



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA CARTE DE DÉBIT VISA ANZ

### DÉFINITION

« **Compte** » désigne votre compte attitré chez ANZ avec lequel vous réglez vos transactions par carte.

« **Titulaire du compte** » désigne la personne ou les personnes au nom de laquelle/desquelles le Compte a été ouvert et étant responsable(s) du Compte dans le cadre du mandat de signature du Compte.

« **Relevé de Compte** » désigne un relevé émis par nous et indiquant les sommes facturées ou débitées et/ou payées sur le Compte ; ce relevé peut être établi au format papier ou sous forme électronique.

« **GAB** » désigne un guichet automatique bancaire installé par ou appartenant à nous ou à toute banque membre des réseaux Cirrus / MasterCard / Visa / PLUS.

« **Titulaire de la Carte** » désigne le Client auquel ANZ a émis une Carte de débit Visa.

« **Transaction sans carte** » désigne une transaction effectuée dans un environnement commerçant dans lequel le Titulaire de la Carte et la Carte de débit Visa ne sont pas physiquement présents au moment de l'utilisation. En général, les Transactions sans carte comprennent, mais ne s'y limitent pas, les transactions basées sur Internet, les commandes ou réservations par courrier, par téléphone ou par télécopie ou les paiements récurrents.

« **Programme de Carte** » désigne :

(a) la Carte de débit de Visa que vous avez demandée et que nous avons émise à votre intention conformément au présent Contrat ;

(b) nos privilèges ou programmes de comarquage de récompense ou de fidélité et tout service ou produit liés (collectivement, les « Avantages relatifs à la Banque »), le cas échéant, que nous pouvons, à notre discrétion, vous proposer en plus de la Carte de débit Visa ; et

(c) les remises, privilèges, promotions, offres, services et/ou produits (collectivement, les « Avantages commerciaux »), le cas échéant, dont nous pouvons vous faire bénéficier en plus de la Carte de débit Visa, ou découlant de votre statut de titulaire de la Carte de débit Visa, et lorsque ces Avantages commerciaux, le cas échéant, sont proposés par nos partenaires de comarquage et marchands / tiers (dont la liste est actualisée périodiquement),

à condition que vous confirmiez et acceptiez toujours que nous pouvons amender, suspendre et modifier lesdits Avantages relatifs à la Banque et/ou Avantages commerciaux à tout moment, à notre seule discrétion, sans encourir de quelque responsabilité envers vous.

« **Transaction par Carte** » désigne tout type de transaction effectuée au moyen de la Carte de débit Visa, du Compte ou du PIN (ce qui comprend tout Retrait au comptant).

« **Valeur de vérification de la Carte 2 (VVC2)** » désigne un nombre à 3 chiffres imprimé sur une carte à des fins de sécurité.

« **Retrait au comptant** » désigne un déblocage de fonds dans une devise depuis un Compte sur le solde (lorsque ce solde n'est pas à Découvert ou n'entraîne pas de Découvert, et que cela soit ou non sous forme d'espèces) effectué ou obtenu par ou en rapport avec une Carte de débit Visa.

« **Carte de débit Visa** » désigne une carte de débit portant le nom « Visa » et/ou la marque de service de Visa, que nous émettons conformément aux présentes conditions générales et qui vous permet de procéder à des Transactions par carte et à toute substitution, remplacement ou renouvellement de ces dernières.

« **TEF/PDV** » est un système de transfert électronique de fonds au point de vente, un dispositif de vente permettant au Titulaire de la Carte de débiter le coût de son achat de son Compte en utilisant sa Carte de débit Visa.

« **Service électronique** » désigne tout service ou dispositif bancaire et autres que nous pouvons mettre à votre disposition le cas échéant et qui est proposé par voie électronique, y compris toute carte, tout dispositif électronique informatisé ou de télécommunication ou tout mode d'utilisation des comptes dans le pays ou à l'étranger, et, lorsque le contexte l'exige, ce terme désigne également tout PIN et/ou Carte servant à accéder aux Services électroniques ;

« **Marchand** » désigne un fournisseur de biens ou de services disposant d'un terminal électronique.

« **PIN** » signifie Numéro d'identification personnelle, c'est-à-dire, le code formé par des chiffres ou des lettres émis avec une Carte ANZ par ANZ pour utiliser un compte sur des terminaux électroniques.

« **PLUS** » est un réseau international de GAB Visa grâce auquel le Titulaire de la Carte peut accéder aux fonds disponibles sur son Compte à l'aide de sa Carte de débit Visa et de son PIN à l'étranger.

« **Traitement** » ou « **Traiter** », dans le cadre des données personnelles, signifie l'exécution d'une opération ou d'un ensemble d'opérations concernant les données personnelles, et comprend les opérations suivantes : (a) l'enregistrement ; (b) la détention ; (c) l'organisation, l'adaptation ou la modification ; (d) le retrait ; (e) la combinaison ; (f) la transmission ; (g) l'effacement ou la destruction.

« **Limite de transactions** » signifie la limite quotidienne maximale que nous prévoyons en ce qui concerne vos Transactions par carte.

« **Découvert** », dans le contexte d'un Compte, signifie un solde négatif sur le Compte.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA CARTE DE DÉBIT VISA ANZ

Les droits et obligations des Titulaires de Comptes, y compris les Titulaires de Comptes joints en rapport avec le Compte sont soumis aux Conditions générales des Produits d'épargne et de transaction d'ANZ, ainsi qu'à la brochure de Divulgateion des frais et commissions d'ANZ.

En cas d'incohérence entre les Conditions générales des Produits d'épargne et de transaction d'ANZ ou la brochure de Divulgateion des frais et commissions d'ANZ et les présentes Conditions générales de la Carte de débit Visa ANZ en ce qui concerne le Compte et l'utilisation de la Carte de débit Visa, les présentes Conditions générales de la carte de débit ANZ prévalent.

### 1. Utilisation de la Carte de débit Visa / du PIN

1.1 Après notre acceptation et notre approbation de votre demande de Carte de débit Visa, nous réunirons votre Carte de débit et un PIN à utiliser avec votre Carte de débit Visa dans la succursale. Dès que vous recevez votre Carte de débit Visa, vous devez immédiatement la signer. Vous ne devez communiquer le PIN à personne et modifier le PIN de temps à autre pour des raisons de sécurité. La Carte de débit Visa et toute carte de rechange ou de renouvellement doivent être activées conformément à la procédure d'activation qui vous sera communiquée le cas échéant. Nous ne sommes pas responsables des pertes ou dommages que vous pouvez subir si vous ne recevez pas la Carte de débit Visa et/ou le PIN.



- 1.2 La Carte de débit Visa n'est pas cessible et ne peut être utilisée que pour effectuer des transactions pendant la période de validité par la personne à l'intention de laquelle nous émettons la Carte de débit Visa. Aucune autre personne n'est autorisée à utiliser la Carte de débit Visa et/ou le PIN pour effectuer une Transaction par carte. Les services, fonctions et dispositifs qui sont accessibles au moyen du PIN d'une Carte de débit Visa sont déterminés par nous le cas échéant. Nous pouvons modifier ou faire varier lesdits services, fonctions et dispositifs accessibles au moyen d'une Carte de débit Visa ou du PIN d'une Carte de débit Visa ou interrompre ou résilier la disponibilité desdits services, fonctions et dispositifs.
- 1.3 La Carte de débit Visa reste notre propriété à tout moment. Vous ne devez pas céder ou renoncer autrement au contrôle, à la garde ou à la possession de la Carte de débit Visa. Nous pouvons, à notre discrétion raisonnable, demander à ce que la Carte de débit Visa nous soit retournée à tout moment ; vous devez alors nous retourner immédiatement la Carte de débit Visa.
- 1.4 L'utilisation d'une Carte de débit Visa ou d'un PIN est soumise aux présentes conditions générales et au respect des exigences, des limites et des procédures qui peuvent être imposées par Visa le cas échéant ainsi qu'au respect des conditions générales qui peuvent être imposées par nous le cas échéant en ce qui concerne les services, les dispositifs et les Transactions par carte. Les Retraits au comptant sont soumis aux conditions générales qui peuvent être imposées par nous le cas échéant.
- 1.5 Vous ne devez pas utiliser la Carte de débit Visa ou le PIN (pour effectuer un paiement ou autrement) en rapport avec toute transaction ou activité illégale ou interdite par la loi du pays dans lequel cette transaction ou activité est effectuée ou à lieu ou par la loi de votre pays de résidence.
- 1.6 Si un PIN est émis à votre intention en vue d'une utilisation avec votre Carte de débit Visa dans n'importe quel GAB :
- (a) la Carte de débit Visa peut être utilisée sur n'importe quel GAB. La Carte de débit Visa doit être utilisée uniquement et exclusivement par vous et n'est pas cessible ;
  - (b) le même PIN est utilisé dans les terminaux TEF/PDV pour acheter des biens et des services ; et
  - (c) lorsque vous utilisez la Carte de débit Visa ou le PIN dans un GAB pour effectuer des Transactions par carte qui pourraient également être effectuées au moyen d'une carte de GAB, la Carte de débit Visa est considérée comme une Carte GAB à cette fin, et les conditions générales concernant l'utilisation d'une Carte GAB alors en vigueur régissent toutes les Transactions par carte effectuées de cette manière selon ce qui est approprié et pertinent.
- 1.7 Une Carte de débit Visa peut être émise à votre intention à titre temporaire et/ou pour une durée limitée si vous nous informez d'un besoin d'urgence d'une nouvelle Carte de débit Visa ou d'une Carte de débit Visa de recharge.
- 1.8 Pour les Comptes joints pouvant être utilisés par la signature de l'un des titulaires du Compte, une Carte de débit Visa et un PIN séparés sont émis à l'intention de chaque titulaire du Compte. Cependant, chacun des titulaires du Compte est conjointement et solidairement responsable de toutes les transactions impliquant l'utilisation de la Carte de débit Visa émise. Dans le cas des Comptes joints nécessitant la signature d'au moins deux titulaires du compte, il est possible que les titulaires du Compte ne soient pas admissibles pour recevoir une Carte de débit Visa pour le Compte joint en question. Vous nous autorisez irrévocablement à débiter directement le Compte en question du montant de toute Transaction par carte, que vous en ayez connaissance ou non et qu'elle soit effectuée avec votre autorisation ou non.
- 1.9 Le Titulaire de la Carte ne doit pas utiliser la Carte de débit Visa pour des paiements à des fins illégales, y compris pour l'achat de biens ou de services interdits par la Loi. Nous pouvons refuser de traiter toute transaction enfreignant la loi ou autre.
- 1.10 Nous pouvons débiter le Compte du Titulaire de la Carte pour toutes les transactions autorisées par le Titulaire de la Carte ou tout autre Titulaire de carte jointe. Ces autorisations peuvent être effectuées par les méthodes suivantes :
- (i) utilisation de la Carte de débit Visa, seule ou avec le PIN, par un canal bancaire électronique adapté ;
  - (ii) présentation de la Carte de débit Visa à un marchand et saisie d'un PIN accepté par ANZ pour autoriser la transaction ;
  - (iii) présentation de la Carte de débit Visa à un marchand et signature d'un bon ou autre document accepté par ANZ pour autoriser la transaction ;
  - (iv) fourniture des détails de la Carte de débit Visa (sans présentation physique) à un marchand ou toute autre tierce partie recevant le paiement, directement ou par une tierce partie, d'une manière acceptée par ANZ ;
  - (v) transfert électronique de fonds à l'aide d'un canal bancaire électronique adapté.
- 1.11 Lorsque le Titulaire de la Carte autorise une transaction, le Titulaire de la Carte accepte de payer le montant de ladite transaction.
- 1.12 Toutes les transactions prennent effet à la date de la transaction et sont traitées dans le Compte à la date où elles sont reçues par ANZ. Il est possible que la date à laquelle ANZ reçoit une transaction en vue de son traitement ne soit pas la date à laquelle la transaction a été effectuée.
- 1.13 La Carte de débit Visa est normalement acceptée par les établissements financiers et marchands affichant le nom ou la marque de service de Visa. Cependant, il n'y a aucune garantie que tous les biens et services proposés dans ces établissements puissent être achetés avec la Carte de débit Visa.
- 1.14 La Carte de débit Visa ne peut pas être utilisée dans les pays sous sanction tels que déterminés par ANZ.
- 1.15 Lorsque votre Carte de débit Visa propose la fonction de Transactions par carte Visa, vous reconnaissez et acceptez qu'en choisissant d'effectuer un paiement de Transaction par carte sur le réseau Visa, vous êtes lié par les règles de Visa régissant ces transactions, y compris, sans s'y limiter, les règles régissant la rétrofacturation et la résolution des litiges.
- 1.16 ANZ décline toute responsabilité :



- (i) si un établissement financier ou un marchand affichant un nom ou une marque de service Visa refuse d'accepter une Carte de débit Visa ;
  - (ii) pour les biens ou services achetés avec une Carte de débit Visa ; et
  - (iii) si les frais des biens et des services achetés avec une Carte de débit Visa varient par rapport aux frais des mêmes biens et services achetés en espèces.
- 1.17 Toute plainte relative à des biens ou services achetés avec une Carte de débit Visa doit être résolue directement avec le marchand concerné.

## 2. Frais et charges

- 2.1 Nous avons le droit de débiter votre Compte ou tout autre compte que vous tenez chez nous de toute somme que vous nous devez (que cela soit en lien avec des Transactions par carte, des frais, des charges ou autre), même si cela entraîne un découvert sur votre Compte. Les frais auxquels il est fait référence ci-dessus ne sont remboursables en aucun cas.
- 2.2 Si un paiement a été effectué par nous à la suite de votre utilisation ou utilisation prétendue des Services électroniques :
- (a) et si le Compte a été débité par la suite, mais que le débit a été inversé par erreur ou si le Compte n'a pas été débité du tout ; ou
  - (b) après qu'une instruction de paiement a été transmise sur le Compte mais avant que cette instruction de paiement ait été suivie, nous avons le droit de rectifier le Compte en (i) débitant le Compte du montant payé par nous ; ou (ii) en refusant ou en renvoyant les chèques ou autres instruments et en inversant l'instruction de paiement, s'il n'y a pas assez de fonds disponibles sur le Compte, selon le cas.
- 2.3 (a) Les Transactions par carte effectuées en dollars américains (« Transactions transfrontalières ») sont débitées sur votre Compte après conversion en vatu à un taux de change déterminé par Visa. Le taux de change est appliqué à la date de traitement de la Transaction par carte sur le Compte et peut différer du taux en vigueur à la date de la Transaction par carte. Les Transactions transfrontalières comprennent également les Transactions par carte effectuées en vatu auprès de marchands dont les transactions par carte sont traitées hors de Vanuatu.
- (b) Les Transactions par carte effectuées en devises autres que le vatu (« Transactions transfrontalières ») sont débitées sur votre Compte après conversion en vatu à un taux de change déterminé par Visa. Le taux de change est appliqué à la date de traitement de la Transaction par carte sur le Compte et peut différer du taux en vigueur à la date de la Transaction par carte. Les Transactions transfrontalières comprennent également les Transactions par carte effectuées en vatu auprès de marchands dont les transactions par carte sont traitées hors de Vanuatu.
- 2.4 Toutes les Transactions transfrontalières traitées sont soumises à une commission sur le montant en vatu.
- 2.5 Nonobstant l'article 2.3, si votre Transaction par carte a été convertie en vatu par une conversion monétaire dynamique ou dans la devise de préférence du titulaire de la carte proposée dans certains GAB et chez certains marchands à l'étranger, vous acceptez que le processus de conversion et les taux de change appliqués soient déterminés par l'opérateur du GAB en question, le marchand, le fournisseur du service de conversion monétaire dynamique ou le fournisseur du service de devise de préférence du titulaire de la carte, selon le cas. De plus, toutes les conversions traitées sont soumises à une commission sur le montant en vatu.
- 2.6 Lorsqu'une Transaction par carte est débitée sur un Compte n'étant pas libellé en vatu, nous convertissons le montant de la Transaction par carte en vatu pour qu'il corresponde à la devise du Compte en appliquant nos taux de change en vigueur.
- 2.7 Nous créditions tout Compte avec le remboursement concernant toute Transaction par carte ou tout paiement ou autre crédit vous étant dû au moment que nous déterminons après avoir reçu le montant du remboursement, du paiement ou du crédit en question à Vanuatu. Si le remboursement, le paiement ou le crédit en question est reçu dans une devise autre que le vatu, nous le convertissons en vatu au moment et au taux de change que nous déterminons à notre discrétion raisonnable. Vous êtes responsables de tous les risques liés au change, des pertes raisonnablement encourues, des commissions, des frais et des charges qui peuvent découler de cette opération.
- 2.8 Des frais de transaction et de conversion de devise s'appliquent pour l'utilisation des GAB PLUS à l'étranger. Si le montant de la transaction dépasse le solde disponible, il est possible que la transaction soit refusée.
- 2.9 Il est possible que vous deviez payer un supplément pour effectuer un retrait dans certains GAB à l'étranger. Les suppléments ne sont pas indiqués comme éléments séparés sur votre relevé de compte. Ils sont inclus dans le montant total du retrait.

## 3. Carte de débit Visa supplémentaire

- 3.1 Nous pouvons émettre une Carte de débit Visa supplémentaire à l'intention du Titulaire d'un Compte joint si ledit Titulaire du Compte joint répond aux conditions uniquement décidées par ANZ le cas échéant.

## 4. Validité et expiration de la Carte de débit Visa

Votre Carte de débit reste notre propriété à tout moment.

La Carte de débit Visa doit être signée immédiatement par la personne au nom de laquelle elle a été émise, et doit uniquement être utilisée pendant la période de validité indiquée sur la Carte de débit Visa. Pour des raisons de sécurité, dès que la Carte de débit Visa expire, vous devez la détruire en la découpant (y compris la puce électronique intégrée sur la Carte de débit Visa) en deux dans la diagonale.

Le titulaire du compte peut annuler une carte ANZ à tout moment en envoyant une demande écrite à ANZ ou en appelant ANZ au numéro correspondant indiqué à l'arrière de cette brochure.

## 5. Limites



- 5.1 Nous pouvons définir une Limite de transactions sur votre Compte ou une limite quotidienne ou mensuelle d'utilisation de la Carte de débit Visa à notre seule discrétion. Vous pouvez découvrir vos limites quotidiennes ou mensuelles sur [anz.com/vanuatou](http://anz.com/vanuatou).
- 5.2 Nous ou une autre partie, par exemple un marchand, pouvons limiter le montant de fonds mis à votre disposition au moyen des transactions électroniques sur une période donnée pour les transactions nécessitant l'utilisation d'une Carte de débit Visa et d'un PIN.
- 5.3 Nous pouvons modifier une limite de transactions électroniques ou imposer de nouvelles limites de transactions en vous en informant. Vous pouvez trouver les limites de transactions électroniques actuelles pour vos comptes en appelant ANZ au numéro de renseignements correspondant indiqué dans la dernière partie de ce livret.
- 5.4 Nous pouvons réserver ou bloquer votre Compte en ce qui concerne une transaction le jour où cette transaction nous est présentée en vue de son paiement ou le jour où nous prenons connaissance de cette transaction. Le montant réservé ou bloqué n'est qu'une estimation de la somme de la transaction réelle et il est possible qu'il ne soit pas identique à la transaction réelle. Nous avons le droit d'augmenter à tout moment le montant que nous bloquerions en ce qui concerne toute Transaction par carte libellée dans une devise autre que le vatu si nous pensons que le montant initialement bloqué lorsqu'il a été converti dans une devise étrangère ne suffirait pas à payer intégralement la Transaction par carte. Si nous réservons ou bloquons un montant, ce montant réservé est déduit du solde disponible sur votre Compte. Vous ne pouvez pas interrompre le paiement de cette transaction ni utiliser les montants réservés ou bloqués par nous. Le cas échéant, nous pouvons réserver ou bloquer ces montants pendant un maximum de 30 jours. Après cela, nous débitons votre Compte du montant complet de la transaction réelle.
- 5.5 Vous ne pouvez effectuer une Transaction par carte que si vous possédez des fonds suffisants sur votre Compte pour couvrir cette transaction et si le total des frais engagés sur votre Compte ne dépasse pas la Limite de transactions que nous avons définie pour votre Compte. Vous ne devez pas effectuer ou tenter d'effectuer une Transaction par carte entraînant le dépassement de votre Limite de transactions. Nous pouvons également refuser d'autoriser une transaction que vous souhaiteriez effectuer, même si cette transaction n'entraînait pas le dépassement de votre Limite de transactions.
- 5.6 À notre discrétion et sans préavis, nous pouvons approuver, autoriser ou permettre l'exécution de toute Transaction par carte pendant une période même si cette Transaction par carte entraîne un découvert sur votre Compte et/ou un dépassement de la Limite de transactions. Notre décision concernant le dépassement votre Limite de transactions est finale et vous lie.

#### **6. Absence de facilité de crédit sur la Carte de débit Visa**

- 6.1 Nous ne proposons pas de facilité de crédit pour la Carte de débit Visa. En appuyant sur le bouton « crédit » des GAB ou des terminaux TEF/PDV lorsque vous utilisez la Carte de débit Visa pour effectuer un retrait ou un achat, vous avez accès aux fonds disponibles dans le Compte, et cela ne vous fournit aucun crédit sur le Compte.
- 6.2 Si vous demandez ou autorisez un retrait ou un paiement à partir du Compte et que cela entraînerait un découvert sur votre Compte, nous pouvons, à notre discrétion, autoriser l'exécution du retrait ou du paiement aux conditions suivantes :
- (i) des intérêts seront imputés quotidiennement sur le solde du découvert ;
  - (ii) des frais de découvert peuvent être facturés ;
  - (iii) vous devez rembourser le solde du découvert et tout intérêt couru sur ce solde et les frais de découvert au plus tard 5 jours après la création du découvert. Sinon, nous avons le droit de débiter votre (vos) compte(s) ANZ pour le paiement. Vous êtes responsable de tout intérêt couru jusqu'à la date à laquelle ANZ perçoit la totalité du solde du découvert.

En aucun cas cela ne doit être interprété comme l'octroi de facilités de crédit à votre intention.

#### **7. Réémission et remplacement de la Carte de débit Visa**

Si la Carte de débit Visa est défectueuse ou endommagée, vous pouvez commander une Carte de débit Visa de rechange dans une agence ANZ. Des frais peuvent être facturés pour ce remplacement. Nous nous réservons le droit de ne pas émettre de nouvelle Carte de débit Visa à votre intention sans donner de raison.

#### **8. Protection de la Carte de débit Visa et du PIN**

- 8.1 Les Titulaires de Compte doivent respecter les exigences suivantes pour assurer la protection de leur Carte de débit Visa :
- (i) signer à l'arrière de la Carte de débit Visa dès sa réception ;
  - (ii) à la date d'expiration, détruire la Carte de débit Visa en la découpant (avec la puce sur la Carte de débit Visa) en deux dans la diagonale ;
  - (iii) ne laisser personne utiliser leur Carte de débit Visa ;
  - (iv) prendre des mesures raisonnables pour protéger leur Carte de débit Visa contre tout vol ou toute perte ; et
  - (v) informer immédiatement ANZ lorsque le Titulaire de la Carte réalise que la Carte de débit Visa peut avoir été perdue ou volée, ou que la Carte de débit Visa ou les détails du Compte ont été utilisés par une autre personne sans autorisation.
- 8.2 Les Titulaires de Carte doivent tenir leur PIN en sécurité et ne doivent pas :
- (i) communiquer leur PIN ou code VVC2 à une autre personne ;
  - (ii) laisser une autre personne les voir saisir ou écouter fournir leur PIN ou leur code VVC2 ;



- (iii) inscrire leur PIN ou leur code VVC2 sur leur Carte de débit Visa ou sur un autre article porté ou placé à proximité de la Carte de débit Visa pouvant faire l'objet d'une perte, d'un vol ou d'un abus en même temps que leur Carte de débit Visa, même si le PIN est très bien masqué ;
- (iv) choisir un PIN facile à extraire, par exemple des chiffres ou des lettres qui se répètent ; et
- (iv) choisir un PIN facile à identifier, par exemple une date de naissance, un numéro d'immatriculation de voiture, un numéro de téléphone ou un nom.

## 9. Perte ou vol de la Carte de débit Visa et divulgation du PIN

9.1 Si vous découvrez que votre Carte de débit Visa a été perdue, volée ou utilisée d'une manière non autorisée, vous devez nous signaler la perte / le vol ou l'utilisation non autorisée immédiatement en appelant le numéro de téléphone de notre service de signalement ou en nous en informant dans une agence ANZ. Dans certains cas, nous pouvons également vous demander de faire une déclaration à la police accompagnée d'une confirmation écrite de la perte / du vol / de la mauvaise utilisation / de la divulgation et toute autre information nécessaire.

9.2 Vous ne devez plus utiliser la Carte de débit Visa après le signalement. Si vous récupérez la Carte de débit Visa perdue ou volée, vous devez la détruire en la découpant (avec la puce électronique intégrée sur la Carte de débit Visa) en deux dans la diagonale et la retourner à une agence ANZ dès que possible.

9.3 Si vous prenez connaissance ou soupçonnez que votre mot de passe, votre nom d'utilisateur, votre PIN ou votre numéro d'identification client (CRN) a été divulgué ou utilisé sans votre autorisation, vous devez nous le signaler immédiatement. Vous ne devez pas continuer à utiliser votre mot de passe, votre nom d'utilisateur, votre PIN ou votre CRN. Nous ferons opposition sur ces données et ferons en sorte que le Titulaire de la Carte choisisse un nouveau nom d'utilisateur, mot de passe, PIN ou qu'il reçoive un nouveau CRN.

9.4 Si votre Carte de débit Visa est perdue ou volée ou si le PIN est divulgué, vous ne serez pas responsable des Transactions par carte effectuées après cette perte / ce vol / cette divulgation jusqu'à ce que nous en ayons été informés, à condition que :

- (a) vous nous informiez immédiatement ;
- (b) vous aidiez à la récupération de toute somme et/ou marchandise dont une tierce partie pourrait s'être enrichie et/ou qu'elle pourrait avoir acquise en conséquence de la perte / du vol / de la divulgation et que vous nous remboursiez immédiatement ;
- (c) vous nous fournissiez une déclaration solennelle sous la forme que nous indiquons ou un constat de police et toute autre information ou assistance que nous demandons ;
- (d) nous soyons convaincus que la perte, le vol ou la divulgation n'est pas dû/due à une négligence, une fraude ou une omission de votre part ; et
- (e) votre Carte n'ait pas été utilisée comme Carte GAB dans les Transactions par carte faisant l'objet du litige.

Vous n'êtes pas responsable des Transactions par carte effectuée après que nous avons été informés de la perte / du vol / de la divulgation. Cependant, nous débitons le Compte concerné pour toutes les Transactions par carte faisant l'objet du litige et effectuées avant que nous ayons été informés de la perte / du vol / de la divulgation, sauf si les conditions (a) à (e) ci-dessus sont respectées.

9.5 Les transactions effectuées avant que nous ayons reçu votre avis ou votre demande de mise en opposition de la Carte de débit Visa sont considérées comme des transactions légitimes et effectuées, néanmoins le paiement de ces transactions n'est pas débité du Compte à ce moment. Nous n'assumons aucune responsabilité pour toute transaction effectuée avant d'avoir reçu un avis ou un message de données valide concernant la transaction en question.

9.6 Une fois que la Carte de débit Visa est signalée comme perdue ou volée, elle ne doit pas être utilisée si elle est récupérée par la suite. Vous devez découper la Carte de débit Visa originale en morceaux. Toute Carte de débit Visa jetée doit être découpée en morceaux. Vous êtes responsable de toute perte ou tout dommage découlant du non-respect de cette consigne.

9.7 À notre discrétion, nous pouvons émettre une Carte de débit Visa de rechange et/ou un nouveau PIN selon les conditions générales que nous jugeons adaptées, et nous nous réservons le droit de facturer des frais de remplacement décrits dans notre brochure tarifaire pour toute Carte de débit Visa perdue ou volée. Ces frais sont débités sur le Compte et ne sont pas remboursables.

## 10. Transactions non autorisées

### (a) Lorsque ANZ est responsable

ANZ est responsable des pertes subies par le Titulaire de la Carte qui :

- (i) sont causées par le comportement frauduleux ou négligeant des employés ou agents d'ANZ ou des sociétés intervenant dans les mises en réseau ou des marchands ou de leurs agents et employés ;
- (ii) découlent de transactions exigeant l'utilisation d'une Carte de débit Visa ou d'un PIN se produisant avant que vous ayez reçu ou sélectionné la Carte de débit Visa ou le PIN (y compris une Carte de débit ou un PIN réémis) ;
- (iii) résultent d'une transaction non autorisée se produisant après que vous avez informé ANZ que la Carte de débit Visa a été utilisée à mauvais escient, perdue ou volée ou que la sécurité de votre PIN a été compromise ; ou
- (iv) résultent d'une transaction non autorisée s'il est évident que vous n'avez pas contribué aux pertes.

### (b) Lorsque le Titulaire de la Carte est responsable

Vous êtes responsable si vous avez contribué à la perte découlant de la transaction non autorisée :



- (i) du fait de vos activités frauduleuses ;
- (ii) en enfreignant les exigences de sécurité de la Carte de débit Visa fournies à l'article 8 ci-dessus, ou en étant particulièrement imprudent à l'égard de la protection de votre Carte de débit Visa ou de votre PIN.

Dans tous les cas, vous êtes responsable des pertes réelles qui se produisent avant qu'ANZ ait dûment reçu un avis de la perte ou de la divulgation de votre Carte de débit Visa ou de votre PIN.

## **11. Résiliation du Programme de Carte, de la Carte de débit Visa et du Compte**

- 11.1 L'utilisation de votre Carte de débit Visa prend immédiatement fin si tous les Comptes sont fermés pour quelque raison que ce soit. Votre Carte de débit Visa ne peut pas servir à effectuer de Transaction par carte une fois que le Compte attiré est fermé, même si vos autres comptes restent en vigueur. À notre discrétion raisonnable, nous pouvons suspendre ou résilier votre Carte de débit Visa et/ou votre Compte ou votre utilisation des Services électroniques à tout moment sans responsabilité et sans devoir indiquer de motif pour cette suspension ou cette résiliation. Pour dissiper tout doute, cette résiliation que nous effectuerions entraînerait automatiquement la résiliation du Programme de Carte. Par ailleurs, nous nous réservons le droit de résilier immédiatement votre Programme de Carte, votre Carte de débit Visa et/ou votre Compte si vous ne pouvez pas nous fournir les informations que nous pouvons demander conformément aux présentes conditions générales ; ou si cela est requis par la loi, par un organisme de réglementation, par l'administration fiscale ou par une agence gouvernementale (locale ou étrangère).
- 11.2 Vous pouvez résilier votre Compte ou Carte de débit Visa à tout moment en nous en informant par écrit. Pour dissiper tout doute, cette résiliation que vous effectueriez entraînerait automatiquement la résiliation du Programme de Carte.
- 11.3 À la résiliation de votre Compte et/ou Carte de débit Visa pour quelque raison que ce soit, vous ne devez pas utiliser ou essayer d'utiliser le PIN et/ou la Carte de débit Visa. Pour des raisons de sécurité, veuillez découper la Carte de débit Visa en deux et l'éliminer immédiatement. Il ne sera procédé à aucun remboursement des frais payables à la résiliation de la Carte de débit Visa pour quelque motif que ce soit. Nonobstant cette résiliation, vous êtes considéré comme responsable de toute utilisation de la Carte de débit Visa ou du PIN d'une Carte de débit Visa (par vous ou par autrui) pour toutes les Transactions par carte engagées. Vos obligations prévues par les présentes conditions générales restent en vigueur et nous conservons le droit de débiter votre Compte ou tout autre Compte que vous tenez chez nous pour les frais ainsi que les Transactions par carte qui sont effectuées avant ou après la résiliation de votre Compte. Jusqu'au paiement intégral de toutes les transactions et de tous les frais pouvant être imposés dans les présentes conditions générales, vous (et toute autre personne, le cas échéant, au nom de laquelle le Compte est tenu) restez redevable envers nous.

## **12. Exclusions et exceptions**

- 12.1 Nous ne sommes en aucun cas responsables si vous rencontrez des problèmes avec les biens et services que vous obtenez grâce à l'utilisation de votre Carte de débit Visa ou des Services électroniques ; et nous ne sommes pas responsables des avantages, remises ou programmes qu'un marchand peut vous proposer. Nonobstant la non-livraison ou la non-performance ou des défauts de ces biens et services, nous avons le droit de débiter sur votre Compte ou tout autre Compte que vous tenez chez nous le montant total correspondant à la Transaction par carte concernée. Vous devez régler les litiges directement avec le fournisseur des biens et services ou avec le marchand. Ces litiges sont établis entre vous et le fournisseur des biens et services ou le marchand, et nous ne serons pas considérés comme une partie des litiges en question. Nous ne sommes pas responsables de la quantité, de la qualité, de la valeur marchande, de l'adéquation à une fin particulière ou de tout autre aspect des biens et services qui vous sont fournis ou en relation avec un contrat ou une transaction qu'un fournisseur de biens et services ou un marchand conclut avec vous et impliquant l'utilisation de la Carte de débit Visa. Votre responsabilité envers nous ne doit aucunement être affectée par un litige ou une demande reconventionnelle, droit de compensation ou droit contractuel que vous pouvez avoir contre un marchand ou une personne.
- 12.2 Nous ne sommes aucunement responsables des dommages directs, indirects, particuliers ou consécutifs, économiques ou autres découlant d'une manière ou d'une autre de la fourniture et/ou de l'utilisation des Services électroniques ou de votre utilisation de la Carte de débit Visa.
- 12.3 À notre discrétion et sans préavis, nous pouvons approuver ou autoriser ces Transactions sans carte, auquel cas vous êtes responsable de toutes les Transactions sans carte effectuées au moyen de votre Carte de débit Visa pour toute raison. Nous ne vous sommes aucunement redevables pour l'autorisation accordée en rapport avec les Transactions sans carte.
- 12.4 Vous acceptez que l'utilisation de la Carte de débit Visa et des Services électroniques se fasse à vos propres risques et vous assumez tous les risques accessoires ou découlant de cette utilisation.
- 12.5 Nous ne vous sommes aucunement redevables :
  - (a) pour tout retard ou si nous ne pouvons pas nous acquitter de nos responsabilités prévues par les présentes conditions générales en raison d'éléments sur lesquels ni nous ni nos fournisseurs, agents ou entrepreneurs n'avons de contrôle raisonnable. Cela comprend mais ne se limite pas aux défaillances ou pannes électroniques, des systèmes mécaniques, du traitement de données ou de télécommunication, tout litige industriel, tout désordre civil, toute guerre ou toute catastrophe naturelle ;
  - (b) si un établissement refuse d'accepter la Carte de débit Visa pour quelque raison que ce soit ;
  - (c) pour tout préjudice porté à votre mérite, votre caractère et votre réputation si une Transaction par carte ne peut pas être effectuée ou si nous reprenons ou demandons le retour de la Carte ;
  - (d) en cas de rejet de votre Carte de débit Visa ou de votre PIN par un marchand ou un terminal utilisé pour traiter les Transactions par carte ou si nous refusons pour une raison quelconque d'autoriser une Transaction par carte ;



- (e) pour tout dysfonctionnement, toute défaillance ou toute erreur d'un terminal utilisé pour traiter les Transactions par carte, ou des autres machines ou systèmes d'autorisation, qu'ils appartiennent à ou soient exploités par nous ou d'autres personnes, ou pour l'incapacité d'un terminal, d'une machine ou d'un système à transmettre, traiter ou enregistrer des données exactement, précisément ou rapidement ;
- (f) pour tout dommage ou toute perte ou incapacité à obtenir des données ou des informations pouvant être enregistrées sur votre Carte de débit Visa ou sur une puce électronique ou un circuit ou un dispositif dans votre Carte de débit Visa ou pour la corruption desdites données ou informations, quelle qu'en soit la raison ;
- (g) pour notre respect des instructions données ou prétendument données par vous concernant les Services électroniques, nonobstant que l'intégrité des informations comprises dans lesdites instructions puisse avoir été compromise ou détériorée pendant la transmission, à condition que cette compromission ou détérioration ne soit pas apparente pour une personne raisonnable recevant les instructions en question ;
- (h) pour l'interception par ou la divulgation à toute personne (juridique ou autre) de données ou d'informations vous concernant ou concernant toute Transaction par carte ou tout Compte transmises par ou enregistrées dans un système ou sur un support électronique, quelle qu'en soit la cause ;
- (i) si vous êtes privé de l'utilisation des Services électroniques en conséquence de nos actions ;
- (j) si un Service électronique n'est pas disponible en raison d'une maintenance du système ou d'une panne / indisponibilité d'un réseau ;
- (k) pour toute perte, tout vol, toute utilisation ou tout abus de la Carte de débit Visa ou toute divulgation de votre PIN et/ou toute violation des présentes conditions générales (ii) pour toute fraude et/ou falsification dont nous ou un marchand serions victimes ; et/ou
- (l) pour tout retard, toute incapacité ou tout manquement de notre part à exécuter l'une de nos obligations selon le présent Contrat, résultant ou découlant d'une manière ou d'une autre de l'un ou de plusieurs des événements ou situations décrits dans le présent Article.

### **13. Force probante des documents et certificats**

- 13.1 Nos registres (y compris nos registres électroniques, informatiques et enregistrés sur microfilm) de toutes les questions concernant la Carte de débit Visa, le Compte et vous-même ont force probante. Par la présente, vous acceptez de ne remettre en question à aucun moment l'authenticité ou l'exactitude de toute donnée informatisée sur laquelle nous nous appuyons à quelque fin que ce soit. De plus, tout certificat que nous émettons indiquant votre responsabilité envers nous à une date précise est considéré comme une preuve concluante en cette matière.
- 13.2 Nous avons le droit de nous fier à et de traiter tout document concernant une Transaction par carte avec votre PIN et/ou votre signature comme une preuve concluante du fait que vous avez autorisé et correctement réalisé ou effectué la Transaction par carte indiquée ou enregistrée dans ledit document.
- 13.3 Le Relevé de Compte est une preuve concluante de l'état du Compte entre nous. Toute erreur ou inexactitude dans un Relevé de Compte doit nous être signalée par écrit sous 14 jours à compter de la date à laquelle ledit Relevé de Compte est reçu ou considéré comme étant reçu par vous. Les détails de nos procédures de résolution des litiges sont définis dans la section 2.19 des Conditions générales des Produits d'épargne et de transactions ANZ. Chaque Relevé de Compte constitue une preuve concluante à l'encontre de tous les titulaires de compte que chaque Transaction par carte y figurant a été effectuée par le titulaire du compte et que chaque commission indiquée et chaque montant débité y figurant ont été engagés ou débités correctement et valablement selon le montant y étant indiqué, sauf en cas d'erreur ou d'inexactitude dont vous nous informez par écrit dans le délai prévu par le présent document.

### **14. Modifications**

Nous pouvons modifier les présentes conditions générales en vous en informant. Toute modification concernant le taux ou le montant des commissions ou des frais payables en rapport avec la Carte de débit Visa se fera conformément à l'article 2.10 des Conditions générales des Produits d'épargne et de transaction ANZ.