

Cards, issued by Credit Suisse,
processing services provided by Swisscard AECS AG



Conditions générales

Conditions d'utilisation des cartes à débit différé et des cartes de crédit du Credit Suisse

I. Dispositions générales

Dans le but de simplifier la lisibilité des présentes conditions, seule la forme masculine a été utilisée pour les désignations de personnes.

Ces conditions générales s'appliquent à toutes les cartes émises par le Credit Suisse (ci-après «l'émettrice»):

- cartes à débit différé (sans limite de dépenses fixe);
- cartes de crédit (avec limite de dépenses fixe; regroupées sous le terme générique de «cartes»). Le traitement des transactions par carte est assuré par Swisscard AECS AG sur mandat de l'émettrice. Le titulaire de la carte principale a la possibilité de demander, sous sa propre responsabilité et à sa charge, l'établissement de cartes supplémentaires pour des personnes tierces, dans la mesure où l'émettrice prévoit cette option dans son offre de produits. Les titulaires d'une carte supplémentaire peuvent utiliser leur carte à charge de la carte principale, mais ne disposent d'un droit d'information sur la carte principale ou sur les transactions effectuées avec la carte principale que si le titulaire de la carte principale a remis une procuration ad hoc à l'émettrice. Le titulaire de la carte principale ou d'une carte supplémentaire est désigné ci-après comme «le client».

La partie II («Dispositions supplémentaires pour les seules cartes de crédit») des présentes conditions s'applique aux cartes de crédit en complément des dispositions générales de la partie I.

1. Emission de la carte et acceptation des conditions générales

1.1 Dès que l'émettrice a accepté la demande de carte, le client reçoit une carte personnelle, non transférable, libellée à son nom. La demande de carte peut toutefois être refusée sans indication de motifs.

1.2 Au plus tard en signant la carte et/ou en l'utilisant, le client confirme avoir lu, compris et accepté les présentes conditions et connaître les frais applicables au moment de la première utilisation de la carte (voir chiffre 3).

1.3 Les cartes émises restent la propriété de l'émettrice.

2. Utilisation de la carte et acceptation des transactions

2.1 La carte permet au client d'acheter des biens et des prestations à ses points d'acceptation dans le monde entier.

2.2 Les transactions par carte sont considérées comme acceptées:

- lorsque le client signe le justificatif; ou
- lorsque le client ou un tiers utilise le numéro d'identification personnel (NIP) pour l'achat de biens, l'obtention de prestations ou le retrait d'argent liquide aux distributeurs automatiques et autres appareils, ou lorsqu'il utilise le NIP à d'autres fins de légitimation.** Le client peut obtenir le NIP pour sa carte auprès de l'émettrice, et celle-ci peut limiter le montant des retraits; ou
- lorsque, sans utiliser la carte ou le NIP, le client ou un tiers indique uniquement son nom, le numéro de la carte, la date d'échéance qui y figure et éventuellement un chiffre de contrôle ou recourt à d'autres moyens de légitimation (p. ex. lors d'achats par téléphone et par correspondance ou d'achats via Internet); ou encore
- lorsque le client ou un tiers utilise la carte sans apposition de signature ni utilisation du NIP ou autre moyen de légitimation (p. ex. aux caisses automatiques de parkings ou aux péages d'autoroutes).

2.3 Le client (titulaire de la carte principale ou d'une carte supplémentaire) reconnaît l'exactitude de toutes les transactions effectuées conformément au chiffre 2.2, accepte les prétentions et les créances en décaissant et charge irrévocablement l'émettrice de créditer les montants correspondants en faveur des points d'acceptation concernée. Cette acceptation confère à l'émettrice le droit, mais non l'obligation d'autoriser les transactions.

3. Frais (y compris commissions, intérêts et coûts)

3.1 L'utilisation de la carte ou la gestion du contrat peut donner lieu au prélèvement de frais (p. ex. cotisation annuelle ou frais de rappel), de commissions (p. ex. commission sur le retrait d'espèces aux distributeurs automatiques), d'intérêts moratoires et, le cas échéant, d'intérêts de crédits ou d'autres coûts (de tiers) (p. ex. supplément pour le traitement de transactions dans une monnaie étrangère), désignés ci-après par le terme générique de «frais». La nature et le montant de ces frais (à l'exception des frais de tiers) sont communiqués au client sur ou en rapport avec les demandes de carte et/ou sous une forme appropriée. Ils peuvent en outre être obtenus à tout moment auprès du service clientèle de Swisscard AECS AG ou consultés sur www.swisscard.ch.

3.2 Pour toutes les transactions réalisées dans une autre monnaie que celle de la carte, le client accepte les cours de vente des devises appliqués ou les cours de conversion en partie fixés par les organisations de cartes de crédit.

3.3 Si le montant figurant sur le relevé mensuel n'est pas réglé en tout ou en partie à l'émettrice à la date de paiement fixée, celle-ci est en droit de facturer, sans autre avis ni rappel, des intérêts moratoires (conformément au chiffre 3.1) sur la totalité du montant pour la période comprise entre la date de facturation et l'entrée du paiement ainsi que sur l'éventuel solde à payer jusqu'au règlement de celui-ci.

4. Facturation et modalités de paiement

4.1 Le client reçoit chaque mois un relevé sur lequel figure le solde à régler et toutes les transactions traitées durant la période de facturation écoulée. L'indication du solde sur le relevé mensuel n'entraîne pas de report de la dette. Sauf convention contraire, la totalité du montant à recouvrer doit être réglée à l'émettrice à la date de paiement figurant sur le relevé.

4.2 Le règlement du montant correspondant est effectué au moyen de l'un des modes de paiement acceptés par l'émettrice.

4.3 Lorsque la carte peut être utilisée pour le retrait d'argent liquide aux distributeurs automatiques avec débit direct, les prélèvements correspondants et les éventuels frais qui en découlent sont généralement débités directement du compte indiqué par le client et n'apparaissent que sur le relevé mensuel de la banque du client, et non sur le relevé mensuel de l'émettrice. La mise à disposition ou la limitation de cette fonction de retrait (p. ex. à certains pays, points d'acceptation ou monnaies) est laissée à la libre appréciation de l'émettrice.

5. Obligations de paiement

5.1 Le client s'engage à régler les frais lu incaband (selon le chiffre 3) ainsi que toutes les créances résultant des transactions par carte (conformément au chiffre 2.2) et les éventuels coûts facturés à l'émettrice lors du recouvrement de créances échues. Il répond sans réserve de toutes les obliga-

tions découlant de l'utilisation de la carte ou des rapports contractuels.

5.2 Le titulaire de la carte principale répond solidairement de toutes les obligations découlant de l'utilisation de la (des) carte(s) supplémentaire(s) et s'engage à régler les créances en résultant.

6. Devoirs de diligence et d'information

Le client

- signe la carte dès réception, à l'endroit prévu à cet effet, au moyen d'un stylo approprié;
- conservé sa carte ainsi que son NIP séparément et aussi soigneusement que le argent liquide, s'engage à ne pas prêter sa carte, ni à la transmettre ou à la rendre accessible à des tiers de quelque manière que ce soit, garde son NIP secret et s'abstient de le noter sur la carte ou à un autre endroit, même sous une autre forme, veille à modifier son NIP dès réception de la carte aux appareils équipés à cet effet; le NIP ne doit pas constituer une combinaison facile à deviner (p. ex. numéro de téléphone, date de naissance, numéro d'immatriculation);
- s'engage à utiliser les systèmes de paiement sécurisés soutenus par l'émettrice (p. ex. Verified by VISA ou MasterCard Secure-Code);
- n'effectue de retraits d'argent liquide avec débit direct (voir chiffre 4.3) que dans la mesure où son compte présente la couverture nécessaire;
- vérifie les justificatifs et les montants qui lui sont présentés ou qui sont affichés électroniquement avant d'accepter la transaction (voir chiffre 2.2);
- informe sans délai l'émettrice lorsqu'il continue d'effectuer des transactions, mais n'a pas reçu de relevé mensuel depuis plus de huit (8) semaines;
- contrôle les relevés mensuels dès leur réception à l'aide des justificatifs conservés et signale à l'émettrice immédiatement par téléphone et au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date de facturation (date du cachet de la poste) par écrit toute erreur éventuelle (en particulier les débits consécutifs à une utilisation abusive de la carte). En l'absence de contestation, les relevés sont considérés comme acceptés par le client.** Si un formulaire de déclaration de dommage ou un formulaire de contestation est envoyé au client, il doit être dûment rempli et signé, puis retourné à l'émettrice dans les dix (10) jours suivant sa réception (date du cachet de la poste). Le refus ou la révocation d'un débit direct (LSV) ou tout autre motif ayant entraîné l'annulation de celui-ci ne délie nullement le client de son obligation de contrôler son relevé mensuel et, le cas échéant, de le contester;
- informe immédiatement l'émettrice, par écrit ou sous une autre forme acceptée par celle-ci, des changements de nom, d'adresse et de compte ou des modifications concernant l'ayant droit économique (formulaire A). Les communications transmises par l'émettrice à la dernière adresse ou au dernier numéro connus sont réputées parvenues à leur destination;
- prend immédiatement contact avec l'émettrice s'il n'a pas reçu sa nouvelle carte au moins quatorze (14) jours avant l'expiration de son ancienne carte;
- demande immédiatement (et indépendamment d'un éventuel décalage horaire) le blocage de sa carte en cas de perte, de vol et d'utilisation abusive – effective ou présumée – de la carte et/ou du NIP. En cas de dommage, le client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour en limiter les conséquences et en élucider les circonstances. S'il

y a infraction, il est tenu de déposer une plainte auprès des autorités de police compétentes;

k) rend inutilisable et retourne spontanément à l'émettrice toute carte périmée, non valable, bloquée, révisée, contrefaite/falsifiée ou dont il a été demandé la restitution. L'utilisation d'une telle carte est interdite et peut donner lieu à des poursuites pénales.

7. Responsabilité

7.1 Si le client a observé en tous points les présentes conditions (en particulier les devoirs de diligence et d'information) et pour autant qu'aucune faute ne lui soit imputable, l'émettrice prend en charge les montants débités dont il est prouvé qu'ils proviennent de l'utilisation abusive de la carte par des tiers. En pareil cas, le client est tenu de céder à l'émettrice toutes les prétentions (y compris les éventuelles prétentions d'assurance) qu'il peut faire valoir en rapport avec le dommage.

7.2 D'une manière générale et indépendamment du chiffre 7.1, le client prend lui-même en charge:

- les dommages indirects et les dommages consécutifs de quelque nature qu'ils soient;
- les dommages dus à l'impossibilité du client d'utiliser la carte comme moyen de paiement, p. ex. lorsque la carte n'est pas acceptée par le point de vente, lorsqu'une transaction ne peut pas être réalisée suite à un blocage de la carte ou à une adaptation de limite ou pour des raisons techniques et autres, lorsque la carte est refusée par un distributeur automatique ou un autre appareil ou qu'elle est endommagée ou rendue inutilisable par un tel distributeur, ainsi que les dommages qui pourraient résulter du blocage, de la réiliation ou de la demande de restitution de la carte;
- les dommages en rapport avec des prestations annexes ou complémentaires proposés avec la carte (y compris les programmes de fidélisation);
- les dommages résultant de l'expédition par le client, par un mandataire du client ou à la demande du client de la carte, du NIP et/ou d'un autre moyen de légitimation à une adresse postale à laquelle le client ne pourra pas réceptionner lui-même la carte, le NIP ou tout autre moyen de légitimation;
- les dommages découlant de l'utilisation de certains moyens de communication électroniques (voir chiffre 10) et dont une absence d'autorisation, un manque de connaissances des systèmes informatiques ou des mesures de sécurité sont à l'origine ou ceux causés par une erreur ou un retard de transmission, des dérangements, des interventions illicites ou d'autres insuffisances de la part des exploitants des installations, dans la mesure où ces dommages ne sont pas entièrement imputables à l'émettrice;
- les dommages causés par l'utilisation abusive de la carte par des personnes proches du client ou des sociétés liées au client (p. ex. conjoint, mandataire, personnes vivant dans le même ménage, titulaires de cartes supplémentaires);
- les dommages couverts par une assurance.

7.3 Faute d'une prise en charge des dommages par l'émettrice, le client répond de toutes les transactions effectuées avec la carte (y compris des frais éventuels conformément au chiffre 3).

7.4 L'émettrice décline toute responsabilité pour les affaires conclues au moyen de la carte. Le client devra, en particulier, régler directement et exclusivement avec le point d'acceptation concerné tous les litiges relatifs à d'éventuelles réclamations portant sur des marchandises ou des services (p. ex. livraisons tardives ou non effectuées). Les factures mensuelles devront néanmoins être réglées dans les délais. En cas de restitution de marchandises ou d'annulation de transaction, le client se procurera auprès du point d'acceptation ou du partenaire con-

cerné une confirmation de crédit ou d'annulation écrite. Les résiliations de prestations périodiques réglées par carte (p. ex. cotisations, abonnements, services en ligne) doivent être effectuées auprès du point d'acceptation ou du partenaire concerné.

8. Renouvellement, réiliation ou blocage de la carte

8.1 Le client et l'émettrice peuvent en tout temps résilier les rapports contractuels, par écrit et sans donner de motifs. La réiliation de la carte principale entraîne automatiquement celle des éventuelles cartes supplémentaires. Les rapports contractuels relatifs à une carte supplémentaire peuvent être résiliés aussi bien par le titulaire de la carte supplémentaire que par le titulaire de la carte principale. En l'absence de réiliation, la carte conserve sa validité jusqu'à la date gravée sur celle-ci. L'émettrice envoie une nouvelle carte au client avant que la carte n'arrive à expiration.

8.2 La réiliation du contrat rend immédiatement exigibles tous les montants payés des relevés ou autres créances entre les parties et ne donne pas droit au remboursement intégral ou partiel des frais (voir chiffre 3). L'émettrice n'est pas tenue de comptabiliser les crédits obtenus dans le cadre de programmes de fidélisation. Les paiements encore dus après la fin du contrat doivent être réglés par le client conformément aux présentes conditions.

8.3 Le client et l'émettrice ont le droit de bloquer les cartes à tout moment et sans indication de motifs. Le titulaire de la carte principale peut demander le blocage de la carte principale et des éventuelles cartes supplémentaires; le titulaire de la carte supplémentaire ne peut faire bloquer que la carte supplémentaire.

9. Collecte, traitement et transmission de données, recours à des tiers

9.1 Pour l'examen de la demande de carte et pour l'exécution du contrat (y compris pour la réalisation ou l'éventuel renouvellement des examens concernant la solvabilité du requérant), l'émettrice est autorisée à demander des renseignements auprès de services publics, de l'employeur, d'agences externes de contrôle de solvabilité, de la banque ou de la poste du requérant, auprès d'organismes fournissant des renseignements sur les crédits ainsi qu'auprès de la centrale des crédits (ZEK) ou d'autres services prévus à cet effet par la loi (p. ex. centre de renseignements sur le crédit à la consommation) et à prévenir la ZEK en cas de blocage de la/des carte(s), de retard qualifié dans les paiements ou d'utilisation abusive de la carte par le client, ainsi que les services compétents dans les cas définis par la loi. La ZEK a, quant à elle, le droit de rendre de tels renseignements accessibles à ses membres. L'émettrice se réserve également le droit de faire parvenir au client des mises en garde contre les fraudes, des informations sur les dépassements de limites, etc.

9.2 Si le nom ou le logo d'un tiers figure sur la carte ou que la carte donne droit à des prestations d'assurance ou autres, le client autorise l'émettrice à mettre ces données à la disposition du dit tiers (ainsi que des partenaires mandatés par ce tiers), dans la mesure où cela s'avère nécessaire pour la réalisation de campagnes concernant les cartes (y compris des programmes de fidélisation), pour la gestion de la relation d'assurance ou pour l'exécution d'autres prestations liées à la carte.

9.3 L'émettrice est habilitée à proposer au client, par écrit ou par oral, des produits et des services en rapport avec l'émission ou l'utilisation des cartes,

les campagnes concernant les cartes (y compris les programmes de fidélisation), mais aussi les assurances ainsi que d'autres prestations financières (également de tiers) et de lui faire parvenir des informations à ce sujet. **Pour développer et offrir des produits adéquats, l'émettrice peut établir et évaluer des profils de clients, de consommation et de préférences. Aucune évaluation ni traitement de données n'est effectué sur la base des transactions effectuées par le client (analyse des achats).** Le client peut à tout moment renoncer, par déclaration écrite à l'émettrice, aux offres et informations de celle-ci conformément au présent chapitre.

9.4 **L'émettrice se réserve le droit de mandater des tiers en Suisse ou à l'étranger concernant l'exécution en tout ou partie de l'ensemble des prestations relevant du contrat, y compris les programmes de fidélisation (p. ex. examen de la demande, gestion du contrat, encaissement, communication avec les clients, calcul des risques de crédit), ainsi qu'agissant de l'évaluation des données et de l'envoi d'offres et d'informations conformément au chiffre 9.3, de même que dans le but d'améliorer les modèles de risques appliqués pour l'octroi des limites de dépenses et la lutte contre la fraude. Le client autorise l'émettrice à transmettre à ces tiers – également à l'étranger – les données dont ils ont besoin pour la bonne exécution des tâches qu'ils ont été assignés.** Le client prend connaissance du fait que les données transmises à l'étranger ne bénéficient pas toujours d'une protection ou d'une protection équivalente à celle garantie par le droit suisse. Les tiers mandatés par l'émettrice ne sont pas considérés comme des auxiliaires.

9.5 **L'émettrice est habilitée à transférer les présents rapports contractuels ou certaines des prétentions ou obligations en découlant à des tiers (p. ex. établissements d'encaissement) en Suisse et à l'étranger ou à proposer un tel transfert et le droit de rendre accessibles à ces tiers toutes les données nécessaires à cet effet.**

9.6 L'émettrice et les points d'acceptation sont autorisés à enregistrer sur la carte (p. ex. sur la bande magnétique ou la puce) les données relatives aux campagnes concernant les cartes et/ou aux programmes de fidélisation.

9.7 Le client prend acte du fait que les procédures décrites sous les chiffres 9.1 à 9.6 peuvent avoir pour conséquence que des tiers aient connaissance de sa relation de carte avec l'émettrice et libère l'émettrice du secret bancaire dans ce contexte.

9.8 L'émettrice est autorisée, sans toutefois y être contrainte, à enregistrer et à archiver les entretiens et d'autres formes de communication avec les clients à des fins de preuve et d'assurance qualité.

10. Communication et service clientèle

10.1 Le client et l'émettrice peuvent recourir à un moyen de communication électronique (p. ex. e-mail, SMS/MMS, Internet), dans le cadre prévu par l'émettrice. L'émettrice se réserve le droit de régler l'utilisation de moyens de communication électroniques, notamment pour la modification de données importantes du contrat (p. ex. mutations d'adresse, changement de mode de paiement, résiliations ou blocages de cartes) et de prestations via Internet («services en ligne») dans une convention séparée.

10.2 L'émettrice ne garantit en aucune manière l'exactitude, l'exhaustivité et la durée de transmission des données transférées par voie électronique conformément au chiffre 10.1.

10.3 Le service clientèle de Swisscard AECS AG est à la disposition du client au numéro et à l'adresse figurant sur le relevé mensuel pour toutes les questions relatives aux cartes ou aux rapports contractuels avec l'émettrice (y compris les blocages de cartes).

11. Dispositions complémentaires (y compris droit applicable et for)

11.1 Les rapports contractuels soumis aux présentes conditions sont régis par le droit suisse. Tout droit résultant d'un conflit de lois est exclu.

11.2 Le for exclusif de toute procédure est Zurich 1, de même que le lieu d'exécution et le for de poursuite pour les clients non domiciliés en Suisse. L'émettrice est toutefois en droit d'intenter une action devant tout autre tribunal compétent. Demeurent réservées les dispositions impératives du droit suisse.

11.3 Les présentes conditions remplacent toutes les conditions précédentes. L'émettrice se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes condi-

tions (y compris les frais conformément au chiffre 3) et les possibilités d'utilisation de la carte (y compris les prestations liées à la carte). Les modifications seront communiquées sous une forme appropriée au client et considérées comme acceptées si la carte n'est pas résiliée avant l'entrée en vigueur de ces modifications. Sauf mention contraire de l'émettrice, les présentes conditions (y compris les éventuelles modifications) s'appliqueront aux futures cartes à émettre (p. ex. pour les upgrades).

11.4 Le titulaire de la carte supplémentaire autorise le titulaire de la carte principale à fournir ou à se procurer toutes les déclarations relatives à la carte supplémentaire et s'appliquant également au titulaire de la carte supplémentaire.

II. Dispositions supplémentaires pour les seules cartes de crédit

12. Limites de dépenses fixes

La limite de dépenses fixée par l'émettrice vaut globalement pour la carte principale et pour les

cartes supplémentaires. L'émettrice peut modifier les limites de dépenses à tout moment et sans donner de motifs. Les limites de dépenses peuvent être réduites en fonction du montant des créances liées à la carte de crédit. En cas de dépassement des limites de dépenses, l'émettrice est en droit d'exiger le paiement immédiat des montants dus.

13. Option de paiement par acomptes (convention de crédit)

Une option de paiement par acomptes peut être proposée par l'émettrice pour les cartes de crédit.

Version 10/2007