



## Section 1 - Définitions, champ d'application et objet

### Article 1 – Définitions

- Agence : l'agence Dexia Banque du Client ou sa personne de contact chez Dexia Banque.
- Dexia Banque: Dexia Banque SA, ayant son siège social Boulevard Pachéco 44, 1000 Bruxelles, RPM Bruxelles, TVA BE 0403.201.185
- Dexia Ticket Shop : le service mis à la disposition des clients particuliers via Dexia Banque, par le biais duquel des tickets peuvent être vendus par l'organisateur.
- Canaux : appareils automatiques cashless, internet, Dexia Direct Net, High Traffic Points
- Client : toute personne ayant une relation contractuelle avec Dexia Banque pour l'utilisation de ce service ou qui a été mandatée par une autre personne habilitée pour effectuer des opérations sur les comptes de celle-ci.
- Moyens d'identification : les systèmes de sécurité énumérés ci-après, que le Client doit utiliser pour accéder au service Dexia Ticket Shop. Il s'agit ici de la carte bancaire et du code secret de la carte et, le cas échéant, des codes générés par le lecteur de carte. Les "Conditions générales d'utilisation de la carte de débit sur le système Self-Service Banking, Bancontact / Mister Cash, Maestro et Proton" sont d'application à ces modes d'identification
- Zetes FasTrace S.A. : l'entreprise spécialisée dans la gestion d'événements, qui s'occupe de la gestion des places disponibles, de la création des codes-barres uniques et de la fonction de helpdesk.
- Organisateur ou vendeur : l'entité ou l'entreprise qui fournit/vend les tickets pour un événement déterminé. Les données de l'organisateur sont mentionnées sur le ticket et sur [Dexia.be](http://Dexia.be).

### Article 2 – Champ d'application

Les présentes conditions générales comprennent les droits et obligations résultant de l'utilisation du service Dexia Ticket Shop, tant pour le Client que pour Dexia Banque. Dans la mesure où il n'est pas dérogé à la présente convention, les autres règlements éventuels souscrits par le Client restent d'application.

Par l'utilisation de Dexia Ticket Shop, le client marque son accord sur les conditions générales et leur contenu.

### Article 3 – Objet

Les présentes conditions générales s'appliquent au service Dexia Ticket Shop.

Il s'agit d'un service automatisé grâce auquel le Client peut acheter des tickets pour des événements déterminés via les appareils automatiques cashless de Dexia Banque.

Une description actualisée détaillée des possibilités de Dexia Ticket Shop est toujours disponible sur le site [www.dexia.be](http://www.dexia.be).

## Section 2 – Droit de renonciation du consommateur

### Article 4 – Droit de renonciation

**Le consommateur a le droit de communiquer au vendeur qu'il renonce à l'achat, sans devoir payer d'indemnité ni indiquer de motif, dans les 7 jours ouvrables à partir du jour qui suit la livraison du produit ou la conclusion du contrat de service.**

**Le consommateur n'a pas le droit de renoncer à la vente si le contrat est exécuté avant que ce délai de 7 jours soit écoulé.**

## Section 3 – Disponibilité, accès et utilisation

### Article 5 – Disponibilité

Le service Dexia Ticket Shop est disponible sur les appareils automatiques cashless pendant les heures d'ouverture de l'agence et/ou de l'espace SSB.

### Article 6 – Accès et utilisation

Les personnes morales ne peuvent pas faire usage du service Dexia Ticket Shop.

Le Client doit à tout moment suivre les directives qui lui sont fournies dans le cadre de l'utilisation du service Dexia Ticket Shop.

La vente aura lieu via les appareils automatiques cashless des agences Dexia, dont une liste se trouve sur le site [www.dexia.be](http://www.dexia.be). Le client a accès aux appareils automatiques cashless avec une carte de débit de Dexia Banque et son code secret.

Quand le Client a choisi le nombre de tickets qu'il souhaite acheter et qu'il a introduit son code secret, son compte est débité du montant total (prix du ticket + frais de réservation) de l'achat. Par ticket acheté, le Client reçoit un document qui fait office de carte d'accès.

## Section 4 - Durée, disponibilité et fonctionnement

### Article 7 – Durée, suspension et fin du contrat

Dexia Banque se réserve le droit de suspendre le service en vue de la maintenance ou afin d'apporter des adaptations ou des améliorations au système. Dexia Banque en avertira le Client au préalable, dans la mesure du possible.

Il se peut toutefois que des interruptions se produisent sans avertissement préalable, à la suite d'un incident technique ou en cas de force majeure, par exemple, mais pas exclusivement, une grève ou tout autre incident sur lequel Dexia Banque n'a aucune prise, ou en cas d'urgence.

### Article 8 – Problèmes

En cas de problèmes, le client doit s'adresser aux points de contact compétents, dont le nom et l'adresse sont mentionnés dans le dépliant disponible en agence et sur [Dexia.be](http://Dexia.be).

## Section 5 – Droits et obligations des parties

### Article 9 – Engagements et responsabilité du Client

#### 9.1 Sécurité et précautions

En ce qui concerne la sécurité et les précautions à prendre par le client pour ses moyens d'identification, les dispositions des "Conditions générales d'utilisation de la carte de débit sur le système Self-Service Banking, Bancontact / Mister Cash, Maestro et Proton" sont d'application.

Le Client déclare expressément avoir pris connaissance du fait que les moyens d'identification sont strictement personnels.

#### 9.2. Responsabilité

Jusqu'à la notification de la perte ou du vol de ses moyens d'identification tels que visés dans les dispositions des "Conditions générales d'utilisation de la carte de débit sur le système Self-Service Banking, Bancontact / Mister Cash, Maestro et Proton", le Client est responsable des conséquences de la perte ou du vol de ses moyens de paiement, conformément aux conditions générales précitées et aux conventions expressément dérogoires éventuelles entre la banque et le Client.

Toutefois, si le client a pu exécuter une transaction correcte avec ses moyens d'identification, mais qu'il perd ou endommage les tickets ou que les tickets deviennent inutilisables ou sans valeur de toute autre manière, indépendante de la faute de Dexia Banque même, Dexia Banque ne pourra en aucun cas être considérée comme responsable.

Toute discussion sur la validité et l'utilisation des tickets, ainsi que sur la preuve d'achat, doit être réglée entre le Client et Zetes FasTrace SA.

## **Article 10 – Engagements et responsabilité de Dexia Banque**

### **10.1. Indisponibilité du service Dexia Ticket Shop**

Le Client ne peut tenir la Banque pour responsable du seul fait que le service Dexia Ticket Shop serait temporairement ou définitivement indisponible à la suite de facteurs autres que la mauvaise foi ou la faute grave de Dexia Banque.

Les engagements que prend Dexia Banque à l'égard du Client dans le cadre de Dexia Ticket Shop, notamment en ce qui concerne l'accès, la disponibilité, le bon fonctionnement, la protection et l'exécution correcte du service, sont des engagements de moyens. En d'autres termes, Dexia Banque mettra en œuvre tous les moyens techniques et humains censés être propres à un professionnel fournissant de tels services bancaires et financiers, afin d'assurer un service régulier et de prévoir une méthode de protection et d'authentification appropriée.

### **10.2. Responsabilité de Dexia Banque**

Dans le cadre du service Dexia Ticket Shop, Dexia Banque n'intervient pas en tant qu'acheteur ni vendeur de tickets.

Sans déroger à ce qui suit, et sauf dol ou faute grave, Dexia Banque ne peut pas être tenue pour responsable des dommages occasionnés dans le chef du Client ou d'un tiers, et dus :

- Au non-respect par le Client de ses obligations dans le cadre du présent Règlement ou de toute législation ou disposition réglementaire ou contractuelle
- Au manque de provision disponible sur le compte concerné ou au manque de couverture pour les opérations données
- Au retard dans l'exécution ou la non-exécution des transactions dû à des tiers
- Dexia Banque ne peut en aucun cas être considérée comme responsable des actes de l'organisateur ou de Zetes FasTrace SA, tels que, par exemple, l'annulation d'un événement ou la cessation de la vente.
- Si la régularité de Dexia Ticket Shop était mise en péril en raison d'actes, d'erreurs ou de problèmes techniques, quelle que soit leur nature, leur origine ou leur cause, sur lesquels Dexia Banque n'a aucun contrôle direct. On entend par là notamment mais pas exclusivement :
  - o un service insuffisant, imprévisible, déficient, erroné ou inexistant de la part d'un tiers fournisseur de services ou de biens, dont l'intervention est nécessaire pour assurer le service;
  - o tous les cas de force majeure, par exemple, mais pas exclusivement, guerres, émeutes, attentats, catastrophes, grèves et tout autre événement similaire;
  - o les décisions et obligations imposées par les autorités belges ou d'autres autorités;
  - o la négligence ou la faute de la part du Client lui-même.

L'adaptation par Dexia Banque des caractéristiques ou des exigences techniques du service Dexia Ticket Shop ou des conditions et tarifs en vigueur ne peut en aucun cas donner lieu à une responsabilité dans le chef de Dexia Banque à l'égard du Client.

### **10.3. Exceptions**

Les dispositions de l'article 9.2 ne s'appliquent toutefois pas dans les cas suivants :

- en cas de non-exécution ou exécution imparfaite des opérations introduites sur des appareils qui ont été agréés par Dexia Banque, que ces appareils aient été contrôlés par Dexia Banque ou non;
- les transactions effectuées sans l'autorisation du Client, pour autant que le Client ait respecté ses obligations en vertu du présent Règlement;

### **10.4. Dommages-intérêts**

Si la responsabilité de Dexia Banque devait être constatée à la suite d'un dommage réellement subi par le Client, Dexia Banque remboursera ce dommage au Client dans les plus brefs délais.

Ce dommage peut consister en :

- montant de la transaction non exécutée ou exécutée imparfaitement, éventuellement majoré des intérêts échus sur ce montant;
- montant éventuellement nécessaire pour que le Client se retrouve dans la position où il se trouvait avant l'exécution de la transaction pour laquelle aucune autorisation n'avait été donnée, éventuellement majoré des intérêts échus sur ce montant;
- d'autres frais éventuels encourus par le Client afin de déterminer les dommages à indemniser;
- la perte financière découlant de l'exécution imparfaite des transactions dans la mesure où celle-ci résulte d'un fonctionnement défectueux des appareils agréés par Dexia Banque.

Dexia Banque ne sera pas tenue d'indemniser d'autres dommages et/ou d'autres sommes que ceux mentionnés à l'article 10.4.

## **Section 6 - Dispositions diverses**

### **Article 11 – Traitement des données liées à la vie privée**

Les dispositions du Règlement général des Opérations de Dexia Banque sont d'application dans ce cadre.

### **Article 12 – Frais**

Les frais d'utilisation de Dexia Ticket Shop sont mentionnés dans la liste des tarifs, qui est disponible dans cette agence et sur Dexia.be.

Le Client mandate irrévocablement Dexia Banque pour débiter le compte indiqué par lui du montant des frais susmentionnés, sans autres instructions. Ce mandat se termine d'office au moment où il est mis valablement fin au contrat entre Dexia Banque et le Client.

### **Article 13 – Modification des Conditions générales**

Dexia Banque peut à tout moment apporter des modifications aux dispositions des présentes Conditions générales, les tarifs et le service proposé. Dans ce cas, elles seront tenues à la disposition des clients.

La modification est d'application à tout achat effectué après la modification par le Client via Dexia Ticket Shop, après l'entrée en vigueur de la modification. Les anciennes conditions restent d'application aux achats antérieurs.

Tout nouvel achat est considéré comme un nouveau contact, indépendant des achats antérieurs éventuels.

### **Article 14 – Validité**

L'infaisabilité, la non-validité ou la nullité de l'une des dispositions du présent Règlement n'entraînera en aucun cas l'infaisabilité, la non-validité ou la nullité de l'ensemble du Règlement. Dans le cas où l'infaisabilité, la non-validité ou la nullité d'une clause s'avère incontestable, cette clause sera déclarée nulle et non avenue.

### **Article 15 – Droit applicable/Tribunaux compétents**

Les présentes conditions générales sont régies par le droit belge. Seuls les cours et tribunaux belges sont compétents pour connaître des litiges découlant directement ou indirectement du présent Règlement.