utilisateurs ou d'autres personnes de quelque façon que ce soit.

### **Application bunq**

De plus, notre application est destinée à une utilisation normale de nos services bancaires et de paiement. Nous attendons de vous que vous l'utilisiez 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 va au delà de notre goût pour le risque, nous pouvons décider de clôturer (immédiatement) votre compte sans aucune responsabilité ou obligation de notre part.

### **bunq Web app**

Notre application web est également destinée à une utilisation normale. Veuillez l'utiliser avec soin. 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 de saisir vos identifiants pour vous assurer qu'il s'agit bien de notre site internet sécurisé. Nous vous recommandons de ne pas utiliser d'appareils publics pour 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 utilisiez la bunq Web app.

### **Application bunq Apple Watch**

L'application bunq Apple Watch est destinée à un usage normal uniquement. Veuillez l'utiliser avec précaution. Il est de votre responsabilité d'utiliser

l'application Apple Watch en toute sécurité. Assurez-vous que personne ne puisse voir votre écran lorsque vous utilisez l'application Apple Watch dans un espace public, au moment de vous connecter par exemple.

## **38. Parties tierces**

Nous croyons que chacun a son propre métier, c'est pourquoi nous nous en tenons à ce que nous faisons de mieux, 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.

## **39. Applications externes**

Sur [apps.bunq.com](https://apps.bunq.com) et dans l'application bunq, vous pouvez trouver les références de plusieurs applications tierces qui font également partie de l'écosystème bunq. Ces applications fonctionnent avec nos services, mais elles ne sont pas conçues, maintenues ou contrôlées par nous. Le téléchargement, l'installation et l'utilisation de ces applications externes sont à vos propres risques. Nous n'offrons aucune garantie et n'acceptons aucune responsabilité pour ces applications.

## **40. Lorsque vous êtes à court d'argent**

Parfois, les mauvais jours deviennent de mauvaises années. Votre 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.

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. Il importe peu qu'un changement ait déjà été publié dans un registre public.

Dans le cas où (une partie de) vos fonds seraient saisis, vous ne pourrez pas les utiliser.

## **41. La mort**

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

Afin de protéger la vie privée de nos utilisateurs, nous ne pouvons fournir aucune information (légale), 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 à bunq et ce que vous devriez faire lorsqu'un utilisateur décède peut être trouvé dans la rubrique Together (sur [www.bunq.com](http://www.bunq.com) ou dans l'application bunq).

## **42. 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](http://www.bunq.com).

## **43. Système de Garantie des Dépôts**

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

Veuillez noter que les comptes bunq Basic ne sont pas couverts par le système de garantie de dépôts.

## **44. Conflit d'intérêts**

Un conflit d'intérêts peut survenir entre vous et bunq ou entre vous et un autre utilisateur bunq. Si cette situation malheureuse survient, nous agissons conformément à notre politique sur les conflits d'intérêts. Vous trouverez un résumé de cette politique sur [www.bunq.com](http://www.bunq.com).

## **45. Clôturer votre compte**

Comme décrit dans le chapitre suivant « La fin... », vous avez la possibilité de résilier votre accord avec bunq. Pour rendre ce processus aussi transparent que 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 toute autre raison. De plus, cela ne vous coûtera 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 de nouveau à vos données, et par conséquent en nous faisant supprimer toutes les données légalement possibles, veuillez nous contacter via le chat de support. Veuillez noter que ce processus est irréversible.

## **46. 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 !

Veuillez vous rendre dans la rubrique Together de notre site internet [www.bunq.com](http://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 décidiez de



réouvrir votre compte définitivement clôturé, nous vous facturerons des frais. Consultez nos tarifs sur [www.bunq.com](http://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 Business 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 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 toute 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 avec 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 notre accord (pour quelque raison que ce soit) se termine, tous les droits et licences que nous vous avons accordés 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 devez nous régler la globalité de votre dette immédiatement.

Nous pouvons retenir vos fonds jusqu'à 2 mois après la fermeture du compte pour couvrir les dettes que vous avez envers nous, les paiements que vous avez

approuvés avant la fermeture de votre compte ou les réclamations et droits légitimes d'une partie tierce.

## **47. Jargon juridique**

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

### **Compte**

Votre compte est le vôtre et le vôtre uniquement. 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 avec votre compte et/ou qui sont le résultat d'un non-respect de ce que ces 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 contactez. En cas d'abus ou d'utilisation non autorisée, vous devez également en informer la police. Si vous agissez frauduleusement, vous serez responsable de toutes les pertes sur votre compte. Si vous agissez sans précaution raisonnable et que cela entraîne des pertes, vous pourrez en être tenu responsable.

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 tenu 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.

Vous avez accidentellement fait une transaction vers un 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 informer dès que possible via le chat d'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

# bunq

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 à 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 croyons 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 si ce dernier serait devenu négatif à la suite d'un crédit inversé. Dès que votre solde devient négatif nous lançons 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 compte 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 conditions générales) ;
- des imprévus (par exemple les catastrophes naturelles).

# bunq

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'exportation 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 conditions générales, nous affirmons 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 conditions générales, vous nous autorisez à le faire.

## **48. Transfert, fusion ou scission**

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

## **49. Plaintes**

Vous souhaitez vous plaindre ou nous faire part d'un commentaire ? Merci de nous contacter via le chat du support, notre équipe d'assistance sera heureuse

de vous aider. Des informations sur la démarche à suivre pour procéder à une réclamation sont disponibles sur [www.bunq.com](http://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 et que vous avez été au bout de notre procédure de réclamation interne, 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](http://www.kifid.nl).

## **50. Changements**

Certaines situations pourraient nous obliger à modifier ces 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 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 conditions générales.

## **51. 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.

## **52. Que dire de plus...**

Ces conditions générales s'appliquent à votre compte bunq Personal (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 de 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](http://www.bunq.com) pour vous renseigner sur la façon de démarrer. Veuillez noter qu'avant d'utiliser notre API, vous devrez accepter

les conditions générales de notre API que vous trouverez également 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 la trouver sur notre site internet [www.bunq.com](http://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 doit être modifiée pour remédier à l'invalidité.

Les titres et intitulés de ces 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 le pouvons pas et ne l'appliquerons pas plus tard.

## **53. Loi applicable**

Cet accord est 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

### 1. Introduction

Grâce à votre compte bunq, vous pouvez facilement commander une ou plusieurs magnifiques cartes bunq. Ces cartes bunq sont bien plus qu'un simple remplissage de portefeuille. Ce règlement va tout vous expliquer à propos de ces cartes et fait partie des conditions générales de bunq Personal.

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.

### 2. Carte Maestro, Carte de débit Mastercard, bunq Travel Card & bunq Metal Card

Nous offrons différents types de cartes bunq : les cartes Maestro, les cartes de débit Mastercard, les bunq Travel Card et les bunq Metal Card. Les cartes bunq Maestro sont des cartes de paiement compatibles avec les terminaux de paiement Maestro (reconnaisables par le logo Maestro). Les cartes de débit 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.

bunq Travel Card et bunq Metal Card sont des cartes de crédit Mastercard, spécialement conçues pour fonctionner exactement comme des cartes de débit. Chaque paiement que vous effectuez avec votre bunq Travel Card et votre bunq Metal Card est immédiatement débité de votre compte et ne sera rendu possible que si votre solde est suffisant pour couvrir l'intégralité du montant du paiement de la Travel Card et de la Metal Card. Veuillez consulter le chapitre 12 des conditions générales pour connaître les règles relatives au solde négatif de votre compte.

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 Metal 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.



## 3. Paiements

Vous avez commandé votre carte bunq, et après ? 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. À 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 sera retourné.

Les cartes de débit Mastercard, les bunq Travel Card et les bunq Metal Card 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. À 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 « cartes » pour trouver votre code de sécurité.

Veuillez consulter la rubrique Together (sur [www.bunq.com](http://www.bunq.com) ou sur l'application bunq) pour plus d'informations sur les paiements par carte.

## 4. Argent liquide

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

## 5. Utilisation de votre carte à l'étranger

Vous voulez 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 devises autres 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](http://www.bunq.com).

# bunq

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

## 6. Limites

La carte bunq est une carte de débit, cela signifie que vous pouvez dépenser seulement 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 dans l'application bunq. Vous pouvez ajuster ces limites vous-même.

## 7. Opérations de remboursement

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

Lorsqu'un remboursement est exécuté, le prix d'achat est transféré sur votre compte 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.

## 8. 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 sur les tarifs 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](http://www.bunq.com) ou sur notre application bunq).

## 9. Coûts

Merci de vous rendre sur notre site ([www.bunq.com](http://www.bunq.com)) pour avoir un aperçu complet de tous les coûts.

Vous pouvez nous notifier si 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 et en conséquence, vous facturerons pour ces coûts.

## 10. Sur mesure

Lorsque vous commandez une carte de paiement, nous vous faisons 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.

## 11. 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.

## 12. 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.

## 13. Sécurité de la carte

La sécurité de votre carte est de votre propre responsabilité. Veuillez prendre les mesures adéquates et faire de votre mieux afin de prévenir l'utilisation/l'accès non autorisé à 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 code 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 code PIN ou tout autre code de sécurité ;
- Lorsque vous soupçonnez ou savez que votre carte a été 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 conditions générales.

## 14. 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 avez pas immédiatement informés;
- n'aviez pas conservé votre accord avec nous;
- n'avez 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.