

# Fnac Mastercard

## Conditions Contractuelles Générales sur l'utilisation de la carte Fnac Mastercard

Les présentes conditions sont valables pour la Fnac Mastercard (ci-après «carte») émise par Cembra Money Bank SA (ci-après «émettrice»). La carte est délivrée en tant que carte principale au nom du requérant ou de la requérante ou en tant que carte supplémentaire au nom d'une personne vivant dans le même foyer. Ces personnes seront nommées ci-après le «titulaire» dans la mesure où il n'y a pas de distinction formelle entre le titulaire de la carte principale et le titulaire de la carte supplémentaire.

### 1 ÉMISSION DE LA CARTE, DURÉE DE VALIDITÉ, RENOUELEMENT ET DEMANDE DE RESTITUTION

#### 1.1 Emission de la carte, code PIN, propriété

Après la conclusion du contrat de carte de crédit avec l'émettrice, le requérant reçoit une carte personnelle non transmissible ainsi qu'un code personnel (ci-après «code PIN») permettant d'utiliser la carte. Toute carte établie reste la propriété de l'émettrice.

#### 1.2 Expiration et remplacement de la carte

La carte expire à la fin de la durée de validité indiquée sur la carte. Elle doit être rendue inutilisable dès qu'elle a atteint la date d'expiration. Sauf demande contraire du titulaire, une nouvelle carte sera émise automatiquement avant la date d'expiration de sa carte. Lors de commandes de cartes de remplacement ne correspondant pas à un renouvellement à l'expiration de la carte, l'émettrice pourra facturer des frais pour la carte de remplacement. Le titulaire n'a pas droit à un design de carte particulier. L'émettrice se réserve le droit de modifier le design de la carte quand bon lui semble.

#### 1.3 Fin du lien contractuel

Le titulaire est à tout moment en droit de mettre fin au lien contractuel par écrit et sans indication de motifs. La résiliation de la carte principale s'applique également à la carte supplémentaire. Le lien contractuel relatif à la carte supplémentaire peut être résilié par écrit aussi bien par le titulaire de la carte principale que par celui de la carte supplémentaire. L'émettrice se réserve le droit de mettre fin au lien contractuel à tout moment et sans indication de motifs, de ne pas renouveler ou de ne pas remplacer de cartes ainsi que de les bloquer et/ou en exiger la restitution. La fin du lien contractuel, la demande de restitution ou le renvoi de la carte rendent tous les montants facturés immédiatement exigibles. Tous les montants non encore facturés sont exigibles dès réception de la facture. Le titulaire est tenu de rendre immédiatement inutilisable toute carte restituée et toute carte résiliée en fin de contrat.

### 2 UTILISATION DE LA CARTE

#### 2.1 Utilisation de la carte et consentement

La carte permet au titulaire de payer des marchandises et des services comme indiqué ci-après auprès de tous les membres agréés du réseau Mastercard (ci-après «membres du réseau agréés») dans le cadre de la limite de crédit fixée par l'émettrice:

- avec son code PIN;
- par sa signature;
- sur autorisation personnelle autrement que par son code PIN ou sa signature, à savoir p.ex. par mot de passe ou à l'aide d'un autre moyen d'identification;
- lors de tous achats ou paiements de prestations de services par téléphone, sur Internet, par correspondance et autres lors desquels le titulaire renonce à une autorisation personnelle et effectue la transaction en indiquant uniquement son nom, son numéro de carte, la date d'expiration et, si exigé, le chiffre de contrôle (CVC) de la carte figurant sur la bande de signature;
- lors de l'utilisation de la carte sans signature, PIN ou autre autorisation personnelle (p.ex. aux systèmes de paiement automatiques dans les parkings, sur les autoroutes ou les lecteurs de cartes sans contact).

Le titulaire est également autorisé à utiliser sa carte pour effectuer des retraits en espèces à l'intérieur du pays comme à l'étranger aux emplacements habilités ainsi qu'aux distributeurs portant le logo correspondant.

Toute transaction comme l'usage de la carte pour faire un retrait d'argent en utilisant un code PIN ou par la signature d'une quittance de retrait effectuée conformément aux points a) à e) est considérée comme autorisée par le titulaire, même si la personne ayant autorisé la transaction n'est pas le titulaire de la carte utilisée. En conséquence, le titulaire reconnaît la créance avérée, générée par le membre du réseau agréé. Il autorise en même temps expressément et de manière irrévocable l'émettrice à payer les montants dus au membre du réseau agréé concerné. L'émettrice est autorisée à facturer au titulaire le montant ainsi effectué et enregistré sous forme électronique.

Les risques d'une utilisation abusive de la carte sont ainsi assumés par le titulaire, sous réserve des dispositions du point 4.1. ci-contre. Dans les pays à l'encontre desquels certaines sanctions ou embargos s'appliquent, les transactions ne sont pas possibles. La liste actuelle des pays concernés est consultable sur [www.cembra.ch/cards/legal](http://www.cembra.ch/cards/legal). Le titulaire n'est pas autorisé à utiliser sa carte dans ces pays.

#### 2.2 Obligations lors de l'utilisation de la carte

Lors de l'apposition d'une signature d'un ticket de caisse établi manuellement ou par voie électronique, la signature doit correspondre avec celle apposée sur la carte. Le membre du réseau est en droit de demander la présentation d'une pièce d'identité officielle. Le justificatif est à conserver par le titulaire.

#### 2.3 Cotisation d'adhésion, produits et services Fnac

Le titulaire accepte que les produits et services distribués par Fnac, de même que les cotisations Fnac, etc. peuvent être directement débités du compte de carte du client.

#### 2.4 Frais pour retrait d'espèces

Des frais seront facturés pour tout retrait d'espèces en Suisse et à l'étranger. Le montant des frais est déterminé en fonction du tarif applicable.

#### 2.5 Conversion de devises étrangères

Lors de l'utilisation de la carte dans une devise étrangère, le titulaire accepte des frais de traitement sur le montant total converti en francs suisses ainsi que le cours de change utilisé par l'émettrice le jour du traitement de la transaction internationale. Le montant des frais de traitement est déterminé en fonction du tarif applicable.

#### 2.6 Frais de transaction

Lors de l'utilisation de la carte à l'étranger et du paiement en francs suisses, l'émettrice peut facturer des frais. Le montant des frais est déterminé en fonction du tarif applicable.

#### 2.7 Limitation ou extension des possibilités d'utilisation

Les possibilités d'utilisation de la carte, du code PIN et des limites de crédit peuvent être étendues, limitées ou supprimées à tout moment. Pour des retraits en espèces ou transactions prévalent des limites journalières et globales spécifiques. Les limites de crédit, voire de retraits d'espèces, peuvent être demandées à l'émettrice.

Le titulaire prend acte que l'émettrice peut restreindre en tout temps et sans préavis la possibilité d'effectuer des prépaiements sur son compte de carte de crédit (fonction Pre-Paid).

### 3 DEVOIRS DE DILIGENCE DU TITULAIRE

Le titulaire a les devoirs de diligence suivants:

#### 3.1 Signature

La carte doit être signée au dos dès réception au moyen d'un stylo adapté à ce type de matériau.

#### 3.2 Conservation

La carte doit être soigneusement conservée en permanence. La carte ne peut notamment être confiée ni rendue accessible à des tiers sauf pour une utilisation conforme aux dispositions comme moyen de paiement.

#### 3.3 Perte, vol et utilisation frauduleuse de la carte

Le titulaire doit informer immédiatement l'émettrice de la perte, du vol ou du risque d'utilisation frauduleuse de la carte.

#### 3.4 Préservation de la confidentialité du code PIN

Le titulaire est tenu de garder le code PIN secret en permanence. Le code PIN ne doit pas être divulgué ou transmis à des tiers ni inscrit ou enregistré, pas même sous forme codée. S'il est personnalisé, le code PIN ne peut être constitué de combinaisons faciles telles que des numéros de téléphone, dates de naissance, plaques d'immatriculation, etc.

#### 3.5 Vérification du relevé de compte mensuel et signalement d'abus

**Si une utilisation frauduleuse ou d'autres irrégularités sont détectées notamment sur le relevé de compte mensuel, celles-ci doivent être immédiatement signalées dès leur découverte à l'émettrice par téléphone. Une contestation doit également être remise sous forme écrite dans les 30 jours à compter de la date d'émission du relevé de compte correspondant. Autrement, le relevé ou l'extrait de compte sera considéré comme accepté par le titulaire de la carte. Si ce dernier reçoit un formulaire de déclaration de dommages, il sera tenu de le renvoyer dûment rempli et signé à l'émettrice dans les 10 jours suivant sa réception. En cas de dommage, le titulaire est tenu de porter plainte auprès des autorités policières compétentes et de demander une copie de cette plainte.**

#### 3.6 Changement de situation

Tout changement de situation par rapport aux indications faites dans la demande (nom, adresse, compte et changement d'ayant droit économique, de situation financière ou de nationalité) ou dégradation notable du niveau de revenu ou de fortune doivent être communiqués immédiatement par écrit à l'émettrice. De plus, l'émettrice doit être immédiatement informée lorsqu'une modification des faits entraîne de nouvelles obligations fiscales en dehors de la Suisse, en particulier aux Etats-Unis. Les courriers de l'émettrice à la dernière adresse connue sont réputés valables jusqu'à ce qu'une nouvelle adresse lui soit communiquée.

#### 3.7 Transactions de paiements sur Internet

Dans la mesure où l'émettrice ou le membre du réseau agréé proposent un moyen de paiement sécurisé (p.ex. paiement selon la procédure 3D Secure), le titulaire est obligé d'utiliser celle-ci.

#### 3.8 Renouvellement

S'il ne reçoit pas sa nouvelle carte au moins 10 jours avant l'expiration de la carte en cours de validité, le titulaire est tenu de la signaler immédiatement à l'émettrice.

### 4 RESPONSABILITÉ

#### 4.1 Prise en charge des dommages en cas de non-négligence

Si le titulaire a respecté les devoirs de diligence conformément au chiffre 3 et qu'il n'a fait preuve de négligence en aucune façon, l'émettrice prend en charge les dommages subis par le titulaire à la suite d'une utilisation frauduleuse ou de la falsification de la carte par des tiers. Le conjoint, le partenaire enregistré et toute autre personne vivant dans le même ménage que le titulaire ne sont pas considérés comme des «tiers». Les dommages couverts par une assurance ainsi que les dommages consécutifs ou indirects de quelque nature qu'ils soient ne sont pas couverts dans la mesure où les dispositions légales le permettent. Lors de toute prise en charge de dommages par l'émettrice, le titulaire est tenu de céder ses créances liées au dommage à l'émettrice.

#### 4.2 Non-respect des devoirs de diligence

Tout titulaire ne respectant pas ses devoirs de diligence est responsable de manière illimitée de tous les dommages dus à l'utilisation frauduleuse de la carte jusqu'à l'activation d'un blocage éventuel.

#### 4.3 Transactions effectuées au moyen de la carte

L'émettrice décline toute responsabilité pour les affaires conclues au moyen de la carte. Toutes les réclamations éventuelles relatives à des marchandises ou à des prestations de services acquises ainsi que tous les différends liés à ces transactions doivent être réglés directement avec le membre du réseau agréé concerné. La facture mensuelle doit cependant être réglée dans les délais.

#### 4.4 Non-acceptation de la carte

L'émettrice ne saurait être responsable si un membre du réseau agréé refuse la carte pour une raison quelconque ou si un paiement ne peut être effectué au moyen de la carte pour des raisons techniques ou autres. Cette règle s'applique également dans les cas où l'utilisation de la carte dans un distributeur se révèle impossible et si la carte est endommagée ou rendue inutilisable par le distributeur.

#### 4.5 Cartes supplémentaires

Le titulaire de la carte principale est responsable de manière solidaire et illimitée face à toutes les obligations liées à l'utilisation de la carte supplémentaire et s'engage à les payer. La responsabilité pour les dommages résultant d'une utilisation frauduleuse ou de la falsification par des tiers se conforme au chiffre 4.1.

#### 4.6 Fin de contrat, demande de restitution ou renvoi de la carte ou des cartes

Le droit d'utiliser la carte, en particulier aussi pour passer des commandes par téléphone, correspondance ou Internet, est annulé dans tous les cas dès la fin du contrat, la demande de restitution ou le renvoi de la carte. A la fin du contrat ou après une demande de restitution de la carte, le titulaire reste responsable pour les dommages causés par lui. Toute utilisation illégale de la carte peut donner lieu à des poursuites civiles et/ou pénales.

### 5 MODALITÉS DE PAIEMENT/FRAIS

#### 5.1 Possibilités et descriptif

Chaque mois, un relevé mentionnant la date de transaction et d'inscription en compte, le membre du réseau agréé, le montant de la transaction dans la devise de la carte et éventuellement la devise de la transaction est établi à l'intention du titulaire. La date de la transaction est également la date d'échéance. Pour l'envoi du relevé mensuel par courrier ainsi que pour les paiements effectués auprès du guichet postal, l'émettrice peut prélever des frais. Le montant des frais est déterminé en fonction du tarif en vigueur. Le titulaire dispose des possibilités de paiement suivantes:

- paiement de la totalité du montant facturé net dans les 20 jours à compter de la date de facturation. Pour les transactions effectuées durant la période actuelle de facturation aucun intérêt ne sera prélevé si le paiement est fait dans le délai prévu. Aussi ces montants sont indiqués sans intérêts sur la première facture;
- procédure de débit direct (LSV): prélèvement direct sur le compte bancaire ou postal indiqué dans un ordre séparé. Si le montant est refusé par la banque correspondante lors du débit direct, le titulaire devra s'acquitter du montant impayé par bulletin de versement;
- paiement par mensualités conformément aux conditions de paiement et de crédit suivantes:

Le montant minimal à régler chaque mois est déterminé par l'émettrice et est indiqué sur le relevé mensuel. Il se monte à au moins 3% du montant total de la facture mensuelle, mais au moins à CHF 50.-.

Si le titulaire fait usage de l'option de paiement échelonné, le taux d'intérêt annuel convenu dans le contrat sera facturé par l'émettrice sur la totalité du montant de la facture jusqu'à son paiement complet. Le taux d'intérêt est calculé à compter de la date de chaque transaction et mentionné séparément sur le relevé de compte suivant. Il est imputé sur le montant restant dû du dernier relevé mensuel et sur les nouveaux retraits effectués depuis cette date. Les paiements échelonnés sont pris en compte dans le cours des intérêts à partir de la date de leur réception. L'émettrice peut à sa discrétion porter des paiements échelonnés au compte de différents montants dus. Le titulaire peut payer le montant total dû à tout moment. Si le titulaire fait usage de ce droit, les intérêts ne lui seront plus facturés dès la réception de son versement.

#### 5.2 Retard de paiement

Dès le début de ce retard, l'émettrice est en droit de prélever des frais pour chaque facturation ou rappel jusqu'à ce que les montants restant dus aient été réglés. Si le montant total de la facture ou, pour les cartes avec option de paiement échelonné, si le montant minimal n'est pas réglé jusqu'au délai indiqué sur la facture mensuelle, le titulaire est considéré dès la fin de ce délai en retard de paiement, sans préavis, et devra payer des intérêts de retard avec effet rétroactif à compter de la date de chaque transaction. Le taux des intérêts de retard correspond au taux annuel mentionné au chiffre 5.1.

En cas de retard de paiement répété, l'émettrice est autorisée à demander des frais pour chaque facture ou relance jusqu'au règlement des montants impayés. **En cas de retard répété, l'émettrice est autorisée, en cas de contact écrit ou verbal infructueux, d'envoyer des rappels par SMS et/ou e-mail au titulaire.** L'émettrice dispose de ce droit indépendamment d'un accord sur les dispositions sur l'utilisation des moyens de communications électroniques.

#### 5.3 Dépassements de la limite de crédit

Les éventuelles créances dépassant la limite de crédit doivent être remboursées immédiatement et intégralement.

#### 5.4 Frais et coûts divers

Les frais et coûts divers prélevés par l'émettrice en relation avec les présentes conditions et l'utilisation des cartes sont facturés au titulaire conformément à l'aperçu des frais séparé. L'aperçu des frais fait partie intégrante des présentes conditions. Sa version actuelle peut-être demandée au service clients ou consultée sur [www.fnac.ch/Mastercard](http://www.fnac.ch/Mastercard).

#### 5.5 Remboursement d'autres frais encourus

Le titulaire est tenu de rembourser tous les autres frais encourus (p.ex. frais de poursuite) par l'émettrice lors du recouvrement des créances échues dans le cadre du présent contrat.

### 6 MODIFICATIONS DES CONDITIONS

L'émettrice se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales ainsi que les autres conditions à tout moment. Ces modifications sont notifiées par écrit et par circulaire ou d'une autre manière adéquate au titulaire et sont considérées comme acceptées si le titulaire de la carte ne résilie pas et ne rend pas sa carte à l'émettrice dans un délai de 30 jours ou s'il continue à l'utiliser après cette notification.

### 7 DONNÉES ET PROTECTION DES DONNÉES

#### 7.1 Demande de renseignements et de documents, vérification de solvabilité

L'émettrice est autorisée à fournir tous les renseignements nécessaires dans le cadre de l'émission et de l'utilisation de la carte, par exemple auprès de banques, d'analystes de solvabilité extérieurs, d'offices publics, de la centrale des crédits (ZEK), du service d'information sur les crédits à la

consommation (IKO) ou d'autres organismes. En cas de blocage de carte à la suite de retards de paiements ou d'utilisation abusive de la carte, le titulaire autorise l'émettrice à en rendre compte à la ZEK ou à d'autres organismes (en particulier l'IKO) conformément au devoir d'information prescrit par la loi. Le titulaire reconnaît à la ZEK et l'IKO le droit de rendre de telles données accessibles à leurs membres. Le titulaire déclare accepter le fait que l'émettrice recueille ces données ainsi que celles portant sur les relations avec l'émettrice dans sa propre base de données.

#### 7.2 Affichage du numéro de téléphone, enregistrement des conversations téléphoniques, serveur vocal interactif et lutte contre la fraude

L'émettrice est autorisée à contacter le titulaire en affichant le numéro de téléphone. L'émettrice est autorisée d'enregistrer les conversations téléphoniques tenues avec le titulaire. Toutes les données sont traitées de manière confidentielle. Les communications téléphoniques peuvent au choix de l'émettrice être automatisées via un serveur vocal interactif ou être tenues personnellement. **Dans le cadre de la prévention ou dans le cadre de mesures contre des cas de fraude et d'abus, l'émettrice est autorisée d'envoyer des alertes ou des indications concernant les dépassements de crédits ou autres en utilisant les moyens de communications électroniques (notamment SMS et/ou e-mail).** L'émettrice dispose de ce droit indépendamment d'un accord sur les dispositions sur l'utilisation des moyens de communications électroniques.

#### 7.3 Traitement des données à des fins de marketing

Le titulaire autorise l'émettrice à utiliser les données issues de leur relation contractuelle à des fins de marketing et d'évaluations au sein du groupe en Suisse et à l'étranger. Le titulaire est en outre d'accord sur le fait que les données issues de sa relation contractuelle avec l'émettrice puissent être utilisées pour lui communiquer des informations sur les produits et les prestations de services proposés par l'émettrice à son adresse postale, électronique ou téléphonique (SMS, par exemple). L'émettrice peut charger des tiers de l'envoi de ces informations. Le client peut à tout moment refuser par écrit auprès de l'émettrice l'utilisation de ses données à des fins de marketing. Si la carte porte le nom ou le logo d'un tiers, le titulaire autorise l'émettrice à mettre ces données (en particulier le nom complet, l'adresse e-mail et les numéros de téléphone) à disposition du tiers et des partenaires mandatés par ce tiers pour la réalisation de ses activités marketing.

#### 7.4 Traitement des données dans le cadre de la procédure 3D Secure

Lors d'un paiement selon la procédure 3D Secure sont notamment enregistrés le numéro de la carte de crédit, la date et l'heure de la transaction, le montant de la transaction, des informations sur le commerçant (nom, ID, URL) ainsi que l'adresse IP depuis laquelle la transaction a été initiée. Ces données sont utilisées et évaluées par un prestataire de services spécialisé à l'intérieur ou à l'étranger mais mandaté par l'émettrice pour établir un profil utilisateur pour prévenir la fraude.

#### 7.5 Transmission de données vers des sociétés d'assurances ou des banques

Si la carte comprend des prestations d'assurances, l'émettrice peut permettre l'accès à ces données à la société d'assurance dans la mesure où ces données sont indispensables pour la gestion du contrat d'assurances.

Par ailleurs, l'émettrice est en droit de communiquer à la banque du titulaire ou à la poste (pour le compte postal) les données nécessaires au déroulement du débit direct (LSV). Les données sur les transactions (données relatives aux détails des achats et des retraits d'espèces) sont expressément exclues. La banque/poste est en droit de communiquer les modifications des données du client à l'émettrice.

#### 7.6 Délocalisation du traitement des données

L'émettrice peut déléguer partiellement des prestations à des tiers, en particulier dans les domaines du déroulement de processus opérationnels, de la sécurité informatique et de la gestion de systèmes, du calcul de risques de crédit et de marché liés aux intérêts de la société, ainsi que la gestion des relations contractuelles (processus de demande et de conclusion de contrats, recouvrements et communication avec les titulaires, par exemple). Dans ce cadre, le titulaire accepte que l'émettrice communique, transmette et fasse traiter ses données par ces tiers en Suisse et à l'étranger.

#### 7.7 Traitement des données à l'étranger

L'émettrice est en droit de faire traiter les données dans des Etats dont la législation ne garantit pas une protection des données raisonnable. Le titulaire accepte expressément que l'émettrice puisse décider librement d'une transmission et d'un traitement des données en Suisse et à l'étranger selon sa propre appréciation.

#### 7.8 Confidentialité du traitement des données

Si les tiers mentionnés ci-dessus ne sont pas soumis au secret bancaire ou si les données sont traitées dans des Etats dont la législation ne garantit pas une protection des données raisonnable, alors la transmission des données aura lieu seulement si les destinataires des données s'engagent au préalable à préserver le secret bancaire et à appliquer une protection des données raisonnable. L'émettrice se réserve notamment le droit de transmettre les données via Internet. Internet est un réseau mondial public accessible à tous. En conséquence, l'émettrice ne peut garantir la confidentialité des données lors d'une transmission par Internet.

### 8 CESSIION DES DROITS DE LA RELATION CONTRACTUELLE ET SECURITIZATION

L'émettrice peut offrir à la cession, partiellement ou totalement, ses droits de la relation contractuelle, p.ex. dans le cadre d'une cession de créances et/ou sécuritization (titrisation des créances) à des tiers en Suisse et à l'étranger, voire les céder à des tiers en Suisse ou à l'étranger. Elle a le droit de permettre à tout moment l'accès aux données relatives aux relations contractuelles à de tels tiers. Le titulaire renonce dans ce cadre expressément au secret bancaire.

### 9 DROIT APPLICABLE

**La relation juridique du titulaire avec l'émettrice en rapport avec l'utilisation de la carte est soumise au droit suisse. Le for juridique est déterminé selon les dispositions légales impératives. Si celles-ci ne sont pas applicables, le for juridique exclusif de toute procédure de même que le lieu d'exécution est Zurich 1. C'est aussi le for de poursuites pour les titulaires de cartes dont le domicile n'est pas en Suisse. L'émettrice est en droit d'intenter une action contre le titulaire devant tout autre tribunal compétent en Suisse et à l'étranger.**