



INSTRUCTIONS

Veuillez nous envoyer ce formulaire dûment complété et signé
(Formulaire de demande ET informations importantes!) soit

- par poste: Alpha Card SCRL, New Accounts, 100 Boulevard du Souverain - B-1170 Bruxelles
- par email: mesdocuments@alpha-card.com

Pour toute question, veuillez contacter notre service clientèle, 24h/7j, au +32 2 676 28 28.

Afin de traiter votre demande dans les meilleurs délais, veuillez à joindre également :

- ☒ Pour les résidents belges: une copie valide (recto/verso) de votre carte d'identité belge. Pour tous les autres: une copie valide de votre carte d'identité européenne ou de votre passeport international.
- ☒ Une copie de votre dernière fiche de salaire ou de votre dernier extrait de rôle.
- ☒ Une copie de votre dernier décompte d'eau, gaz, électricité.

Cotisation annuelle: première année 75 euros (125 euros avec Assistance Technique) et ensuite 115 euros (195 euros avec Assistance Technique).

Ce tarif préférentiel vous est offert en partenariat avec KEYTRADE BANK. Alpha Card se réserve toutefois le droit de revoir ses tarifs à tout moment. Le cas échéant, vous en serez informé préalablement.

1. DONNÉES PERSONNELLES

☐ Monsieur ☐ Madame

Prénom

Nom

Nationalité

Date de naissance

Lieu de naissance : commune et pays

Etat civil

☐ Marié(e) ☐ Cohabitant(e) ☐ Célibataire

☐ Divorcé(e) ☐ Veuf / Veuve

2. COORDONNÉES

Rue

N° Boîte Code Postal

Commune

Pays

Domicile

☐ Locataire ☐ Propriétaire ☐ Habitant chez ses parents

☐ Habitant dans un logement mis à disposition par l'entreprise

Depuis combien de temps habitez-vous à cette adresse ?

Année(s) Mois

Téléphone (domicile)(*)

Téléphone mobile (*)

Téléphone (bureau)(*)

Adresse e-mail (*)

(*) Cet e-mail/Téléphone sera utilisé à des fins opérationnelles.

☐ En cochant cette case, je déclare que mes coordonnées de contact mentionnées ci-dessus (y compris mais non limitées aux e-mails, appels téléphoniques, SMS, MMS, messages vocaux) peuvent être utilisées par Alpha Card SCRL à des fins de marketing direct, conformément à la Déclaration de confidentialité contenue dans les Conditions Générales.

Prénom de votre mère (pour des raisons d'identification)

Avez-vous une autre Carte American Express ?

☐ Oui ☐ Non

Etes-vous un commerçant acceptant la Carte American Express ?

☐ Oui ☐ Non

3. DONNÉES PROFESSIONNELLES

Profession

☐ Employé(e) ☐ Indépendant(e) ☐ Rentier(e)

☐ Demandeur(euse) d'emploi ☐ Pensionné(e) ☐ Etudiant(e)

☐ Au foyer

Employeur

Secteur d'activité

Fonction

Rue

N° Boîte Code Postal

Commune

Pays

Téléphone de votre employeur

Depuis combien de temps travaillez-vous pour cet employeur ?

Année(s) Mois

Nombre d'années d'expérience professionnelle

Année(s)

Revenus mensuels bruts EUR

Autres revenus mensuels bruts du ménage EUR

4. DONNÉES BANCAIRES

Il est impératif de disposer d'un compte en banque en Belgique ou au Luxembourg pour obtenir une Carte American Express.

IBAN

BIC

K E Y T B E B

Client de la banque depuis

J J M M A A A A

5. MEMBERSHIP REWARDS®

☐ En cochant cette case vous vous inscrivez au Programme de fidélité Membership Rewards et vous épargnez des points. L'inscription à ce programme est facultative. Vous déclarez aussi avoir lu, compris et accepté les conditions qui régissent le Programme de fidélité Membership Rewards. Ces conditions font parties intégrantes du Formulaire de Demande.

**CONTINUEZ SUR LA
PAGE SUIVANTE S.V.P.**



6. ASSISTANCE

☐ Oui, je souhaite la Carte Gold avec assistance aux véhicules (max. 2 véhicules).

Plaque véhicule 1

Plaque véhicule 2

ANALYSE DES BESOINS

Disposez-vous d'un véhicule?

☐ Oui ☐ Non

Si oui, bénéficiez-vous d' une assistance pour ce véhicule?

☐ Oui ☐ Non

Si vous avez répondu non à la 2ème question, nous vous conseillons la Carte Gold avec assistance aux véhicules. (voir section 6)

IDENTIFICATION (USAGE INTERNE)

☐ ☐ REV CODE

REF 1

REF 2

REF 3

SOURCE CODE

E51123KB13 C08

E51183KB13 GL7

SIGNATURE DU DEMANDEUR DE CARTE

Je déclare que les informations fournies dans le présent formulaire de demande sont sincères et correctes. Je reconnais également le droit d'Alpha Card SCRL de décider indépendamment et définitivement d'attribuer ou non une Carte. Le contrat entre en vigueur dès son acceptation par Alpha Card SCRL et est confirmé par l'activation, la signature et/ou l'utilisation de la Carte et chacune de ces opérations implique l'acceptation des Conditions Générales d'utilisation et les coûts y afférents.

Je reconnais que les Conditions Générales de la Carte et des Assurances peuvent être modifiées à tout moment. En tant que Demandeur de Carte principale, je déclare avoir été au préalable correctement informé(e) des principales caractéristiques du service et confirme également avoir reçu, lu, compris et accepté les Conditions Générales de la Carte et des Assurances. Toutes les Conditions Générales peuvent également être consultées sur www.americanexpress.be/documents. En tant que Demandeur de Carte principale, je déclare et garantis être conjointement et solidairement tenu(e) responsable des engagements souscrits, avoir la capacité et/ou les revenus suffisants pour satisfaire aux obligations découlant du présent accord et avoir la compétence juridique relative au compte spécifié.

 SIGNATURE

En plus des services de paiement, la Carte Gold vous offre des avantages et services spécifiques. Le Demandeur de Carte conserve toujours l'alternative de souscrire à la Carte de base (Carte Blue) qui lui offre uniquement les services de paiement, sans les avantages et services spécifiques liés à la Carte Gold, et ce, à tout moment et sans frais supplémentaire (à l'exception de la cotisation annuelle). Pour en savoir plus sur la Carte de base (Carte Blue), veuillez-vous rendre sur www.americanexpress.be. Le site d'American Express Belgique (www.americanexpress.com/be) dispose d'un comparateur de Cartes et/ou d'informations suffisantes permettant de choisir la Carte qui correspond le mieux aux besoins du Demandeur de Carte. En soumettant ce formulaire de demande, le Demandeur de Carte reconnaît agir en pleine connaissance de cause.

Date J J M M A A A A

• par poste: **Alpha Card SCRL, Customer Service SEPA, 100 Boulevard du Souverain - B-1170 Bruxelles**
 • par email: **sepamandatesamex@alpha-card.com**

1. RÉFÉRENCE

☐ Vous avez déjà votre Carte American Express®.
Veuillez indiquer le numéro de votre Carte Principale.

					-							-							
--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--

☐ Vous n'avez pas encore de Carte American Express.
La référence sera complétée par Alpha Card SCRL.

Référence demande de carte - N° PCN

					-						-								
--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

☐ Monsieur ☐ Madame

Prénom du titulaire du compte en banque									
Nom du titulaire du compte en banque									
Rue									
N°									
Boîte				Code Postal					
Commune									
Pays									

3. SIGNATURE

En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez Alpha Card SCRL, 100 Boulevard du Souverain, 1170 Bruxelles, à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte conformément aux instructions de Alpha Card SCRL et ce pour :

☐ le paiement récurrent des relevés de dépenses relatifs à votre compte Carte American Express.

☐ les retraits d'argent effectués avec votre Carte American Express (Express Cash*).

! Veuillez ne pas oublier de cocher votre/vos choix.

IBAN	
BIC	

Vous bénéficiez d'un droit de remboursement par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Toute demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte.

 SIGNATURE

Date

Lieu

Identifiant Créancier SEPA Alpha Card SCRL : BE92ZZZ0463926551
100 Boulevard du Souverain, 1170 Bruxelles, Belgique

Votre référence de mandat et la référence contrat vous seront confirmées à l'enregistrement de votre domiciliation.

Si vous avez opté pour les retraits d'argent, complétez le formulaire Express Cash* ci-dessous S.V.P.

1) Le mandat de domiciliation européenne SEPA (voir ci-dessus)
2) Le formulaire d'inscription à Express Cash (voir ci-dessous)

1. TITULAIRE DE LA CARTE PRINCIPALE

Je souhaite bénéficier de la possibilité de retirer de l'argent comptant avec ma Carte American Express et donner la même possibilité au(x) détenteur(s) de Carte Supplémentaire lié(s) à mon compte pour lequel (lesquels) le service Express Cash aura été explicitement sollicité.

☐ Monsieur ☐ Madame

Prénom

Nom

En signant cette demande, je déclare explicitement consentir à la fourniture de toutes les conditions relatives à l'Express Cash par le biais du site internet d'American Express Belgique (www.americanexpress.be/documents). L'utilisation de ce service implique l'acceptation de ces conditions.

 SIGNATURE

Date

2. TITULAIRE DE LA CARTE PRINCIPALE

Je souhaite bénéficier de la possibilité de retirer de l'argent comptant avec la Carte American Express.

☐ Monsieur ☐ Madame

Prénom

Nom

En signant cette demande, je déclare explicitement consentir à la fourniture de toutes les conditions relatives à l'Express Cash par le biais du site internet d'American Express Belgique (www.americanexpress.be/documents). L'utilisation de ce service implique l'acceptation de ces conditions.

 SIGNATURE

Date

Conditions Générales de la Carte American Express pour les particuliers



I. Définitions

Accord : cet accord à durée indéterminée entre le Titulaire de la Carte et Alpha Card englobe ces Conditions Générales, amendées périodiquement, et le formulaire de demande complété par le demandeur ;

Alpha Card : désigne Alpha Card SCRL, dont le siège officiel se trouve 100 Boulevard du Souverain, B-1170 Bruxelles, R.P.M. n°0463.926.551, immatriculée auprès de la Banque nationale belge en tant que fournisseur de Services de paiements et immatriculée auprès de la FSMA en tant qu'intermédiaire assurances dans la catégorie courtier assurances sous le numéro No. 048.520 A ;

Carte : la Carte à débit différé American Express émise par Alpha Card pour accéder au Compte Carte afin d'acheter des biens et/ou des services ;

Carte à débit différé : une Carte permettant au Titulaire de Carte d'acheter des biens et/ou des services et de les payer à une date ultérieure. Pour lever toute confusion, la Carte n'est pas une carte de crédit ;

Carte de remplacement : une Carte de renouvellement ou de remplacement mise à disposition du Titulaire de Carte par Alpha Card ;
Carte supplémentaire : toute Carte supplémentaire qui est émise pour une personne à n'importe quel moment après l'inscription d'un Compte Carte ;

Commerçant : une société, entreprise ou une autre organisation acceptant les Cartes American Express comme moyen de paiement pour des biens et/ou des services ;

Compte Carte : tout compte que maintient Alpha Card pour autoriser des Transactions ;

Cotisation : la redevance annuelle pour l'utilisation des Services de paiement et éventuellement des Services discrétionnaires et/ou des Services additionnels ;

Défaut : un manquement aux conditions du présent Accord qui survient quand :

1. le Titulaire de Carte n'effectue pas un paiement lorsqu'il est exigible ; ou
 2. Le Titulaire a dépassé un ou plusieurs plafonds de dépenses le cas échéant ; ou
 3. Un paiement ou un prélèvement est rejeté ou ne peut pas être traité ; ou
 4. Le Titulaire de Carte fournit à Alpha Card des informations fausses, trompeuses ou frauduleuses ; ou
 5. Le Titulaire de Carte ne parvient pas à se conformer à une condition du présent Accord ; ou
 6. Une procédure d'insolvabilité concernant le Titulaire de la Carte est entamée ; ou
 7. Alpha Card estime que le Titulaire de Carte est incapable ou refuse de payer ses dettes ; ou
 8. Le Titulaire de Carte décède ou est légalement déclaré incompetent ou frappé d'incapacité ; ou
 9. Alpha Card se rend compte que le Titulaire de Carte ou un utilisateur autorisé utilise la Carte à des fins illégales ou frauduleuses ;
- EEE** : Espace Economique Européen : se compose des trois États membres de l'Association européenne de libre-échange (AELE) (Islande, Liechtenstein et Norvège) et des 28 États membres de l'Union Européenne (UE) ;

Formulaire de demande : désigne le formulaire de demande de Carte complété par le Titulaire de Carte ;

Mot de passe : un ensemble de codes personnels choisis par les clients pour accéder à leurs Services de paiement ;

PIN : numéro d'identification personnel, un code numérique utilisé pour autoriser les Transactions avec la Carte ;

Services additionnels : services fournis par Alpha Card en plus des services figurant dans la liste de l'article IV « Utilisation de la Carte : Avantages de la Carte et services complémentaires » lorsque le Titulaire de Carte dispose d'un accord distinct avec Alpha Card (ex : Express Cash ou le programme Membership Rewards) ;

Services de paiement : tous les paiements et les Services de paiement et tout service connexe disponible(s) pour le Titulaire de Carte par l'utilisation du Compte Carte et/ou de la Carte ;

Services discrétionnaires : services fournis en plus des Services décrits dans l'article IV « Utilisation de la Carte » pour lesquels le Titulaire de Carte est soumis à un accord distinct avec une tierce partie ;

Supports durables : tout instrument qui permet au destinataire de stocker les informations qui lui sont adressées personnellement de manière accessible en vue d'une consultation ultérieure pendant un laps de temps adapté aux fins de l'information, et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées ;

Titulaire de Carte : la personne qui a demandé avec succès un Service de paiement et a reçu au moins une Carte d'Alpha Card ;

Titulaire de Carte principale : la personne légalement et financièrement responsable à qui les Services de paiement sont fournis par Alpha Card ;

Titulaire de Carte supplémentaire : une personne qui détient une Carte supplémentaire liée à un Compte Carte ;

Transactions : effectuer ou tenter de faire : (i) un paiement ou un achat de biens ou de services auprès d'un Commerçant quand le paiement est effectué en totalité ou en partie par le biais de l'utilisation des Services de paiement, y compris quand le paiement est effectué par Internet, par téléphone ou par correspondance ou (ii) un retrait en espèces à un guichet automatique ou dans une banque en utilisant la Carte, si le service est activé, plus les éventuels frais de Transaction facturés par Alpha Card ou tout tiers dans le cadre du retrait d'espèces.

II. Clauses générales

Acceptation des Conditions Générales

Cet Accord régit l'utilisation de la Carte et du Compte Carte. La Carte permet d'accéder au Compte Carte et aux avantages fournis avec la Carte. La Carte est distincte du Compte Carte. En utilisant la Carte, le Titulaire de Carte réaffirme qu'il a lu, compris et accepté les présentes Conditions Générales. Cet accord est à durée indéterminée. Il se poursuivra jusqu'à ce qu'Alpha Card ou le Titulaire de Carte ferme le Compte Carte conformément au présent Accord.

Un exemplaire des Conditions Générales applicables peut être consulté et téléchargé sur www.americanexpress.be. Le Titulaire de Carte peut également demander gratuitement un exemplaire en contactant le Service clientèle.

Le Titulaire de Carte confirme avoir reçu un exemplaire écrit sous une forme lisible de l'Accord et toutes les pièces constitutives de celui-ci avant la conclusion de l'Accord. Le Titulaire de Carte confirme de plus qu'il a pris suffisamment de temps pour examiner et accepter le contenu de l'Accord avant de le conclure.

Pour éviter toute confusion, quand le Titulaire de Carte a opté pour les Services additionnels fournis par Alpha Card ou des Services discrétionnaires fournis par des tiers, il convient de consulter les conditions générales distinctes régissant ces Services additionnels et/ou ces Services discrétionnaires.

Modification de l'Accord

Le Titulaire de Carte sera informé de toute modification apportée à cet Accord dans un avis inclus dans un relevé de Compte, dans une lettre ordinaire envoyée par la poste ou au moyen d'un autre Support Durable, disponible et accessible pour le Titulaire de Carte. Ces informations doivent être fournies au moins deux mois avant l'entrée en vigueur des modifications concernées.

Tout en fournissant les renseignements visés au paragraphe précédent, Alpha Card avise également le Titulaire de Carte qu'il dispose d'une période de temps de minimum deux mois pour résilier le contrat, sans frais, et que si le Titulaire de Carte ne met pas fin au contrat dans ce délai, il est considéré comme ayant accepté l'Accord modifié.

Résiliation de l'Accord

Le Titulaire de Carte peut mettre un terme à cet Accord à tout moment en appelant Alpha Card ou en écrivant à Alpha Card avec préavis d'un (1) mois. Alpha Card peut mettre un terme à cet Accord en donnant au Titulaire de Carte au moins deux (2) mois auparavant un avis écrit sans que la moindre explication ne soit requise. Alpha Card suivra toujours les exigences légales en fournissant au Titulaire de Carte un avis avant de mettre un terme à l'Accord.

L'Accord prendra fin uniquement quand le Titulaire de Carte aura payé tous les montants qu'il doit à Alpha Card. Jusqu'au paiement complet, toutes les conditions de l'Accord continueront à s'appliquer (y compris le droit d'Alpha Card de modifier les conditions de l'Accord), mais le Titulaire de Carte n'aura aucun droit d'utiliser le Compte Carte pour faire des Transactions et il ne pourra bénéficier d'aucun des avantages connexes.

Lorsque l'une des parties met un terme à l'Accord, le Titulaire de Carte doit :

- rembourser sur demande toutes les sommes dues sur le Compte Carte, y compris celles qui ne sont pas encore facturées ;
- détruire toutes les Cartes et cesser d'utiliser le Compte Carte ; et
- informer les Commerçants de ne pas chercher à faire d'autres Transactions sur le Compte Carte.

Les Cotisations exigées périodiquement conformément au présent Accord sont payables par le Titulaire de la Carte uniquement en fonction d'une base pro rata temporis jusqu'à la résiliation du contrat. Si les Cotisations sont payées à l'avance, elles seront remboursées en fonction d'une base pro rata temporis.

Tout solde positif du Compte Carte sera remboursé au Titulaire de Carte principale en cas de résiliation de l'Accord.

Si la Carte a été acquise à distance, le Titulaire de Carte a le droit de résilier le présent Accord sans raison et sans encourir une pénalité, dans un délai de quatorze jours calendrier à partir du jour où l'Accord a été conclu. Tout Titulaire de Carte qui n'exerce pas ce droit de rétractation est alors définitivement lié par les dispositions de l'Accord. Le Titulaire de Carte restera responsable de toutes les Transactions effectuées sur le Compte.

III. Émission de la Carte et du code PIN

Émission de la Carte

Alpha Card délivre des Cartes à sa seule discrétion et se réserve le droit de refuser de délivrer une Carte pour une raison quelconque.

La Carte sera utilisable uniquement par le Titulaire de Carte. La Carte sera délivrée uniquement au nom d'une personne physique et ne peut être transférée à des tiers. La Carte est et demeure la propriété d'Alpha Card. La Carte est envoyée au Titulaire de Carte par courrier normal. Avant de pouvoir utiliser la Carte, le Titulaire de Carte doit activer la Carte conformément aux instructions envoyées avec la Carte. Alpha Card supporte les risques liés à l'envoi de la Carte et/ou de tout moyen (code PIN,...) permettant son utilisation. Une fois que la Carte a été reçue par le Titulaire de Carte, le Titulaire de Carte est responsable de tous les engagements et les créances résultant de son utilisation, conformément aux dispositions de l'Accord. Dès réception de la Carte, le Titulaire doit signer la bande de signature au verso de la Carte avec un stylo à encre indélébile. La preuve du postage et/ou de la réception de la Carte relève de la responsabilité d'Alpha Card.

Émission du code PIN

Alpha Card peut choisir de délivrer un code PIN au Titulaire de Carte. Dans ce cas, le Titulaire de Carte reçoit une enveloppe scellée contenant le code PIN, qui lui permet d'utiliser sa Carte. Elle est envoyée à l'adresse que le Titulaire de la Carte a fournie. Après l'avoir mémorisé, le Titulaire de Carte doit détruire le document contenant le code PIN.

Cartes supplémentaires

À la demande du Titulaire de Carte principale, Alpha Card peut délivrer des Cartes aux Titulaires de Cartes supplémentaires. Les Titulaires de Cartes supplémentaires n'ont pas de Compte Carte chez Alpha Card, mais ils peuvent utiliser le Compte Carte du Titulaire principal sous réserve des dispositions du présent Accord.

Alpha Card peut limiter le nombre de Titulaires de Cartes supplémentaires autorisés sur le Compte Carte.

Le Titulaire de Carte principale est responsable de toute utilisation du Compte Carte par les Titulaires de Cartes supplémentaires et par n'importe quelle personne à laquelle il aurait permis d'utiliser le Compte Carte. Le Titulaire de Carte principale a la responsabilité de s'assurer que les Titulaires de Cartes supplémentaires respectent cet Accord, en particulier pour l'utilisation ou la gestion de la Carte ou pour l'autorisation des Transactions. Le Titulaire de Carte principale est tenu de notifier tout Titulaire de Carte supplémentaire des modifications apportées au présent Accord. Le Titulaire de Carte principale porte la responsabilité ultime de l'ensemble des Transactions, des frais de retraits en espèces et des Cotisations de toute Carte supplémentaire.

L'utilisation d'une Carte supplémentaire sera considérée comme la confirmation que le Titulaire de Carte supplémentaire se conforme à cet Accord. Si le Titulaire de Carte principale souhaite révoquer le droit d'utiliser le Compte Carte d'un Titulaire de Carte supplémentaire (et annuler cette Carte) il doit l'indiquer à Alpha Card et la capacité du Titulaire de Carte supplémentaire à faire des Transactions prendra fin immédiatement.

Uniquement pour les Cartes professionnelles

En demandant une Carte, le demandeur affirme qu'il utilisera la Carte dans le cadre normal de ses activités professionnelles (ci-après Carte professionnelle). Lors de la réception de la demande, Alpha Card vérifiera les archives suivantes au sujet du demandeur et de ses partenaires d'affaires (selon les indications d'Alpha Card) :

- les archives propres d'Alpha Card ;
- les informations qu'Alpha Card a demandées ;
- les informations publiques de la Base de données centrale des entreprises belges (Banque Carrefour des Entreprises) ;
- les informations publiques du Moniteur belge ;
- d'autres agences de référence en matière de crédit et de fraude, le cas échéant.

L'entreprise est solidairement responsable avec le Titulaire de Carte principale pour le paiement à Alpha Card à échéance de tous les frais sur le Compte réalisés par les Titulaires de Carte. Cela signifie qu'Alpha Card peut exiger le paiement de tout solde dû sur une Carte professionnelle de l'entreprise ou du Titulaire de Carte principale. Chaque Titulaire de Carte supplémentaire est également solidairement responsable avec le Titulaire de Carte principale pour le paiement à Alpha Card à échéance de tous les frais sur le Compte réalisés par le Titulaire de Carte supplémentaire. Cela signifie qu'Alpha Card peut exiger le paiement de la partie du solde impayé qui concerne chaque Carte supplémentaire auprès du Titulaire de Carte principale, de l'entreprise ou du Titulaire de Carte supplémentaire concerné. Pour une Carte American Express Business, tout Titulaire de Carte supplémentaire doit être copropriétaire, associé, administrateur, membre du comité ou employé de l'entreprise.

Renouvellement de la Carte

Une date d'expiration est imprimée sur la Carte. Le Titulaire de Carte recevra automatiquement une nouvelle Carte avant la date d'expiration de la Carte, sauf dans le cas où le Titulaire de Carte ou Alpha Card ont mis un terme au présent Accord. Le Titulaire de Carte ne doit pas utiliser les Cartes expirées et doit détruire toutes les Cartes expirées de façon à ce qu'elles ne puissent plus être utilisées.

IV. Utilisation de la Carte

Paiements

Le Titulaire peut utiliser la Carte conformément au présent Accord pour payer des biens et services auprès des Commerçants qui acceptent la Carte. Si cela est autorisé par le Commerçant, le Titulaire de Carte peut retourner au Commerçant les produits ou services obtenus à l'aide de la Carte et peut recevoir un crédit sur le Compte Carte.

Paiements récurrents

Le Titulaire de Carte peut autoriser Alpha Card à mettre en place une facilité de facturation récurrente pour un Commerçant sélectionné. Pour toute facilité de paiement récurrente, le Titulaire de Carte a la responsabilité de régler tous les frais engagés par le Commerçant.

Le Titulaire de Carte peut autoriser un Commerçant à obtenir le paiement des produits et/ou services sur un Compte Carte à intervalle régulier (ci-après nommé paiement récurrent). Pour éviter toute perturbation possible des paiements récurrents et de la livraison de biens et/ou des services par le Commerçant, le Titulaire de Carte a la responsabilité de faire en sorte que le Commerçant dispose des informations les plus à jour concernant le paiement récurrent. Alpha Card ne fournit pas d'informations liées à la Carte de remplacement (par exemple le numéro de Carte et la date d'expiration) au Commerçant, cependant dans certaines circonstances, des paiements récurrents peuvent être facturés automatiquement sur une Carte de remplacement sans notification préalable. Le Titulaire de Carte reste responsable de tous les paiements récurrents qui continuent à être facturés sur le Compte Carte découlant d'une Carte qui a été remplacée ou annulée.

Alpha Card décline toute responsabilité en ce qui concerne la mise en place de la facilité de paiement récurrent ou si le Commerçant n'a pas facturé le Compte Carte.

Provision d'une garantie

Le Titulaire a la possibilité d'utiliser la Carte pour obtenir certains services pour lesquels il est d'usage de fournir une garantie (réservations d'hôtel ou voiture de location, par exemple). Dans ce cas, le Commerçant peut demander à Alpha Card de mettre de côté temporairement en sa faveur un montant équivalent au montant de la garantie.

Sous réserve des exigences du Commerçant, une pré-autorisation de la Carte peut être nécessaire pour un montant prédéterminé dans la devise concernée. Si le montant total préautorisé ne sert pas à régler le montant associé, il est possible que le montant préautorisé soit retenu pendant 7 jours (à l'exception de la location de voiture et des croisières qui peuvent demander plus de 7 jours). Le Titulaire de Carte consent explicitement à toute future autorisation préalable et au fait que le montant peut être bloqué pendant une certaine période.

Retrait d'espèces (option)

Le Titulaire de Carte a la possibilité de demander de retirer des espèces aux distributeurs automatiques.

Pour ce faire, le Titulaire de Carte doit tout d'abord s'inscrire et accepter les conditions générales du service Express Cash. Des frais sont applicables, tels que spécifiés dans les conditions générales du service Express Cash.

Transactions en devise étrangère

Si le Titulaire de Carte effectue une Transaction en devise étrangère, elle sera convertie en euros à la date de son traitement (qui peut être différente de la date de la Transaction). Si la Transaction est en dollars américains, elle doit être convertie directement en euros. Dans tous les autres cas, elle sera d'abord convertie en dollars américains puis en euros. Toutefois, les frais de conversion ne s'appliqueront qu'une seule fois payables comme cela est indiqué dans l'article VII « Cotisation, frais et taux de change ».

À moins qu'un tarif particulier ne soit requis par la Loi, le taux de conversion se basera sur les taux interbancaires sélectionnés provenant de sources habituelles de la profession le jour ouvrable précédant la date de traitement (appelé le « Taux de change American Express »). Ce taux peut différer du taux qui est en vigueur à la date de la Transaction. Les fluctuations peuvent être importantes.

Si les montants des Transactions sont convertis par des tierces parties avant d'être soumis à Alpha Card, toute conversion faite par ces tiers sera réalisée au taux défini par ces tiers et peuvent inclure une commission qu'ils auront déterminée.

Le taux de change American Express est déterminé chaque jour. L'évolution des taux s'appliquera immédiatement et sans notification préalable au Titulaire de Carte.

Avantages de la Carte, Services additionnels et Services discrétionnaires

La Carte peut offrir des Services additionnels associés au Compte Carte et Alpha Card communiquera avec le Titulaire de Carte par rapport à ces services et avantages. En outre, les tiers peuvent fournir des Services discrétionnaires tels que des prestations assurances, des services d'assistance, des programmes de fidélité, et des offres de Commerçants.

Les Services additionnels et les Services discrétionnaires sont fournis en vertu d'accords contractuels distincts, et ceux-ci peuvent changer à tout moment sous réserve des règles de modification détaillées dans lesdits accords.

Alpha Card fournira les détails de ces Services additionnels et des Services discrétionnaires lorsque le Titulaire demandera la Carte et dans d'autres documents qu'Alpha Card enverra au Titulaire de Carte, comme dans les packs de bienvenue et les communications sur les services.

Si les produits ou services impliquent une Cotisation distincte, elle peut être imputée au Compte Carte.

Les Services discrétionnaires qui sont fournis par des tiers sont soumis aux conditions générales énoncées par la tierce partie et toutes les questions ou tous les différends doivent être réglé(s) directement avec ladite tierce partie.

Conditions Générales de la Carte American Express pour les particuliers



Transaction autorisée - consentement

Un paiement est considéré comme une Transaction autorisée si le Titulaire de Carte marque son accord pour exécuter l'ordre de paiement.

On considère que le Titulaire de Carte a marqué son accord pour effectuer une Transaction lorsqu'il demande une Transaction utilisant le Compte Carte en présentant une Carte ou en fournissant les informations de la Carte ou du Compte Carte et, si nécessaire pour la Transaction, en saisissant un code PIN de la Carte, un Mot de passe, ou conformément à toutes autres procédures. Les Transactions peuvent être autorisées de cette façon pour une seule Transaction ayant lieu au moment de l'autorisation, pour un paiement à faire à une date ultérieure, ou pour une série d'opérations qui se produira à l'avenir. Selon les conditions avec le Commerçant, en autorisant les Transactions de cette façon, le Titulaire de Carte peut également autoriser le Commerçant à accepter un paiement par Carte à l'avenir, si le paiement initial a échoué. Si le Titulaire de Carte n'a pas autorisé la Transaction sur le moment, le Titulaire de Carte peut confirmer plus tard l'autorisation pour cette Transaction.

Le Titulaire de Carte peut uniquement annuler les futures Transactions datées, ou qui font partie d'une série, si le Titulaire de Carte les annule avant la fin du jour ouvrable précédant l'échéance de traitement.

Alpha Card peut refuser d'autoriser une Transaction pour des motifs raisonnables. Les raisons d'un tel refus de la part d'Alpha Card peuvent inclure des suspicions d'utilisation non autorisée ou incorrecte, des difficultés techniques, des exigences légales, une utilisation non autorisée ou abusive, l'évaluation de la capacité du Titulaire de Carte à payer, si l'utilisation de la Carte était interdite ou parce que certains types de Transactions ne sont pas disponibles (y compris si la Transaction est supérieure à une limite de Transaction quelconque). Cela peut se produire même si le Compte Carte n'est pas en Défaut. Si Alpha Card agit ainsi, le Titulaire de Carte en sera normalement informé au point de vente, mais pas nécessairement. Dans tous les cas, le Titulaire de Carte peut se renseigner sur les Transactions qui ont été refusées ou sur d'autres restrictions imposées à la Carte en contactant Alpha Card.

Alpha Card n'est pas responsable des pertes que le Titulaire de Carte engage si Alpha Card n'autorise pas une Transaction et Alpha Card n'est pas responsable si un Commerçant refuse d'accepter la Carte. Dans certaines circonstances, à sa seule discrétion, Alpha Card peut choisir de demander une autorisation supplémentaire au-delà de l'autorisation fournie par les moyens de consentement mentionnés ci-dessus.

Irrevocabilité des Transactions autorisées

Le Titulaire de Carte ne peut pas annuler une Transaction autorisée après qu'elle ait été traitée.

Toutefois, le Titulaire de Carte a le droit de demander un remboursement

- si le montant exact de la Transaction n'était pas spécifié lorsque l'ordre a été émis et
- lorsque le montant de la Transaction dépasse le montant auquel le Titulaire de Carte pourrait raisonnablement s'attendre, compte tenu de son historique de dépenses, des conditions de cet Accord et des circonstances pertinentes à ce sujet.

Le Titulaire de Carte doit demander le remboursement dans les 8 semaines suivant la date du débit de la Transaction sur le Compte Carte. Le Titulaire de Carte devra fournir à Alpha Card toutes les informations raisonnablement demandées et Alpha Card peut fournir ces informations à des tiers parties enquêtant sur la réclamation. Alpha Card conclura les enquêtes dans les 10 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires et effectuera le remboursement (normalement en ajustant le solde du Compte Carte) ou informera le Titulaire de Carte des motifs du refus de la réclamation.

Transactions non autorisées

Le Titulaire de Carte s'engage à consulter les relevés de Compte qui lui sont envoyés. Le Titulaire de Carte doit immédiatement aviser Alpha Card en appelant le Service clientèle au numéro de téléphone + (32) (0) 2 676 21 21 s'il soupçonne :

- qu'une Carte a été perdue, volée ou non reçue ;
- qu'une autre personne connaît le code PIN ou un autre code de sécurité ; ou
- que le Compte Carte ou la Carte a été utilisé(e) à mauvais escient ou utilisé(e) sans l'autorisation des Titulaires de Carte, ou qu'une Transaction sur le Compte Carte n'a pas été autorisée ou a été traitée de manière incorrecte.

Une fois que le Titulaire de Carte a informé Alpha Card de l'un des événements ci-dessus, Alpha Card annulera la Carte et une Carte de remplacement sera émise. Le Titulaire de Carte ne sera pas responsable d'une Transaction non autorisée engagée avant d'avoir reçu la Carte qui a été utilisée.

Le Titulaire de Carte ne porte aucune responsabilité pour une Transaction non autorisée sauf si le Titulaire de Carte ou le Titulaire d'une Carte supplémentaire :

- a permis à quelqu'un d'autre d'utiliser la Carte ou le Compte Carte ;
- n'a pas conservé la Carte, les informations du Compte, le code PIN ou d'autres Mots de passe en sécurité ; ou
- par intention ou négligence, a omis de se conformer au présent Accord.

Auquel cas, le Titulaire de Carte peut être responsable de toutes les Transactions non autorisées qui surviennent avant d'informer Alpha Card qu'il soupçonne que le Compte Carte ait été usuré.

Si le Titulaire agit frauduleusement, le Titulaire de Carte sera responsable de toutes les Transactions.

Si le Titulaire de la Carte contacte Alpha Card pour contester une Transaction rapidement (et au plus tard 13 mois à compter de la date de la Transaction) Alpha Card remboursera immédiatement ou suspendra la Transaction, y compris tous les frais applicables. Alpha Card peut demander au Titulaire de Carte de confirmer par écrit qu'il n'a pas autorisé la Transaction. Si Alpha Card découvre ultérieurement que le Titulaire de Carte n'avait pas droit à un remboursement, Alpha Card remettra en vigueur la Transaction et tous les frais applicables.

Toutefois, si Alpha Card a de bonnes raisons de penser que le Titulaire de Carte a agi de façon malhonnête ou a agi délibérément ou a commis une négligence grave dans la préservation de la sécurité de sa Carte, des informations du Compte Carte, du code PIN ou d'autres mots de passe, Alpha Card enquêtera avant de fournir un remboursement et peut suspendre la Transaction. Alpha Card effectuera ses investigations dès que possible et une fois qu'elles seront achevées, procédera, si nécessaire, aux ajustements du Compte Carte en conséquence.

En cas d'erreur dans une Transaction et s'il s'agit d'une faute d'Alpha Card, Alpha Card révoquera la Transaction et restaurera le Compte Carte. Alpha Card peut ensuite soumettre de nouveau la Transaction correcte.

V. Limites du service

Fixation du plafond de dépenses

Bien que, généralement, il n'y ait aucun plafond de dépenses préétabli sur la Carte, Alpha Card peut, à sa seule discrétion, fixer un plafond de dépenses permanent ou temporaire applicable au Compte Carte, qui est le montant maximal qui peut être en suspens à tout moment sur le Compte Carte (en incluant l'utilisation des Titulaires de Cartes supplémentaires). Alpha Card peut le faire même si le Compte du Titulaire de Carte n'est pas en Défaut. Le Titulaire de Carte s'engage à gérer son Compte Carte de sorte que les Transactions facturées au Compte Carte ne dépassent pas le plafond de dépenses (le cas échéant).

Le Titulaire de Carte principale peut demander qu'un plafond mensuel de dépenses correspondant à ses besoins soit fixé, dans le respect des Conditions Générales de cet article. Alpha Card se réserve toutefois le droit de refuser une demande de fixation ou de modification du plafond sans avoir à justifier sa décision.

Résiliation ou suspension du Compte Carte

Alpha Card peut, sans préavis,

- mettre fin ou suspendre l'utilisation du Compte Carte immédiatement (c'est-à-dire empêcher en permanence ou temporairement le Titulaire de Carte et/ou tout Titulaire de Carte supplémentaire d'utiliser sa Carte ou son Compte Carte pour faire une Transaction et empêcher le Titulaire de Carte d'accéder à tous les services offerts dans le cadre de cet Accord) ;
- annuler ou suspendre toute caractéristique du Compte Carte ;
- retirer ou ne pas rémettre une Carte.

Si Alpha Card entreprend l'une de ces actions, le Titulaire de Carte devra encore payer à Alpha Card toutes les Transactions conformément aux conditions de cet Accord. Alpha Card peut également avertir les Commerçants que le Compte Carte a été annulé ou suspendu.

Alpha Card peut entreprendre l'une de ces actions pour des raisons de sécurité, dans le cas où le Titulaire de Carte est en Défaut, s'il soupçonne une utilisation non autorisée, impropre ou frauduleuse, ou parce qu'il y a un risque significativement accru que le Titulaire de Carte ne soit pas en mesure d'effectuer des paiements dûs sur le Compte Carte en temps voulu (par exemple, si le Titulaire de Carte décède ou fait faillite). Alpha Card informera normalement le Titulaire de Carte au préalable ou immédiatement après et peut, sans obligation, en donner les raisons. Si le Compte Carte est annulé ou suspendu, le Titulaire de Carte ne doit pas utiliser les Cartes et, s'il est annulé, il doit les détruire.

Alpha Card peut accepter de rétablir le Compte Carte après avoir empêché le Titulaire de Carte de l'utiliser si les raisons pour lesquelles le Compte Carte a été restreint au départ ne sont plus présentes. Le Titulaire de Carte peut informer Alpha Card si tel est le cas et peut demander le rétablissement en contactant le Service clientèle.

Si Alpha Card le fait, il peut :

- rétablir toute Carte émise sur le Compte Carte ; et
- facturer toutes les frais applicables.

Si la Carte est annulée ou suspendue pour une raison quelconque, toutes les autres Cartes émises sur le Compte Carte peuvent être annulées ou suspendues en même temps.

Restrictions de sécurité

À des fins de sécurité, Alpha Card peut imposer certaines restrictions d'utilisation sur les fonctionnalités des Cartes dans certains pays. Par conséquent, le Titulaire de Carte peut ne pas être en mesure de retirer de l'argent ou d'effectuer des paiements avec la Carte dans certains pays ou peut seulement être en mesure de le faire dans certaines circonstances (par exemple uniquement lorsque le code PIN est fourni ou si certains plafonds ont été définis).

Le Titulaire de Carte ne peut pas utiliser le Compte Carte pour des activités illégales ou d'une manière qui déguise la vraie nature de la Transaction, par exemple, en obtenant des espèces par le biais d'une Transaction dont le Titulaire de Carte sait qu'elle sera considérée comme un achat de biens et services, ou en utilisant la Carte chez un Commerçant dont le Titulaire de Carte est propriétaire ou qu'il contrôle.

VI. Relevé de Compte

Alpha Card fournira au Titulaire de Carte principale un relevé de Compte lié au Compte Carte au moins une fois par mois s'il y a eu une activité sur le Compte Carte. Outre les informations de paiement, chaque relevé de Compte montrera toutes les Transactions effectuées sur le Compte Carte pendant la période du relevé, le solde restant, les paiements dûs et toutes les autres informations requises par la Loi.

Les relevés de Compte peuvent également contenir des informations importantes concernant la Carte et/ou les Services additionnels ou les Services discrétionnaires. Le Titulaire de Carte doit toujours vérifier l'exactitude de chaque relevé de Compte et doit contacter Alpha Card immédiatement si des informations supplémentaires sur une Transaction du relevé de Compte sont nécessaires, ou si le Titulaire de Carte estime qu'une ou plusieurs des Transactions n'ont pas été autorisées par ses soins.

Alpha Card peut envoyer des alertes au Titulaire de Carte, des messages importants et d'autres communications sur le Compte Carte par courrier électronique ou par SMS.

VII. Cotisation, frais et taux de change

Le Titulaire de Carte est informé des différents frais et Cotisations applicables à la Carte et au Compte Carte lors de la demande, les frais et Cotisations du Compte Carte sont ou peuvent être dûs pour les éléments suivants :

Cotisation annuelle

Selon le type de Carte émise, une Cotisation de service périodique est payable sur une base annuelle. Cette Cotisation est facturée pour chaque année de souscription et est appliquée au Compte Carte en date du premier relevé de Compte (ou à la date fixée et notifiée au Titulaire de Carte) et en date du relevé de Compte suivant chaque anniversaire de la souscription. Sous réserve de toute offre promotionnelle qu'Alpha Card peut faire au Titulaire de Carte, le montant forfaitaire applicable de la Cotisation est indiqué dans le barème de Cotisations annuelles prévues pour le Titulaire de Carte dans le cadre de cet Accord.

Une année de souscription débute à la date à laquelle Alpha Card ouvre le Compte du Titulaire de Carte au sein de ses systèmes et se déroule jusqu'à la veille du prochain anniversaire de souscription. L'année de souscription peut être modifiée quand il y a une mise à niveau supérieure ou inférieure du Compte ou lorsqu'une Cotisation annuelle différente devient exigible. Dans ce cas, l'année de souscription se déroulera à compter de la date d'effet du changement apporté au produit ou à la Cotisation dans le système d'Alpha Card.

Cotisation du Titulaire de Carte supplémentaire

Le Titulaire de Carte sera facturé d'une Cotisation de Titulaire de Carte supplémentaire pour chaque Carte supplémentaire qu'Alpha Card émet sur demande au-delà de toute offre gratuite dans le cadre des avantages liés à sa Carte. Le Titulaire de Carte peut vérifier s'il a le droit de bénéficier gratuitement de Cartes supplémentaires en appelant Alpha Card au numéro de téléphone indiqué au dos de la Carte.

Une Cotisation de service périodique peut éventuellement être facturée annuellement pour chaque Carte supplémentaire qu'Alpha Card émet à la demande du Titulaire de Carte. Lorsqu'une Cotisation annuelle de Titulaire de Carte supplémentaire est exigible, elle est facturée pour chaque année de souscription de Carte supplémentaire et est appliquée au Compte Carte en date du premier relevé de Compte émis après l'émission de la Carte supplémentaire (ou à toute autre période ultérieure notifiée au Titulaire de Carte) et la date du relevé de Compte suivant chaque anniversaire de souscription à une Carte supplémentaire. Sous réserve de toute offre promotionnelle qu'Alpha Card peut faire au Titulaire de Carte, le montant forfaitaire applicable de la Cotisation est indiqué dans le barème de Cotisations annuelles prévues pour le Titulaire de Carte dans le cadre de cet Accord.

Une année de souscription pour une Carte supplémentaire débute à la date à laquelle Alpha Card émet la Carte supplémentaire au sein de ses systèmes et se déroule jusqu'à la veille du prochain anniversaire de souscription. L'année de souscription peut être modifiée quand il y a une mise à niveau supérieure ou inférieure du Compte ou lorsqu'une Cotisation annuelle différente devient exigible. Dans ce cas, l'année de souscription se déroulera à compter de la date d'effet du changement apporté au produit ou à la Cotisation dans le système d'Alpha Card.

Frais de Transaction hors euro

Des frais de 2,5 % seront payables sur le montant converti en euros. Voir « Transactions en devise étrangère ».

Frais pour retard de paiement

2,5 % du solde impayé est dû lorsque le Titulaire de Carte ne paie pas le solde complet affiché sur le relevé de Compte dans les 25 jours suivant la date de ce relevé de Compte. Ce montant s'appliquera automatiquement sans préavis.

À partir du 55e jour suivant la date du relevé de Compte et des périodes subséquentes de 30 jours, tout montant restant impayé à ce moment-là sera soumis à des frais équivalents à 4 % de l'encours. Ce montant s'appliquera automatiquement sans préavis.

Domiciliation rejetée

Un montant de 25 euros est à payer si une domiciliation n'est pas honorée par l'institution financière du Titulaire lorsqu'elle est présentée pour une raison quelconque.

Exemplaires supplémentaires de relevé de Compte

Une somme de 3 euros sera payable pour tout exemplaire supplémentaire de relevé de Compte que demande le Titulaire de Carte.

Frais de perception

En sus des frais énoncés ci-dessus, le Titulaire de Carte s'engage à payer tous les frais raisonnables, y compris les honoraires des conseillers juridiques qu'engage Alpha Card pour la perception des sommes dues par le Titulaire de Carte.

VIII. Obligations et responsabilités du Titulaire de Carte

Obligations de base

Le Titulaire de Carte doit utiliser la Carte et les services liés conformément à l'Accord régissant son émission et son utilisation.

La Carte et le code PIN sont strictement personnels au Titulaire de Carte. Le Titulaire de Carte doit prendre toutes les précautions nécessaires pour assurer la sécurité de la Carte et du code PIN. Cela signifie que le Titulaire de Carte doit :

- signer la Carte et garder la Carte en sa possession et en sécurité ;
- assurer la sécurité de la Carte et ne pas laisser quelqu'un d'autre l'utiliser ;
- mémoriser le code PIN et ne pas l'écrire sur un document, un objet ou un support sauf si le code est bien masqué ;
- ne pas laisser d'autres personnes utiliser la Carte et vérifier régulièrement que la Carte est toujours en sa possession ;
- ne pas donner la Carte, les informations du Compte Carte, le code PIN ou d'autres Mots de passe à quiconque en dehors des personnes autorisées pour une Transaction et ne pas laisser d'autres personnes observer leur utilisation ;
- choisir un code PIN ou un Mot de passe qui n'est pas facile à deviner.

Les héritiers détenant les droits d'un Titulaire de Carte décédé seront considérés comme conjointement et solidairement responsables de toutes les obligations découlant de l'utilisation de la Carte.

Modification des coordonnées

Le Titulaire de Carte doit informer Alpha Card immédiatement de tout changement ou modification de son nom, de ses numéros de téléphone, de l'adresse de sa résidence principale, de son pays de résidence, ou de l'adresse postale ou des numéros de téléphone ou de l'adresse électronique utilisé(e)s par Alpha Card pour l'envoi des relevés de Compte ou des avis.

Si Alpha Card a été dans l'incapacité d'envoyer des relevés de Compte ou d'autres communications ou que ceux-ci ont été renvoyés, Alpha Card peut cesser d'essayer de communiquer avec le Titulaire de la Carte jusqu'à ce qu'Alpha Card reçoive des coordonnées exactes. Finalement, cette situation peut entraîner la fermeture du Compte Carte et de toutes les Cartes supplémentaires si Alpha Card ne peut pas encore contacter le Titulaire de Carte après des efforts raisonnables.

Alpha Card n'est pas responsable de toute défaillance de réception d'une communication (y compris un relevé de Compte) si elle a été envoyée à l'adresse fournie par le Titulaire de Carte ou si Alpha Card n'envoie pas la communication, car les communications précédentes ont été renvoyées.

Si le Titulaire de Carte a plus d'un Compte Carte, il doit notifier Alpha Card séparément pour chaque Compte Carte. Alpha Card peut mettre à jour les coordonnées si la société reçoit des informations indiquant que celles-ci ont changé ou sont incorrectes.

Le Titulaire de Carte avisera Alpha Card immédiatement pendant la durée de l'Accord s'il ne remplit plus les critères d'éligibilité de la Carte, compte tenu des informations fournies sur le Formulaire de demande de Carte (par exemple si le Titulaire de Carte connaît un changement important de situation qui pourrait réduire sa capacité à rembourser toute somme due).

Conditions Générales de la Carte American Express pour les particuliers



Sécurité, perte, vol et fraude

Le Titulaire de Carte doit aviser immédiatement Alpha Card en cas de constatation de perte, de vol ou de détournement de la Carte ou du Compte Carte ou en cas d'utilisation non autorisée. Le Titulaire de Carte doit également déclarer tout incident aux autorités de police de la zone où la perte ou le vol s'est produit dans les 24 heures suivant la constatation.

Dans le cas où la Carte est trouvée après le signalement de la perte ou du vol par le Titulaire de Carte, le Titulaire de la Carte s'engage à détruire la ou les Cartes en la ou en les coupant en deux, en traversant la bande magnétique et la puce.

Une fois que le Titulaire de Carte a prévenu Alpha Card de la perte, du vol ou d'une mauvaise utilisation de la Carte, le Titulaire de Carte n'est plus responsable des conséquences de la perte ou du vol de la Carte, sauf si Alpha Card peut prouver que le Titulaire de Carte a agi frauduleusement.

Négligence grave : responsabilité du Titulaire de Carte jusqu'à la notification

Selon les circonstances et sans préjudice de la discrétion de la Cour, une négligence grave peut survenir lorsque le Titulaire de Carte : a omis d'aviser Alpha Card de la perte, du vol ou de tout risque de mauvais usage de la Carte dès qu'il a pris connaissance de cet événement ; n'a pas pris les mesures de précaution suffisantes à l'égard de la Carte, du Compte Carte et (le cas échéant), du code PIN et de leur utilisation ; n'a pas déclaré la perte ou le vol aux autorités de police de la zone où la perte ou le vol s'est produit dans les 24 heures suivant la constatation ; n'a pas vérifié le relevé de Compte sur lequel les Transactions par Carte sont indiquées et les enregistrements sur le Compte et, par conséquent, n'a pas identifié et informé Alpha Card d'une mauvaise utilisation de la Carte dans les délais prévus ; a écrit le code PIN sous une forme lisible sur la Carte ou sur un objet ou un document que le Titulaire conserve ou transporte avec la Carte ; a dévoilé le code PIN à une tierce partie. Le Titulaire de la Carte n'est pas responsable de négligence grave lorsque le code PIN lui est extorqué par violence contre lui ou ses biens ou l'un de ses proches ou leurs biens, ou sous la menace d'une violence imminente envers le Titulaire de Carte ou ses biens ou l'un de ses proches ou leurs biens.

Engagement de paiement

Conformément à la section « Transactions non autorisées » de l'Accord, le Titulaire de Carte promet de payer l'ensemble des Transactions, dont :

- Les Transactions que le Titulaire de Carte a autorisées, même si le Titulaire de Carte ne présente pas sa Carte ou ne signe pas pour la Transaction ;
- Les Transactions que d'autres personnes autorisent si le Titulaire de Carte leur permet d'utiliser le Compte Carte ; et
- Les Transactions que les Titulaires de Cartes supplémentaires autorisent ou permettent à d'autres personnes d'autoriser.

Paiement des relevés de Compte

Le Titulaire de Carte doit payer le solde imputé intégral du Compte Carte chaque mois, comme indiqué sur le relevé de Compte. Ce paiement doit parvenir à Alpha Card et être crédité sur le Compte avant la date d'échéance du paiement. Les crédits et remboursements sur le Compte Carte seront traités comme des paiements effectués par le Titulaire de Carte. À la demande d'Alpha Card, le Titulaire de la Carte accepte aussi de payer à Alpha Card tout montant dépassant le plafond de Compte immédiatement.

Les paiements doivent être faits en euros et peuvent être faits par toute méthode figurant sur le relevé de Compte du Compte Carte ou toute méthode qu'Alpha Card peut indiquer. Le Titulaire de Carte doit effectuer un paiement distinct pour chaque Compte détenu auprès d'Alpha Card. Si le Titulaire de Carte envoie des paiements ensemble et ne désigne pas clairement le Compte à créditer, Alpha Card peut appliquer ces paiements à n'importe quel Compte Carte.

Le Titulaire de Carte doit seulement verser le solde dû. Aucun paiement anticipé (par exemple les paiements demandés par le Titulaire de Carte dépassant les montants dûs) ne doit être exécuté. Tout solde positif du Compte Carte sera remboursé au Titulaire de Carte principale dans un délai raisonnable.

Alpha Card créditera les paiements sur le Compte Carte une fois que les fonds seront reçus en supposant que toutes les informations de paiement ont été fournies avec précision. Si le paiement du Titulaire de Carte ne suit pas les instructions données par Alpha Card, il peut y avoir un retard de crédit sur le Compte Carte. Cela pourrait entraîner l'application de frais pour paiement tardif (voir art VII «Cotisation, frais et taux de change»), et Alpha Card peut débiter le Compte Carte de tous les frais raisonnables encourus.

Les délais indiqués pour faire un paiement à Alpha Card sont uniquement des estimations et sont dépendantes du fournisseur du service et du système de paiement utilisé par le Titulaire de Carte pour effectuer le paiement. Le Titulaire de Carte doit laisser suffisamment de temps pour qu'Alpha Card puisse recevoir le paiement avant l'échéance de paiement. Les tiers qui envoient des paiements à Alpha Card ou qui traitent le paiement au nom du Titulaire de Carte ne sont pas des agents d'Alpha Card et le moment de leur réception du paiement ne sera pas considéré comme le moment où Alpha Card reçoit le paiement.

Si Alpha Card décide d'accepter un paiement effectué dans une devise étrangère, la société choisira un taux pour convertir le paiement en euro, à moins que la Loi n'exige qu'Alpha Card utilise un taux particulier. Alpha Card peut imposer des frais supplémentaires pour la conversion des paiements, y compris les frais de conversion de devises engagés.

Si Alpha Card traite un retard de paiement, un acompte ou un paiement marqué avec n'importe quelle terminologie restrictive (p. ex. le règlement complet et définitif), cela n'aura aucun effet sur ses droits (par exemple pour recouvrer le solde dû) et ne changera pas cet Accord. Bien qu'Alpha Card puisse créditer le Compte Carte avec le montant d'un paiement, Alpha Card se réserve le droit d'annuler le paiement si celui-ci est retourné ou refusé pour une raison quelconque.

Après un retard significatif ou des retards répétitifs des paiements d'un Titulaire de Carte, Alpha Card se réserve le droit de suspendre, dans son intégralité ou partiellement, l'utilisation de la Carte. Alpha Card peut exiger du Titulaire de Carte de mettre en place un prélèvement pour tous les remboursements mensuels à venir.

Utilisation de la domiciliation pour le paiement des relevés de Compte :

La mise en place d'une domiciliation nécessite un mandat rempli par le Titulaire de Carte qui doit inclure, au minimum :

- 1° Le consentement explicite et la signature du Titulaire de Carte ;
- 2° Le bénéficiaire ;
- 3° Le fournisseur de Services de paiement du bénéficiaire ;
- 4° Le fournisseur de Services de paiement du payeur.

Alpha Card confirmera l'acceptation du mandat au Titulaire de Carte et lui communiquera la référence unique du mandat. Le Titulaire de Carte recevra la notification de la date et du montant du prélèvement, au minimum un jour avant que le débit effectif ait lieu.

Si le Titulaire de Carte souhaite suspendre la domiciliation mise en place, il doit informer Alpha Card et préciser la référence unique du mandat en tenant compte d'un délai de préavis de 10 jours avant la date à laquelle le Titulaire de Carte reçoit son relevé de Compte mensuel.

En tout état de cause, le Titulaire de Carte peut résilier les domiciliations à tout moment en communiquant avec sa propre banque au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant la date notifiée pour débiter le montant.

Alpha Card peut, à tout moment, comme un droit continu, sans préavis ni demande, déduire tout crédit sur le Compte Carte de toute somme due par le Titulaire de la Carte à Alpha Card pour tout autre Compte Carte (quelle qu'en soit la devise) que le Titulaire de Carte peut avoir chez Alpha Card, jusqu'à ce que la responsabilité des Titulaires de Carte pour le montant dû soit pleinement satisfaite et déchargé.

IX. Obligations et responsabilités d'Alpha Card

Obligations

Alpha Card veillera à ce que, en tout temps, des moyens appropriés soient disponibles pour le Titulaire de Carte pour donner une notification de toute utilisation non autorisée, tel que cela est mentionné dans les « Obligations et responsabilités du Titulaire de Carte ».

Alpha Card prendra toutes les mesures nécessaires pour empêcher toute utilisation de la Carte dès que la société est avisée de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de la Carte et / ou des moyens qui permettent son utilisation. Alpha Card doit fournir, sur demande, au Titulaire de Carte, dans les dix-huit (18) mois à compter de la notification au titre de la sécurité, de perte, de vol et de fraude dans les « Obligation et engagements du Titulaire de Carte », la preuve que le Titulaire de Carte a dûment donné cette notification.

Alpha Card doit tenir un journal interne des Transactions effectuées avec la Carte pendant une période d'au moins cinq (5) ans à compter de la date à laquelle les Transactions ont été exécutées.

Responsabilité

Sans préjudice des obligations et des responsabilités du Titulaire de Carte, Alpha Card est responsable de :

- toute inexécution ou mauvaise exécution des Transactions effectuées avec la Carte, avec les dispositifs, les terminaux ou les appareils approuvés par Alpha Card, indépendamment de savoir si oui ou non ils sont sous son contrôle ;
 - les Transactions effectuées sans consentement du Titulaire de Carte et toutes les erreurs ou irrégularités dans la gestion de la Carte qui sont attribuables à Alpha Card ;
 - l'utilisation par une tierce partie d'une fausse Carte.
- Les risques encourus en envoyant une Carte ou tout moyen permettant l'utilisation de cette Carte, au Titulaire de Carte sont supportés par Alpha Card.

Lorsqu'Alpha Card est responsable, la société remboursera au Titulaire de Carte, aussi rapidement que possible :

- le montant de la Transaction qui n'a pas été exécutée ou a été mal exécutée, plus les intérêts payables sur ce montant, le cas échéant ;
- toute somme qui peut être versée pour restaurer le Compte Carte au niveau où il se trouvait avant la Transaction non autorisée, ainsi que les intérêts payables sur cette somme, le cas échéant ;
- toute somme qui peut être versée pour restaurer le Titulaire de Carte dans la situation où il se trouvait avant l'utilisation de la fausse Carte ;
- les montants payables pour compenser toute autre perte financière ou tout autre frais, y compris les frais encourus par le Titulaire de Carte pour établir le montant de la compensation due.

Limitation de la responsabilité d'Alpha Card

Alpha Card n'est pas responsable :

- i. pour toute faute ou omission échappant au contrôle raisonnable d'Alpha Card relative à l'utilisation des Services de paiement ;
- ii. si un Commerçant refuse d'accepter une Transaction ou omet d'annuler une autorisation ou une autorisation préalable ;
- iii. lorsque le Titulaire de Carte a agi avec une intention frauduleuse ou par négligence, en violation du présent Accord.

Si Alpha Card rompt cet Accord, Alpha Card ne sera pas responsable envers le Titulaire de Carte des pertes et coûts causés par des événements anormaux ou imprévisibles qu'Alpha Card ne peut raisonnablement contrôler et qui auraient été évitables malgré tous les efforts raisonnables pour prévenir la survenance de l'événement.

Alpha Card n'est pas responsable des problèmes que le Titulaire de Carte peut avoir avec des produits ou services qu'il achète avec la Carte, en matière de qualité, de sécurité, de légalité ou de tout autre aspect relatif à l'achat. Alpha Card n'est pas responsable des actes ou des omissions de tout Commerçant, plus précisément un refus d'accepter la Carte comme moyen de paiement. Toute réclamation relative à des biens ou des services obtenus par l'utilisation de la Carte ainsi que tout différend ou litige survenant entre le Titulaire de Carte et le Commerçant concerné, sera exclusivement réglé entre eux deux.

X. Divers

Réclamations contre les Commerçants

Si le Titulaire de Carte conteste une Transaction avec un Commerçant, Alpha Card peut créditer le Compte Carte de tout ou d'une partie de la Transaction litigieuse.

Si Alpha Card le fait, que cela soit légalement nécessaire pour effectuer le remboursement ou non, le Titulaire de Carte et les Titulaires de Cartes supplémentaires acceptent qu'ils soient automatiquement censés céder et transférer à Alpha Card, tous les droits et les titres (à l'exclusion de la responsabilité délictueuse, notamment la négligence) qu'ils possèdent envers le Commerçant.

Si Alpha Card décide de le faire, le Titulaire de Carte s'engage à ne pas donner suite à toute réclamation contre le Commerçant pour le montant crédité, et le Titulaire de Carte doit coopérer avec Alpha Card.

Cession

Alpha Card peut vendre, transférer ou céder cet Accord et le Compte Carte. Alpha Card peut le faire à tout moment sans en aviser le Titulaire de Carte, sauf s'il est requis par la Loi d'informer ou de coopérer avec le Titulaire de Carte. Le Titulaire de Carte ne peut pas vendre, céder ou transférer le Compte Carte ou aucune des obligations du Titulaire en vertu de cet Accord.

Alpha Card ne renonce à aucun de ses droits

Alpha Card peut choisir de retarder l'application ou de ne pas exercer des droits en vertu de cet Accord. Si Alpha Card le fait, Alpha Card ne renonce en aucun cas à ses droits qu'il pourra exercer ou appliquer à n'importe quelle autre occasion.

Langue et Loi applicable

Le présent Accord et toutes les communications entre Alpha Card et le Titulaire de Carte concernant cet Accord se feront en français et/ou en néerlandais.

Tous les droits et obligations du Titulaire de Carte et d'Alpha Card sont régis par la Loi belge.

Taxes, obligations et contrôle des échanges

Le Titulaire doit payer toute taxe gouvernementale, toute obligation ou tout autre montant imposé par la Loi dans un pays concernant la Carte, toute Transaction sur le Compte Carte ou toute utilisation du Compte Carte par le Titulaire de Carte ou tout Titulaire de Carte supplémentaire.

XI. Réclamations - Contacter Alpha Card

Sans préjudice de tout recours devant les tribunaux, toutes les plaintes doivent être présentées par écrit à :

Alpha Card SCRL – Service clientèle
100 Boulevard du Souverain, 1170 Bruxelles

Si le Titulaire de Carte n'est pas satisfait de la solution proposée par Alpha Card, il doit soumettre le différend à :

Ombudsfm
Rue Belliard 15-17, Boîte 8, 1040 Bruxelles
Télécopie : +32 (0) 2 545 77 79
Courriel : ombudsman@ombudsfm.be
http://ombudsfm.be/

Les clients peuvent également contacter la Direction Générale Contrôle et Médiation auprès du Ministère de l'économie fédérale publique, P.M.E., Classes Moyennes & Énergie, à l'adresse suivante :

FPS Économie, P.M.E.,
Direction Générale Contrôle et Médiation
Accueil - NGIII, 16 Boulevard du Roi Albert II, 3e étage, 1000 Bruxelles
Télécopie : +32 (0) 2 277 54 52
Courriel : eco.inspec fo@economie.fgov.be
http://economie.fgov.be/fr/litiges/plaintes/Ou_comment_introduire_plainte/

Déclaration de confidentialité

Cette déclaration de confidentialité décrit comment Alpha Card recueille, utilise et partage des informations sur le Titulaire de Carte.

Informations recueillies

Alpha Card recueille des renseignements concernant le Titulaire de Carte (ci-après des informations personnelles) via :

- le formulaire de demande de Carte et d'autres formulaires que le Titulaire de Carte fournit à Alpha Card ;
- les vérifications auprès des agences de référence de crédit et des organismes de prévention de fraude selon le cas ;
- le Titulaire de la Carte, afin de gérer le Compte Carte et en fonction de son utilisation du Compte Carte et des Services additionnels, y compris les Transactions effectuées à l'aide du Compte Carte avec les Commerçants ou des opérateurs de distributeurs automatiques ;
- des enquêtes et des recherches statistiques ;
- des tiers, tels que les listes marketing qu'Alpha Card obtient légalement.

Alpha Card peut également obtenir des renseignements personnels des parties énumérées dans la section « Renseignements divulgués » ci-dessous.

Renseignements divulgués

Alpha Card peut divulguer des renseignements personnels (qui peuvent inclure les détails des produits et/ou services, les achats du Titulaire de la Carte) à :

- les entreprises au sein du groupe American Express dans le monde entier, des tiers qui traitent les Transactions soumises par des Commerçants sur le réseau American Express où le Titulaire de Carte utilise la Carte (monde entier) ;
- les parties qui distribuent la Carte ;
- toute partie approuvée par le Titulaire de Carte ;
- les processeurs et fournisseurs d'Alpha Card ;
- les fournisseurs de services et d'avantages associés au Compte Carte ;
- les agences de recouvrement et les avocats aux fins de la collecte de dettes sur le Compte du Titulaire de Carte.
- les parties qui acceptent la Carte pour le paiement de produits ou services achetés par le Titulaire de Carte ;
- toute personne à qui Alpha Card peut céder ses droits contractuels ;
- les autorités compétentes ;
- les agences de référence de crédit et les organismes de prévention de fraude selon le cas.

Utilisation des informations

Alpha Card peut utiliser des renseignements personnels, y compris les renseignements agrégés ou combinés avec d'autres renseignements pour l'une des fins suivantes :

a. Livrer ses produits et services au Titulaire de Carte

Ceci inclut :

- le traitement des demandes de produits Alpha Card, y compris le processus de décision relatif à l'acceptation de la demande du Titulaire de Carte ;
- aider Alpha Card à mieux comprendre la situation financière du Titulaire de Carte et son comportement afin de prendre des décisions sur la façon de gérer le Compte Carte, y compris le niveau des plafonds de dépenses accordé au Titulaire de Carte ;
- administrer et gérer le Compte Carte, y compris le traitement des Transactions que le Titulaire de Carte opère sur le Compte Carte;

Conditions Générales de la Carte American Express pour les particuliers



- communiquer avec le Titulaire de Carte, y compris par courriel et SMS, à propos de tout Compte Carte, de tous produits et services du Titulaire de Carte (y compris à des fins opérationnelles et au moyen d'alertes relatives au Compte Carte) ;
- donner au Titulaire de Carte des informations importantes concernant des mises à jour ou de nouvelles caractéristiques ;
- répondre à des questions et répondre aux demandes du Titulaire de Carte ;
- et
- l'administration, le service et la gestion des prestations ou des programmes assurances fournis avec la Carte.

Alpha Card peut utiliser des renseignements personnels pour préparer des rapports pour les partenaires commerciaux tiers sur l'utilisation du Compte Carte. Les rapports contiennent seulement des données agrégées et anonymes et Alpha Card ne divulguera aucune information qui identifie le Titulaire de Carte.

b. améliorer les produits et services d'Alpha Card et mener des recherches et des analyses

Ceci inclut :

- en savoir plus sur le Titulaire de Carte et d'autres clients, y compris sur les besoins, les préférences et les comportements ;
- analyser l'efficacité des publicités d'Alpha Card, les promotions et les offres ;
- effectuer des tests (quand Alpha Card met à jour ses systèmes), des traitements de données, l'administration de site Internet ainsi que le développement et le support de systèmes informatiques ;
- la réalisation d'études de marché, y compris pour donner au Titulaire de Carte la possibilité de fournir des commentaires, notes ou avis des utilisateurs de nos produits et services et ceux de nos partenaires commerciaux, y compris au moyen d'études sur les expériences de Transaction ;
- produire des analyses de données, des recherches statistiques et des rapports, y compris sur une base agrégée.

c. la publicité et la commercialisation des produits et services d'Alpha Card et ceux de ses partenaires commerciaux tiers (les partenaires commerciaux dont les sociétés du groupe, les partenaires de distribution, le partenaire de co-marquage, les processeurs et fournisseurs, les prestataires de services et de prestations associées au Compte Carte et les partenaires qui acceptent la Carte).

Il s'agit notamment des éléments suivants (avec le consentement du Titulaire de Carte, le cas échéant) :

- l'envoi de promotions et d'offres par courriel, SMS, publipostage et télémarketing conformément aux préférences du Titulaire de Carte ;
- la personnalisation des communications et des offres pour le Titulaire de Carte ; et
- déterminer si le Titulaire de Carte est intéressé et admissible pour bénéficier de nouveaux produits ou services.

Alpha Card ne fournit pas les coordonnées du Titulaire à ses partenaires d'affaires tiers sans le consentement du Titulaire de Carte. Cependant, Alpha Card peut envoyer au Titulaire de Carte des offres en leur nom. Si le Titulaire de Carte profite d'une offre d'un partenaire commercial et devient leur client, ces tiers peuvent envoyer indépendamment des communications au Titulaire de Carte. Dans ce cas, le Titulaire de Carte devra les informer séparément s'il souhaite refuser de recevoir des communications futures de leur part.

Si le Titulaire de Carte ne souhaite plus recevoir de communications marketing d'Alpha Card et d'autres sociétés du groupe à tout moment, il convient de contacter le service clientèle. Alpha Card communiquera également, de temps à autre, avec le Titulaire de Carte pour s'assurer que les informations qu'Alpha Card détient sur ses préférences sont à jour.

d. Gestion des risques relatifs aux affaires d'Alpha Card, y compris le risque de crédit, risque de fraude et risque opérationnel

Ceci inclut :

- prise de décision sur la manière dont Alpha Card gère les comptes des clients spécifiques, par exemple le plafond de Compte accordé aux clients (le cas échéant) et s'il faut approuver des Transactions individuelles ;
- élaboration de politiques de gestion des risques, des modèles et des procédures utilisés dans la gestion des comptes des clients et des activités d'Alpha Card en général ;
- signaler les informations et recevoir des informations des agences de crédit de référence et des organismes de gestion des fraudes selon le cas.

Les données du Titulaire de Carte peuvent également être utilisées à d'autres fins, pour lesquelles il donnera une autorisation spécifique ou, dans des circonstances très limitées, lorsque cela est requis par la Loi (par exemple pour se conformer à des obligations légales de conservation, ou à des demandes des autorités compétentes) ou lorsque cela est autorisé aux termes de la Loi belge de Protection des données (Loi relative à la protection de la vie privée), par exemple pour protéger les intérêts d'Alpha Card et empêcher, détecter ou lutter contre la fraude.

Afin de remplir ses obligations juridiques liées à la lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme international ainsi que l'exécution des sanctions financières, Alpha Card a déployé un système de surveillance pour ses Titulaires de Carte et leurs Transactions conformément à la Loi sur la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Titulaires de Cartes supplémentaires

Les dispositions de la présente déclaration de confidentialité s'appliquent également à n'importe quel Titulaire supplémentaire autorisé à utiliser le Compte Carte.

Lorsque le Titulaire de Carte principale a approuvé l'émission d'une Carte supplémentaire :

- il consent à ce qu'Alpha Card divulgue les détails du Titulaire de Carte supplémentaire sur le relevé de Compte, y compris les détails des Transactions, le solde et les détails des paiements en retard ;
- il consent à ce que le Titulaire de Carte supplémentaire fournisse à Alpha Card des informations personnelles sur le Titulaire de Carte à des fins d'authentification supplémentaire d'identité, lorsqu'il contacte Alpha Card à propos de l'utilisation de la Carte, y compris pour activer les Cartes, pour s'inscrire aux services en ligne et accéder aux services améliorés et aux nouveaux services au fur et à mesure de leur lancement ; et
- Les Titulaires de Cartes supplémentaires ne pourront pas apporter de modification à l'une des informations ou l'un des renseignements détenus, à moins que le Titulaire de Carte ait fourni à Alpha Card son consentement exprès à ces fins.

Consentement de tiers

Quand le Titulaire de Carte fournit à Alpha Card des renseignements relatifs à un tiers (y compris des Titulaires de Cartes supplémentaires), ou quand le Titulaire de Carte achète des biens et/ou des services au nom d'une tierce partie, le Titulaire de Carte confirme qu'il a informé et obtenu le consentement, si nécessaire, de cette tierce partie au traitement de ses informations par Alpha Card et par des tiers tels que décrits dans cette déclaration de confidentialité. En ce qui concerne les Titulaires de Cartes supplémentaires, cela peut inclure l'utilisation des renseignements à des fins de marketing ou de divulgation aux fins exposées en détail dans la section « Agences de référence de crédit et prévention des fraudes » ci-dessous.

Marketing

Alpha Card et d'autres sociétés du groupe peuvent :

- avoir accès à et utiliser les informations sur le Titulaire de Carte et sur la manière dont il utilise le Compte Carte pour identifier les biens et services pouvant intéresser le Titulaire de Carte ;
- commercialiser des offres pour le Titulaire de Carte (par courrier, courriel, téléphone, SMS, via Internet ou autre support électronique) en ce qui concerne les biens et services similaires à des comptes, produits et services American Express dont bénéficie le Titulaire de Carte et dont Alpha Card estime qu'ils peuvent l'intéresser ; et
- commercialiser d'autres offres pour le Titulaire de Carte (par courrier, courriel, téléphone, SMS ou via Internet) en ce qui concerne les autres produits et les services dont Alpha Card estime qu'ils peuvent intéresser le Titulaire de Carte.

Si le Titulaire de Carte ne souhaite plus recevoir de communications marketing d'Alpha Card et d'autres sociétés du groupe à tout moment, il convient de contacter le service clientèle. Par ailleurs, Alpha Card communiquera de temps à autre, avec le Titulaire de Carte pour s'assurer que les informations qu'Alpha Card détient sur ses préférences sont à jour.

Les informations utilisées pour élaborer des listes marketing peuvent être obtenues via :

- le formulaire de demande ;
- les Transactions effectuées à l'aide de la Carte chez des Commerçants ;
- des enquêtes et recherches (qui peuvent comprendre, lorsque cela est permis, contacter le Titulaire de Carte par courrier, courriel, téléphone, SMS ou par Internet) ; et
- des sources externes comme des Commerçants ou des organisations marketing, dans la mesure permise par la Loi.

Agences de référence de crédit et prévention des fraudes

Alpha Card peut échanger des renseignements personnels avec des agences de référence de crédit. Alpha Card peut informer les agences de référence de crédit du solde sur le Compte du Titulaire de Carte et Alpha Card peut les informer si le Titulaire de Carte ne fait pas certains paiements à échéance. Ces agences enregistreront ces informations sur les dossiers personnels du Titulaire de Carte (le cas échéant) et ces informations peuvent être partagées avec d'autres organisations afin d'évaluer les demandes du Titulaire de Carte et de toute autre partie ayant une association financière avec le Titulaire de Carte pour obtenir un crédit ou d'autres facilités de paiement, à d'autres fins de gestion du risque et de prévention des fraudes et pour le traçage des débiteurs.

Alpha Card peut effectuer des vérifications de crédit quand des sommes sont dues par le Titulaire de Carte sur le Compte Carte (y compris la banque du Titulaire de Carte, une société de crédit ou tout arbitre approuvé par le Titulaire de Carte).

Alpha Card peut mener de plus amples vérifications de crédit, y compris auprès d'organismes de crédit de référence et peut analyser les renseignements personnels pour aider à gérer le Compte du Titulaire de Carte et pour prévenir toute fraude ou toute autre activité illégale.

Alpha Card peut mener de plus amples vérifications dans la mesure permise par la Loi et peut analyser les renseignements personnels pour aider à gérer le Compte Carte et pour prévenir toute fraude ou toute autre activité illégale.

Alpha Card vérifiera les détails du Titulaire de Carte auprès des organismes de prévention de la fraude. Si des renseignements faux ou inexacts sont fournis par les Titulaires de Carte et qu'Alpha Card suspecte toute activité illicite comme une fraude ou qu'une fraude est identifiée, cela sera archivé, et Alpha Card peut en transmettre les détails aux organismes de prévention de la fraude. Les autorités de police peuvent accéder à ces informations et les utiliser.

Alpha Card et d'autres organisations peuvent également accéder à ces informations et les utiliser pour éviter toute fraude et tout blanchiment d'argent, par exemple, lors de :

- la vérification des détails en cas de demande d'assurance ou d'autres facilités ;
- la gestion des polices assurances ;
- le recouvrement des dettes ;
- la vérification des détails des demandes, des propositions et de tous types assurances ; ou
- la vérification des détails des demandeurs d'emploi et des salariés.

Alpha Card et d'autres organisations peuvent accéder et utiliser depuis d'autres pays les informations enregistrées par les organismes de prévention de la fraude.

Plus d'informations sur l'utilisation des renseignements personnels du Titulaire de Carte par les organismes de prévention de la fraude sont disponibles sur demande.

Communications électroniques ou téléphoniques

Si le Titulaire de Carte contacte Alpha Card par tout moyen électronique, Alpha Card peut enregistrer le numéro de téléphone ou l'adresse de protocole Internet associé à ce moyen de contacter Alpha Card.

Alpha Card peut surveiller et/ou enregistrer les appels téléphoniques, soit directement, soit par le biais d'organisations de bonne réputation sélectionnées par Alpha Card, afin d'assurer des niveaux de services homogènes (y compris pour la formation du personnel) et le bon fonctionnement du Compte, afin, le cas échéant, de permettre la résolution de conflits et d'aider Alpha Card en assurant qu'Alpha Card se conforme aux obligations légales.

Transfert international de données

Alpha Card peut entreprendre toutes les actions qui précèdent en dehors de la Belgique et de l'EEE. Cela inclut le traitement des informations aux États-Unis, où les Lois de protection des données ne sont pas aussi complètes que dans l'EEE. Dans ce cas, Alpha Card conserve toujours le même niveau de protection que dans l'EEE pour les renseignements des Titulaires de Carte.

Quant aux transferts de données à l'extérieur d'Alpha Card, ils sont régis par contrats, qui garantissent un niveau de protection similaire à celui du pays d'origine du Titulaire de Carte.

Sécurité

Alpha Card utilise une technologie de pointe et des procédures bien définies à suivre par ses employés afin de s'assurer que les informations du Titulaire de Carte soient traitées rapidement, avec précision, complètement et en toute sécurité. Le traitement des informations du Titulaire sera effectué par des moyens automatisés et manuels. Afin de maintenir l'efficacité et la sécurité de ces systèmes, politiques et procédures, Alpha Card peut aussi de temps en temps traiter les informations du Titulaire de Carte à des fins de tests internes.

Conservation des informations

Alpha Card conserve les renseignements personnels aux fins décrites dans cette déclaration de confidentialité le temps nécessaire pour remplir ses obligations légales conformément à la Loi applicable ou dans la mesure permise par la Loi.

Accès aux informations du Titulaire de Carte

Le Titulaire de Carte a le droit de demander une copie des informations qu'Alpha Card détient sur lui/elle. Si le Titulaire de Carte souhaite une copie de certains ou de tous ses renseignements personnels, il convient de contacter Alpha Card à l'adresse mentionnée dans l'art XI « Réclamations - Contacter Alpha Card » de l'Accord du Titulaire de Carte. Ceci peut entraîner des frais minimes, dans la mesure permise par la Loi.

Correction des informations inexactes

Si le Titulaire de Carte croit que certaines informations que détient Alpha Card sur le Titulaire de Carte sont incorrectes, incomplètes, non pertinentes ou transformées d'une façon qui viole une disposition légale, le Titulaire de Carte peut demander à Alpha Card de corriger, compléter, supprimer ou bloquer ces informations dans ses archives. Alpha Card recommande au Titulaire de Carte de contacter le Service clientèle. Toute information qui s'avère être incorrecte, non pertinente ou incomplète sera corrigée rapidement.

Changements apportés à cette déclaration de confidentialité

Alpha Card peut modifier toute disposition de la présente déclaration à tout moment. Alpha Card peut informer le Titulaire de Carte avant une telle modification conformément à la section « Modification de l'Accord » de l'Accord du Titulaire de Carte.

Demande ou réclamation

En cas de demande ou de réclamation en lien avec les informations qu'Alpha Card détient à propos du Titulaire de Carte, veuillez contacter Alpha Card à l'adresse mentionnée dans l'art XI" Réclamations - Contacter Alpha Card" de l'Accord du Titulaire de Carte.

Tableau de Cotisations annuelles

Les informations contenues dans ce tableau résument les frais de Cotisation annuelle couvrant les services l'utilisation de la Carte et ne sont pas destinées à remplacer les termes de l'Accord du Titulaire de Carte. Pour plus de détails, veuillez lire l'Accord du Titulaire de Carte.

	Carte Blue	Carte Green	Carte Gold	Carte Platinum	Brussels Airlines Preferred American Express Card	Brussels Airlines Premium American Express Card	Brussels Airlines Classic American Express Card	Carte Business Green	Carte Business Gold
Cotisations annuelles	Sous réserve de toute offre promotionnelle périodique, la Cotisation annuelle forfaitaire à la date valide de l'Accord est exposée ci-après.								
Carte principale	35 euros	65 euros	115 euros avec assistance technique	570 euros	120 euros	150 euros	60 euros	65 euros	115 euros
Carte supplémentaire	15 euros	30 euros	45 euros Première Carte supplémentaire gratuite	Gratuit : 1 Carte Platinum et jusqu'à 4 Cartes Gold	40 euros	50 euros	20 euros	65 euros	45 euros

Informations Générales sur les Assurances – Carte Gold American Express®



Introduction

Alpha Card SCRL, 100 boulevard du Souverain, 1170 Bruxelles, Belgique BCE/RPM Bruxelles - TVA BE 0463.926.551 est agréée par la Banque Nationale de Belgique (BNB) en tant qu'établissement de paiement et enregistrée en tant qu'intermédiaire d'assurances sous le numéro FSMA: 048520A - Adresse FSMA 12-14 rue du congrès 1000 Bruxelles. Alpha Card SCRL est détenue à 100% par American Express. Alpha Card SCRL est active dans l'activité d'intermédiation dans les branches d'assurances suivantes: 1a Accidents, 7 Marchandises Transportées, 9 Autres dommages aux biens, 16 Pertes pécuniaires, 18 Assistance

L'assurance est fournie en vertu d'une police d'assurance groupe qu'Alpha Card SCRL a souscrite auprès d'assureurs au bénéfice des Titulaires de Carte. Les Assureurs auprès desquels Alpha Card SCRL a actuellement souscrit les polices d'assurances au bénéfice des Titulaires de Carte(s) :

AIG Europe Limited. Société de droit Anglais. Registre des sociétés n° 01486260. Siège social: The AIG Building, 58 Fenchurch Street, Londres EC3M 4AB, Royaume-Uni. Succursale Belge située au Boulevard de la Plaine 11, 1050 Bruxelles, Belgique. Tél : (+32) (0) 2739 9000. RPM Bruxelles – 0847.622.919.

AIG Europe Limited est une compagnie d'assurances agréée par le UK Prudential Regulation Authority, 20 Moorgate, Londres EC2R 6DA, Royaume Uni. La succursale Belge d'AIG Europe Limited est inscrite à la Banque Nationale de Belgique (BNB) sous le numéro 1136. La BNB est située au Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles.

Europ Assistance (Belgium) SA (Groupe Générali), est une compagnie d'assurances de droit belge inscrite sous le RPM Bruxelles 0457.247.904 agréée par la Banque Nationale de Belgique sous le code 1401 pour pratiquer les branches 1, 9, 13, 15, 16, et 18 (Assistance) par A.R. du 2.12.1996 (M.b.21.12.1996) et agréée pour pratiquer les branches 13, 16, 18 au Grand-Duché de Luxembourg, dont le siège social est situé Boulevard du Triomphe 172 à 1160 Bruxelles. La BNB est située au Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles.

Alpha Card SCRL peut décider à tout moment d'opter pour d'autres compagnies d'assurances. L'ensemble des assurances sont dès lors souscrites auprès de compagnie(s) d'assurance tierce(s), veuillez lire attentivement les conditions générales qui s'appliquent à ces services d'assurances. Alpha Card SCRL reste dès lors une tierce partie à l'égard du contrat d'assurance et de toute discussion/ réclamation liée au contrat d'assurance. Les assurances contractées sont néanmoins intégrées à la Carte et ne doivent aucunement faire l'objet d'un paiement complémentaire de prime d'assurance.

Eligibilité

Les avantages décrits dans la police d'assurances dépendent:

- de l'émission d'une Carte,
- de la validité du Compte-Carte,
- du règlement du solde du Compte-Carte conformément à l'accord conclu par le Titulaire de Carte au moment de l'incident donnant lieu à une réclamation.

Les avantages peuvent être conditionnés à l'utilisation de la Carte. (Toutes les assurances souscrites auprès de AIG sont conditionnées à l'utilisation de la Carte).

La fourniture, l'étendue et les conditions de prestations d'assurances peuvent être modifiées, retirées ou annulées par Alpha Card SCRL ou par le fournisseur d'assurances à tout moment au cours du contrat. Dans la mesure du possible, Alpha Card SCRL préviendra au moins soixante (60) jours à l'avance des modifications préjudiciables ou des annulations des prestations d'assurances.

Durée de la couverture

Début des garanties : Les garanties du présent contrat prennent effet à la date de l'émission de la Carte ou à une date ultérieure, selon les conditions propres à chaque garantie; aucune garantie ne prendra cependant effet avant la date d'entrée en vigueur du présent contrat d'assurance souscrit par Alpha Card SCRL auprès de l'Assureur. Par exemple, les voyages payés avant la date de l'émission de la Carte ou avant la date d'entrée en vigueur du contrat d'assurance ne seront pas couverts par le présent contrat d'assurance (même si le sinistre a lieu après ces dates).

Fin des garanties : Nonobstant toute clause contraire dans les présentes conditions générales, toutes les garanties seront immédiatement réiliées et prendront fin de plein droit, même par exemple pour les voyages déjà payés, en cas de non-renouvellement ou de résiliation de la Carte /Compte American Express ou lorsque le présent contrat d'assurance souscrit par Alpha Card SCRL auprès de l'Assureur prend fin, pour quelque raison que ce soit, la première de ces dates faisant foi.

Code de conduite/ Devoir de diligence

Alpha Card SCRL met à la disposition du Demandeur de Carte notamment sur le site d'American Express Belgique [www.americanexpress.be] un comparateur de Cartes et/ou des informations suffisantes notamment relativement aux assurances couvertes par la Carte, permettant de choisir la Carte qui correspond le mieux aux besoins du Demandeur de Carte ou de la Société. En soumettant sa demande, le Demandeur de Carte/ la Société reconnaît avoir reçu toute l'information nécessaire et pertinente lui permettant d'agir en pleine connaissance de cause. Il/Elle reconnaît avoir été informé(e) d'une manière éthique, claire, complète, équitable et professionnelle sur toutes les caractéristiques de la Carte en ce compris sur les assurances. Il/Elle reconnaît dès lors qu'Alpha Card SCRL et/ou ses représentants ont entrepris des démarches suffisantes pour vérifier que les produits vendus répondent à ses besoins réels. Alpha Card SCRL ne peut néanmoins pas exclure qu'un client choisisse délibérément une sous-assurance ou une sur-assurance, Alpha Card SCRL ne fournissant aucun conseil ou recommandation.

Langues

Les deux langues officielles relatives aux conditions générales d'assurances ainsi qu'à toutes les communications sont le français et le néerlandais. Une communication en anglais pourra exceptionnellement être fournie au Titulaire du Compte-Carte, et ce, à sa demande expresse sachant qu'en cas de contradiction entre les documents en français et néerlandais d'une part et la version anglaise d'autre part, les deux langues nationales prévaudront.

Modes de communication

Les Communications avec le Titulaire de Carte seront effectuées par courrier postal, courriels, SMS ou insertion de la communication en question dans le Relevé (ou document joint au Relevé) au Titulaire de Carte principale. Le Titulaire de Carte a l'obligation d'informer Alpha Card SCRL de toute modification de ses coordonnées afin qu'Alpha Card SCRL puisse être en mesure de tenir à jour son dossier.

Conflits d'intérêts

Alpha Card SCRL suit une politique de gestion des conflits d'intérêts et des rémunérations et ce, conformément à la réglementation en vigueur. Certaines normes d'honnêteté et d'intégrité sont appliquées. Alpha Card SCRL confirme ne pas tirer un avantage disproportionné (direct ou indirect) au détriment des Titulaires de Carte(s) quant aux produits d'assurances liés à ses Cartes. Les personnes qui sont en contact avec les clients d'Alpha Card SCRL n'ont aucun intérêt financier ou autre spécifique aux assurances quand ils proposent des Cartes sur lesquelles des produits d'assurances sont liés. Plus d'informations sur la politique des conflits d'intérêts et rémunération peuvent être consultées sur le site internet www.americanexpress.be ou demandées par écrit à Alpha Card SCRL, Département Legal & Compliance, Boulevard du Souverain, 100 à 1170 Bruxelles.

Plaintes liées aux assurances

Le Titulaire de Carte peut adresser ses plaintes éventuelles (par écrit) à:

1. Alpha Card SCRL - Service Clientèle, 100 Boulevard du Souverain, 1170 Bruxelles
2. Si le Titulaire de Carte n'est pas satisfait de la solution proposée par Alpha Card SCRL, il peut, en dernier recours, faire appel à: Ombudsman des assurances - 35 Square de Meeûs, 1000 Bruxelles
Fax: +32(2) 547 59 75
<http://www.ombudsman.as/fr/complaint/form.asp>

Résumé des Garanties

Ces résumés sont fournis à titre exclusivement informatif et ne contiennent pas les conditions générales complètes des polices d'assurances. Il est dès lors très important de prendre connaissance de l'ensemble des conditions générales liées aux assurances qui peuvent notamment être retrouvées sur le site internet suivant : <http://www.americanexpress.be/documents>

Garanties	Que prévoit cette garantie?	Quelles exclusions ou points d'attention principaux à retenir?	Quelques plafonds
Annulation et interruption de voyage ^{(1) (2) (3)}	Un sérieux problème de santé pour vous ou l'un de vos proches (famille jusqu'au 2ème degré) ⁽²⁾ ou un dégât à votre habitation vous empêche de partir en voyage et le voyage doit être annulé ? Pas de souci. ⁽¹⁾ Si vous avez payé votre voyage avec votre Carte, vous êtes couverts pour vos frais de voyage non récupérables, avec un plafond selon le type de Carte ⁽³⁾ . Si pour ces mêmes raisons, votre séjour est interrompu, la partie non-utilisée sera également prise en charge.	Le voyage doit avoir été payé avec la Carte. Si vous payez pour des amis ou vos petits-enfants, pensez à souscrire une police pour couvrir leur voyage. Les voyages entrepris dans le cadre d'une activité professionnelle ne sont pas couverts sous cette garantie, ...	Jusqu'à 6.000€/voyage/ Carte/Famille, par période consécutive de 12 mois.
Ticket upgrade/Revalorisation de ticket ^{(1) (2) (3)}	Votre vol a plus de 4 heures de retard, vous êtes victime d'une surréservation, vous avez raté votre connection et aucune alternative n'a été proposée dans les 4 heures par la compagnie aérienne? La garantie ^{(1) (2)} couvrira les frais supplémentaires ⁽³⁾ , occasionnés par une modification de votre billet de voyage régulier « aller » ou « retour » vers une catégorie de confort similaire ou supérieure.	Le voyage doit avoir été payé avec la Carte. Si la compagnie aérienne vous propose une alternative dans les 4 heures, la garantie ne prendra pas ses effets. Notez également que les frais supplémentaires doivent être payés avec la Carte, ...	Couverture des frais réels.
Retard de bagages ^{(1) (2) (3)}	Vous arrivez à votre destination de voyage et vos bagages ne sont pas là dans les 4 heures? Vos dépenses urgentes de vêtements et d'accessoires de première nécessité (ex: nécessaire de toilette...) effectuées sur le lieu de destination seront remboursés ^{(1) (2) (3)} . Si ceux-ci ne sont toujours pas arrivés après 48 heures, le plafond des dépenses est revu à la hausse!	Le voyage doit avoir été payé avec la Carte. La présente assurance couvre les désagréments liés au retard de bagages à l'étranger (non sur le retour vers le domicile) et ne couvre ni les bagages ni le contenu des bagages retardés. La garantie est accordée sur base des frais réellement exposés par l'Assuré, il ne s'agit pas d'un forfait, ...	Jusqu'à 250€/voyage après 4h et jusqu'à 750€/voyage après 48h (si vos bagages ne sont toujours pas récupérés).
Retard d'avion ^{(1) (2) (3)}	Votre vol a plus de 4 heures de retard? Vous pouvez prétendre à une indemnisation pour vos dépenses raisonnables effectuées pour des frais d'hôtel, de repas et de rafraîchissements consécutifs à ce retard ^{(1) (2) (3)} .	Le voyage doit avoir été payé avec la Carte. Si la compagnie aérienne est intervenue pour ces frais, vous ne pouvez prétendre à la couverture que pour les frais non récupérables. Les retards occasionnés sur des vols non réguliers (type "charter") sont exclus, ...	Jusqu'à 250€/voyage pour l'ensemble des voyageurs.
Correspondance manquée ^{(1) (2) (3)}	Vous avez raté votre correspondance parce que votre vol précédent avait plus de 4 heures de retard? Vous pouvez prétendre à une indemnisation pour vos dépenses raisonnables effectuées pour des frais d'hôtel, de repas et de rafraîchissements consécutifs à ce retard ^{(1) (2) (3)} .	Le voyage doit avoir été payé avec la Carte. Si la compagnie aérienne est intervenue pour ces frais, vous ne pouvez prétendre à la couverture que pour les frais non récupérables. Les retards occasionnés sur des vols non réguliers (type "charter") sont exclus, ...	Jusqu'à 150€/voyage pour l'ensemble des voyageurs.
Accident de voyage ^{(1) (2) (3)}	En voyage, vous et les membres de votre famille ⁽²⁾ êtes assurés en cas de décès ou d'invalidité permanente ^{(1) (3)} suite à un accident, en tant que passager d'un transport public (avion, train, bateau, autobus, véhicule de location). Cette couverture comprend également les frais de recherche et de sauvetage. Le lieu d'embarquement est également couvert.	L'intégralité du voyage doit avoir été payé avec la Carte. Contrairement à une couverture 24h/24, cette couverture prend ses effets uniquement lors d'accidents en tant que passager d'un moyen de transport public, ...	Jusqu'à 250.000€ (30.000€ de frais de recherche & de sauvetage).
Garantie achats ^{(1) (3) (4)}	Protection des achats effectués au moyen de la Carte contre le vol et l'endommagement accidentel pendant 90 jours à compter de la date d'achat ou de livraison ^{(1) (3) (4)} .	Sont exclus: vol d'un véhicule motorisé ou vol à l'intérieur d'un véhicule motorisé, la disparition ou la perte du bien et le vol autre que le vol caractérisé ; le vol simple est donc exclu, ...	Jusqu'à 4.000€/assuré/ sinistre; jusqu'à 10.000€/période consécutive de 12 mois.
Livraison des biens achetés sur Internet ⁽¹⁾⁽³⁾⁽⁴⁾	Votre commande internet ne vous est pas livrée ? Ou cette livraison n'est pas conforme à la description ? Les biens achetés vous sont livrés endommagés ou incomplets ? Vous êtes indemnisé dans la limite de la garantie ^{(1) (3) (4)} .	Les achats garantis sont ceux effectués auprès d'un Commerçant domicilié dans un pays de l'Union Européenne ou aux Etats-Unis. La valeur unitaire doit être de minimum 50 € TTC. Dans un premier temps (90 jours), avant toute indemnisation de l'assureur , la recherche d'une solution amiable devra être entreprise avec le Commerçant. Sont notamment exclus de la garantie les bijoux ou objets précieux tels qu'objets d'art, les données numériques à visualiser ou télécharger en ligne, les biens à usage professionnel, les biens achetés sur un site de vente aux enchères, ...	Jusqu'à 1.000€/sinistre/ assuré/période consécutive de 12 mois.



Résumé des Garanties – suite

Garanties	Que prévoit cette garantie?	Quelles exclusions ou points d'attention principaux à retenir?	Quelques plafonds
Assistance Voyage et aux personnes ^{(1) (2)}	À l'étranger, la couverture médicale se charge notamment de l'organisation de l'assistance médicale, du rapatriement, du remboursement des frais médicaux et de l'aide aux compagnons de voyage. Elle veille également à ce que vous puissiez avoir la visite de votre famille en cas d'hospitalisation ^{(1) (2)}. Ci-dessous quelques unes des prestations: - Rapatriement de l'assuré accidenté ou malade avec un accompagnant de son choix; - Retour des autres personnes assurées si elles ne peuvent poursuivre leur voyage par les moyens initialement prévus; - Intervention dans les frais médicaux exposés à l'étranger ⁽²⁾; - Retour anticipé en cas d'hospitalisation du conjoint, père, mère, ou enfant de l'assuré; - Retour anticipé en cas de décès d'un proche parent; - Retour anticipé en cas de sinistre grave au domicile de l'assuré; - ...	- Le domicile du Titulaire de Carte : - Gold doit être situé en Belgique ou Grand Duché de Luxembourg - Platinum doit être situé dans un pays de l'Espace Economique Européen, à l'exclusion des îles et départements non situés sur le continent Européen - Les frais médicaux exposés à l'étranger sont remboursés après intervention de votre mutualité; - En fonction du type d'intervention, une franchise de 35€ à 50€ sera appliquée; - Les interventions sur certains soins (ex: soins dentaires) peuvent être plafonnées; - Le séjour à l'étranger est limité à 3 mois consécutifs; - Le frais médicaux pour des soins reçus en Belgique, qu'ils soient ou non consécutifs à une maladie ou un accident survenu à l'étranger sont exclus; - Les états pathologiques connus avant le départ sont exclus; - Les affections et les événements consécutifs à l'usage de drogue, alcool ou toute autre substance non prescrite par un médecin sont exclus; - Les événements découlant des suites d'un accident nucléaire ou d'un acte terroriste sont exclus; - ...	Frais médicaux exposés à l'étranger jusqu'à 50.000 €.
Assistance aux véhicules ^{(1) (2) (3)} ! Uniquement d'application si vous avez la Carte Gold avec assistance aux véhicules (actuelle cotisation annuelle : 195€).	Vous êtes en panne ou avez été victime d'un accident ? Nous restons à vos côtés jusqu'à ce que le problème soit résolu. Nous mettons tout en œuvre pour que vous puissiez poursuivre votre voyage et organisons votre rapatriement si nécessaire ^{(1) (2)}. L'assistance-dépannage couvre deux voitures et est valable en Belgique, au Luxembourg et en Europe. Ci-dessous quelques unes des prestations : - Dépannage, remorquage et transport du véhicule immobilisé en Belgique, Grand-Duché de Luxembourg et à l'étranger; - Hébergement des assurés en attente des réparations ⁽³⁾; - Rapatriement du véhicule et des assurés immobilisés plus de 5 jours à l'étranger; - Véhicule de remplacement pour une durée de 5 jours consécutifs, en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg pour les Cartes Gold et en Europe pour les Carte Platinum ^{(1) (2)}; - ...	- Le prix des pièces de rechange, les frais d'entretien du véhicule, les frais de réparations du véhicule sont exclus; - Les pannes répétitives causées par la non-réparation du véhicule après une première intervention de l'assureur sont exclus. - ...	Jusqu'à 2 véhicules par compte Carte.
Assistance à domicile ^{(1) (2) (3)} ! Uniquement d'application si vous avez la Carte Gold avec assistance aux véhicules (actuelle cotisation annuelle : 195€).	- Un aide familiale et une garde d'enfants (-16 ans) en cas d'hospitalisation en Belgique ou au Grand Duché de Luxembourg ⁽²⁾; - En cas de sinistre au domicile ⁽³⁾: - intervention dans les frais d'hôtel si l'habitation est inhabitable; - frais de gardiennage du domicile pendant les premières 48h; - véhicule utilitaire pour transporter le mobilier; - Dépannage serrurier en cas de serrure endommagée ou perte de clés;	- L'oubli des clés à l'intérieur de la maison n'est pas considérée comme une perte; - ...	

⁽¹⁾ Consultez les Conditions Générales des Assurances en cours liées à la Carte, celles-ci prévalent sur tout autre description ou référence.

⁽²⁾ Sont assurés : le Titulaire de la Carte, les membres de sa famille (partenaire légal ou de fait et enfants de moins de 25 ans vivant sous le même toit) lorsqu'ils voyagent avec le Titulaire ou séparément, et uniquement dans le cas où les titres de transport ou le séjour ont été réglés en utilisant la Carte. D'une garantie à l'autre, la définition de l'assuré peut être plus ou moins étendue.

⁽³⁾ Avec un plafond en fonction du type de Carte.

⁽⁴⁾ Est assuré : Uniquement le Titulaire de la Carte.

Charte de confidentialité à l'intention des Titulaires de Cartes

Qu'est-ce que ce document ?

Chez Alpha Card SCRL, nous nous engageons à préserver votre vie privée. Nous souhaitons vous exposer comment nous collectons, utilisons, partageons et conservons les informations à votre sujet et les choix qui sont à votre disposition lorsque vous sollicitez nos produits ou nos services.

Dans cette charte de confidentialité, nous décrivons comment Alpha Card SCRL, en sa qualité de contrôleur de données, collecte, utilise, partage et conserve les informations à votre sujet, conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (le Règlement Général sur la Protection des Données - RGPD). Pour connaître les coordonnées de notre Délégué à la protection des données, reportez-vous à la section « Demande ou réclamation ».

Si vous interagissez avec nous en ligne, une Charte de confidentialité en ligne séparée est disponible à l'adresse [americanexpress.be](#). Celle-ci décrit comment nous collectons, utilisons, partageons et conservons les informations à votre sujet dans ce contexte particulier. Les informations collectées dans le cadre de cette Charte de confidentialité seront utilisées avec les informations que nous collectons en ligne à votre sujet. Aussi, nous vous demandons de prendre le temps de lire cette Charte de confidentialité en ligne.

De temps à autre, nous pouvons être amenés à modifier cette Charte de confidentialité. Selon la nature de la modification, nous vous en informerons via nos communications écrites avec vous ou via notre site Internet [americanexpress.be](#).

Données personnelles collectées

Cette Charte de confidentialité décrit comment nous (et nos Fournisseurs de services) collectons, utilisons, partageons et conservons les informations à votre sujet. Les types d'informations que nous collectons dépendent du produit ou du service que vous sollicitez ou utilisez. Nous collectons des Données personnelles à votre sujet depuis les sources suivantes :

- le formulaire de demande d'un compte- carte et les autres documents que vous nous fournissez ;
- lorsque vous sollicitez ou utilisez des produits, des biens ou des services (par ex., lorsque vous utilisez votre carte pour effectuer des transactions auprès de marchands ou des opérateurs « retraits de cash », lorsque des services de conciergerie ou réservez des voyages);
- vérifications auprès d'agences de référence de crédit et d'agences de prévention de la fraude, notamment les dossiers personnels et professionnels (le cas échéant) (pour plus d'informations, reportez-vous à la section « Agences de référence de crédit et prévention de la fraude ») ;
- vous, via la manière dont vous communiquez avec nous et utilisez votre compte (par ex., les numéros de téléphone fournis lors des appels de service, adresses de protocole internet (adresse IP) liées à votre ordinateur lorsque vous nous contactez via voie électronique;
- toute étude, tout sondage et tout concours auxquels vous participez ou toute offre marketing à laquelle vous vous inscrivez ; et
- les tierces parties, telles que dans les listes marketing que nous obtenons en toute légalité de la part de Partenaires commerciaux.

Utilisation des Données personnelles

Nous utilisons vos Données personnelles : (i) lorsque cela est nécessaire pour l'exécution d'un contrat ou afin d'être en conformité avec une obligation légale (par ex., vigilance raisonnable dont les institutions financières doivent faire preuve avant d'approuver des comptes-carte); (ii) pour nos intérêts légitimes, notamment pour l'établissement, l'exercice ou la défense de droits en justice, prévenir la fraude et/ou améliorer nos produits ou services ; ou (iii) lorsque nous avons obtenu votre consentement, par exemple à des fins de marketing direct. Plus spécifiquement, nous utilisons vos Données personnelles pour effectuer les actions suivantes :

1. fournir des produits et services, notamment pour :
 - traiter les demandes de nos produits, notamment prendre des décisions pour approuver ou pas votre demande de compte- carte ;
 - administrer et gérer votre compte, par exemple approuver ou pas des transactions individuelles ;
 - communiquer avec vous via e-mail, SMS ou toute autre méthode électronique à propos de vos comptes, produits et services et pour vous tenir informé des nouvelles caractéristiques et avantages liés aux produits ou services que vous avez sollicités ;
 - prêter et gérer tous les programmes d'avantages et programmes d'assurances fournis avec les produits ou services que vous avez sollicités ;
 - répondre aux questions que vous nous envoyez et satisfaire vos demandes ;
2. promouvoir et commercialiser des produits et services pour le Groupe American Express et nos Partenaires commerciaux, notamment pour :
 - présenter du contenu qui est personnalisé en fonction de vos préférences ;
 - aider à déterminer si vous pourriez être intéressé par de nouveaux produits ou services ;
 - vous communiquer des promotions et des offres (par courrier, e-mail, téléphone, SMS, via Internet ou à l'aide d'autres méthodes électroniques) relatives à des produits et services qui pourraient vous intéresser ou qui sont similaires à vos produits et services American Express existants ;
3. améliorer nos produits et services et mener des recherches et des analyses, notamment pour :
 - mieux comprendre nos clients, leurs besoins, leurs préférences et leurs comportements ;
 - analyser si nos publicités, promotions et offres sont efficaces ;
 - mener des tests (pour assurer la sécurité et lorsque nous mettons à jour nos systèmes), le traitement des données, l'administration du site Internet, le support et le développement des systèmes informatiques ;
 - vous permettre de nous faire part de vos commentaires en évaluant nos produits et services et ceux de nos Partenaires commerciaux ;
 - produire des analyses des données, des recherches statistiques et des rapports, de manière agrégée ;
 - superviser et/ou enregistrer vos appels téléphoniques avec nous ou nos Fournisseurs de services afin de garantir des niveaux de services constants (ce qui comprend la formation du personnel) et des opérations de compte homogènes ;
4. gérer les risques de fraude, opérationnels et de sécurité (à l'aide de processus automatisés et/ou d'exams manuels), notamment pour :
 - examiner et approuver les transactions individuelles, notamment celles que vous effectuez via les canaux numériques ;
 - détecter et prévenir la fraude ou les activités criminelles ;
 - garantir la sécurité de vos informations ;
 - développer et ajuster nos politiques de gestion des risques, nos modèles et nos procédures pour les demandes et les comptes client, en se basant sur les informations contenues dans votre demande ou liées à votre solvabilité et à l'historique de votre compte (si applicable) ;
 - se conformer aux lois et réglementations, notamment pour l'établissement, l'exercice ou la défense de droits en justice ainsi que pour faciliter la résolution des litiges ;
5. traiter votre demande (ou adapter vos offres) liée à nos produits et services (à l'aide de processus automatisés et/ou d'exams manuels), notamment pour :
 - nous aider à mieux comprendre votre situation et votre comportement financier afin que nous puissions prendre des décisions quant à la manière de gérer vos comptes existants et aux autres produits ou services qui pourraient être intéressants pour vous; et
 - informer nos pratiques de collecte de données et partage des informations avec les agences de référence de crédit et les agences de gestion des fraudes (pour plus d'informations, reportez-vous à la section « Agences de référence de crédit et prévention de la fraude »).

Partage des Données personnelles

Nous ne partagerons vos Données personnelles qu'avec votre consentement ou si cela est exigé ou permis par la loi en vigueur, par exemple avec :

- des agences de référence de crédit et des institutions similaires pour signaler ou nous renseigner sur votre situation financière, et pour signaler les dettes que vous avez envers nous (pour plus d'informations, reportez-vous à la section « Agences de référence de crédit et prévention de la fraude » ci-dessous) ;
- les autorités réglementaires, les tribunaux et les agences gouvernementales afin d'être en conformité avec les ordres juridiques, les exigences légales ou réglementaires et les demandes par les autorités chargées de l'application des lois ;
- les agences de recouvrement et les conseillers juridiques externes pour recouvrer les dettes sur votre compte ;
- nos Fournisseurs de services, les autorités réglementaires, les autorités chargées de l'application des lois, les agences gouvernementales et des tierces parties telles que votre banque, votre société de crédit foncier ou tout émetteur de carte de paiement ;
- les sociétés du Groupe American Express ;
- nos Fournisseurs de services qui prestent des services pour nous et nous aident à gérer votre compte et/ou à exercer notre activité ;
- nos Partenaires commerciaux, notamment les partenaires de co-marquage (ou « co-branding »), pour fournir, livrer, proposer, personnaliser ou développer des produits et services pour nous, conjointement ou séparément. Nous ne partagerons pas vos informations de contact avec nos Partenaires commerciaux pour qu'ils vous sollicitent de manière indépendante pour leurs propres produits ou services sans votre consentement. Nous pourrions également vous envoyer des offres en leur nom avec votre consentement. Veuillez noter que si vous profitez d'une offre fournie par un Partenaire commercial et devenez son client, ce dernier pourrait vous envoyer des communications de manière indépendante. Dans ce cas, vous devez examiner sa propre charte de confidentialité et l'informer séparément si vous ne souhaitez pas recevoir d'autres communications de sa part ;
- toute partie approuvée par vous, notamment les partenaires « fidélité » que vous associez à votre compte Membership Rewards (le cas échéant) et dépendant de votre carte, tout partenaire disponible dans votre programme d'avantages Carte chez qui vous choisissez de vous inscrire ; ou
- tout personne à qui nous transférons ou attribuons nos droits contractuels.

Titulaires de Carte Supplémentaire

Avant de nous fournir des Données personnelles appartenant à une autre personne, notamment les Titulaires de Carte Supplémentaire, veuillez demander à ladite personne de consulter cette Charte de confidentialité et de confirmer son consentement quant au partage de ses informations avec Alpha Card SCRL et avec toute autre partie décrite dans le présent avis.

- Les conditions de cette Charte de confidentialité s'appliquent à tout Titulaire de Carte Supplémentaire que vous avez approuvé pour utiliser votre compte. Lorsque vous approuvez l'émission d'une Carte Supplémentaire :
- nous utilisons les informations du Titulaire de Carte Supplémentaire pour traiter sa demande, émettre sa carte, gérer le compte et être en conformité avec nos obligations légales ou réglementaires ; et
 - le Titulaire de Carte Supplémentaire pourrait devoir nous fournir vos Données personnelles à des fins de vérification d'identité lorsqu'il nous contacte à propos de l'activation ou de l'utilisation de sa carte, s'enregistre pour des services en ligne et accède à des services et avantages nouveaux ou mis à jour.

Les Titulaires de Carte Supplémentaire ne sont pas autorisés à apporter de modifications à nos Données personnelles, sauf si vous nous avez donné votre consentement pour le faire.

Agences de référence de crédit et prévention de la fraude

Nous pourrions communiquer vos Données personnelles aux agences de référence de crédit (ARC) et aux agences de prévention de la fraude (AFP). Nous pourrions obtenir des Données personnelles à votre sujet auprès de ces agences, notamment, le cas échéant, au sujet

de votre époux(se) et de toute activité professionnelle dans laquelle vous êtes impliqué (notamment les coordonnées de vos co-directeurs ou de vos partenaires professionnels). Dans ce cas, vous pourriez être considéré comment financièrement lié à ces personnes (« associés financiers ») et serez évalué en référence avec leurs « dossiers associés ».

Lorsque vous sollicitez votre demande

Si vous êtes le directeur d'une entreprise, nous pourrions faire appel aux ARCs pour obtenir la confirmation que l'adresse de résidence que vous fournissez est la même que celle indiquée sur le registre restreint des adresses habituelles des directeurs répertoriés à la Banque Carrefour des Entreprises (BCE). Les ARCs enregistreront des informations au sujet de votre entreprise et de ses propriétaires et peuvent créer un enregistrement du nom et de l'adresse de votre entreprise et de ses propriétaires si un tel enregistrement n'existe pas encore.

Pendant la durée de vie de votre compte

Nous pourrions poursuivre nos recherches auprès des ARCs afin de nous aider dans la gestion de votre compte, ce qui inclura de consulter les enregistrements associés de vos associés financiers. Le cas échéant, ces recherches ne seront ni communiquées ni utilisées par d'autres organisations pour évaluer votre capacité à obtenir un crédit. Nous pourrions également effectuer d'autres vérifications de crédit alors que vous possédez de l'argent sur votre compte (notamment contacter votre banque, votre société de crédit foncier ou tout autre référent approuvé par vous).

Nous pourrions communiquer aux ARCs le solde actuel de votre compte et éventuellement leur signaler si vous ne réglez pas vos paiements à échéance. Le cas échéant, elles enregistreront ces informations dans vos dossiers de crédit personnel et professionnel (le cas échéant), lesquelles pourraient être communiquées à d'autres organisations dans le but d'évaluer vos demandes et les demandes d'autres parties ayant une association financière avec vous, pour un crédit ou d'autres facilités, pour d'autres fins de gestion des risques et pour prévenir la fraude et dépister les débiteurs. Tout défaut de paiement pourrait nuire à votre côté de crédit. Les enregistrements éventuellement partagés avec les ARCs resteront le cas échéant dans les dossiers pendant 10 ans après leur clôture, qu'ils soient réglés par vous ou en défaut de paiement.

Nous pourrions analyser vos Données personnelles pour nous aider dans la gestion de votre compte et prévenir la fraude ou toute autre activité illégale. Nous et d'autres organisations pourraient accéder à vos Données personnelles et les utiliser pour prévenir la fraude et le blanchiment d'argent, par exemple, lors :

- de la vérification des données des demandes d'assurance, de crédit ou associées au crédit ou d'autres facilités ;
- de la gestion du crédit, des comptes ou facilités liés à un crédit et les polices d'assurance ;
- du recouvrement de dettes ; ou
- de la vérification des données des demandes, des propositions et des réclamations pour tous les types d'assurance.

Transfert international des Données personnelles

Nous traitons, transférons et accédons à vos Données personnelles via nos systèmes en Belgique en dehors de l'Espace économique européen (EEE), comme par exemple aux États-Unis (où se trouvent nos principaux centres opérationnels de données) pour mener notre activité, traiter les transactions sur les achats à l'étranger, administrer votre compte ou vous fournir des produits et services.

Quel que soit le lieu où nous traitons vos informations, nous prendrons les mesures appropriées pour garantir le niveau de protection adéquat de vos informations dans les pays situés en dehors de la Belgique ou de l'EEE, notamment les États-Unis où les lois relatives à la protection des données pourraient ne pas être aussi exhaustives qu'en Belgique ou dans l'EEE.

Veuillez noter que les transferts de données au sein du Groupe American Express sont régis par nos Règles d'entreprise contraignantes, lesquelles sont disponibles dans la section de notre site Internet dédiée à la confidentialité.

Sécurité

Nous appliquons des mesures de sécurité organisationnelles, administratives, techniques et physiques pour protéger vos Données personnelles et pour garantir que vos informations soient traitées rapidement, complètement et avec précision. Nous exigeons de la part de nos Fournisseurs de services qu'ils protègent vos Données personnelles et qu'ils les utilisent uniquement aux fins que nous indiquons.

Rétention des Données Personnelles

Nous ne conservons vos Données personnelles que pour la durée pendant laquelle nous fournissons les produits et services que vous avez sollicités, à moins que nous ne soyons dans l'obligation de les conserver pour une période plus longue en raison d'une loi, d'une réglementation, d'un litige ou d'une enquête réglementaire. Par exemple, vos Données personnelles seront conservées par Alpha Card SCRL pendant 10 ans à compter de la fermeture de votre compte, en raison des exigences du fisc. Si votre compte est en défaut de paiement et que le solde reste non payé ou non réglé, conformément aux pratiques sur l'égalité d'accès à l'emprunt et à nos politiques de risque et de recouvrement des dettes, nous pourrions conserver cette information pour des périodes plus longues et en tenir compte si vous choisissez de demander des produits American Express à l'avenir.

Lorsque vos Données personnelles ne sont plus nécessaires pour des motifs légaux ou réglementaires, pour administrer votre compte ou pour vous fournir les produits et services que vous avez sollicités, nous prenons les mesures raisonnables pour détruire ces informations en toute sécurité ou pour les anonymiser de manière permanente. Pour en savoir plus sur nos pratiques de rétention des données, vous pouvez contacter notre Délégué à la protection des données. . Reportez-vous à la section « Demande ou réclamation ».

Accès à vos Données personnelles

Nous vous encourageons à vérifier régulièrement que toutes vos Données personnelles que nous possédons sont exactes et à jour. Si vous pensez que l'une ou l'autre information que nous détenons à votre sujet est incorrecte ou incomplète, vous pouvez nous demander de la corriger ou de la supprimer de nos dossiers. Nous vous recommandons de vous rendre sur le site [americanexpress.be](#), de vous connecter et de mettre à jour vos Données personnelles. Si vous préférez, vous pouvez contacter notre Délégué à la protection des données. Reportez-vous à la section « Demande ou réclamation ». Toute information qui s'avérerait incorrecte ou incomplète serait immédiatement corrigée.

Vos droits

Vous avez le droit d'accéder à, de mettre à jour, de supprimer, de modifier ou de corriger vos Données ds personnelles. Plus précisément, vous avez le droit de :

- retirer votre consentement relatif à notre utilisation de vos Données personnelles à tout moment, dès lors que notre traitement de vos informations repose sur votre consentement ;
- restreindre et/ou objecter à l'utilisation de vos Données personnelles ;
- demander un examen manuel de certaines activités de traitement automatisées dès lors que vos droits sont concernés ; et
- demander une copie des Données personnelles que nous détenons à votre sujet.

Si vous souhaitez exercer l'un ou l'autre de vos droits ou si vous avez la moindre question quant à la manière dont nous traitons vos Données personnelles, vous pouvez contacter notre Délégué à la protection des données. Reportez-vous à la section « Demande ou réclamation ». Pour plus d'informations, ou si vous n'êtes pas d'accord avec notre point de vue, vous avez également le droit de contacter la Commission de la Vie Privée belge directement à l'adresse internet suivante : [www.privacycommission.be](#)

Choix marketing

Vous pouvez choisir la manière dont vous recevez les communications marketing, notamment le marketing direct, que ce soit par voie postale, par e-mail, par SMS et/ou par téléphone. Si vous ne souhaitez pas recevoir de communications marketing du Groupe de sociétés American Express, nous vous recommandons de vous rendre sur le site [americanexpress.be](#), de vous connecter et de mettre à jour vos préférences relatives à la protection de la vie privée. Ou, si vous préférez, vous pouvez contacter notre Délégué à la protection des données. Reportez-vous à la section « Demande ou réclamation » ci-dessous. Si vous choisissez de ne plus recevoir de communications marketing de notre part, nous respectons votre choix.

Notez que si vous choisissez de ne plus recevoir ce type de communications, certaines offres jointes aux produits ou services que vous avez choisis pourraient être affectées.

Il se peut que nous vous contactions pour nous assurer que les informations que nous possédons à propos de vos préférences marketing sont à jour. De même, nous continuerons à communiquer avec vous au sujet de la gestion de votre compte, de l'exécution de vos demandes ou de l'administration des promotions ou programmes auxquels vous avez choisi de participer.

Demande ou réclamation

Si vous avez la moindre question relative à cette Charte de confidentialité ou si la manière dont vos informations sont gérées ou si vous souhaitez faire une réclamation ou exercer vos droits, appelez-nous au numéro gratuit indiqué au dos de votre carte ou contactez notre Délégué à la protection des données à l'adresse [DPO@alpha-card.com](#), Alpha Card SCRL, Boulevard du Souverain 100, à 1170 Bruxelles à l'attention de notre Délégué à la protection des données

Glossaire

Alpha Card SCRL (nous, nos) – Alpha Card SCRL, société de droit belge, inscrite sous le BCE 0463.926.551, et dont le siège social est sis à 100 Boulevard du Souverain, à 1170 Bruxelles

Groupe American Express - toute filiale, succursale, joint-venture et toute société appartenant à ou contrôlée par American Express Company.

Partenaires commerciaux - tierces parties avec qui nous faisons des affaires et avons une relation contractuelle, tels que les sociétés chargées du traitement des données, les fournisseurs, les partenaires de distribution, les partenaires de co-marquage, les fournisseurs de services d'assurance et de voyage et les parties qui acceptent les cartes de la marque American Express pour les paiements de biens/ services achetés par vous (c.-à-d. les marchands).

Donnée personnelle – toute information liée à une personne physique identifiée ou identifiable, telle que le nom, les adresses, le numéro de téléphone et l'adresse e-mail, et d'autres informations spécifiques aux individus telles que les données démographiques et les informations sur les transactions.

Fournisseurs de services - tout vendeur, toute tierce partie et/ou toute société qui fournit des services ou effectue des opérations commerciales en notre nom, notamment l'impression, l'envoi de courriers et autres services de communication (e-mail, publistage, etc.), le marketing, le traitement des données et technologie externalisée, la prestation de services, les recouvrements, la gestion des publicités, les auditeurs, les consultants et les conseillers professionnels.

Titulaire de Carte Supplémentaire - autre personne que vous avez autorisée à utiliser une carte supplémentaire sur votre compte.