

## Règlement d'Ordre Intérieur v2.0 01/02/2023

### 1. Informations générales sur Batopin

Batopin (Belgian ATM Optimisation Initiative) est un établissement de paiement qui est agréé et surveillé par la Banque Nationale de Belgique (BNB)<sup>1</sup>. Batopin a été lancée par Belfius, BNP Paribas Fortis, ING, CBC et KBC (ci-après : « **les banques membres** »).

Batopin est une société anonyme de droit belge, ayant son siège à 1210 Saint-Josse-ten-Noode, Boulevard Saint-Lazare 10 et est inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le de numéro 0744.908.035 (ci-après « **Batopin** »).

Version numéro	Date	Description
1.0	30/05/2021	Première publication
2.0	01/02/2023	Deuxième publication

### 2. Modifications du règlement d'ordre intérieur

Batopin peut modifier le règlement d'ordre intérieur. Ces modifications entrent en vigueur à compter du moment où elles sont mises à disposition sur le site web de Batopin.

#### Description des services

Batopin est un établissement de paiement agréé qui offre des services de paiement (les « Services ») aux utilisateurs de ses distributeurs automatiques via les distributeurs automatiques (GAB).

Le fait qu'un titulaire d'une carte ait accès aux différents Services dépend des services qui sont liés à sa carte de paiement et du fait que le titulaire de la carte soit client dans l'une des banques membres.

- Retrait d'espèces

Grâce à ce service, un titulaire de la carte peut retirer des espèces du compte de paiement sur un distributeur automatique de Batopin. Ce service est accessible à tous les titulaires de carte dont l'établissement financier ayant émis la carte est membre des schémas de carte soutenus par Batopin (Visa, Mastercard, Bancontact).

- Modification du code Pin

Le titulaire de la carte peut modifier le code Pin de sa carte de paiement sur chaque distributeur automatique. Ce service est accessible à tous les titulaires de carte dont l'établissement financier ayant émis la carte est membre des schémas de carte soutenus par Batopin (Visa, Mastercard, Bancontact).

- Consultation du solde

Le titulaire de la carte peut consulter le solde des comptes liés à sa carte de paiement sur un distributeur automatique. Le solde affiché est le solde des transactions traitées dans le système jusqu'à ce moment-là au niveau du compte. Ce solde est uniquement informatif, l'utilisateur du Service de Paiement ne peut en puiser aucun droit. Ce service est uniquement accessible aux titulaires de carte qui ont qualité de client dans l'une des banques membres.

- Dépôt d'espèces

---

<sup>1</sup> Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles (tél. : +32 2 221. 21.11- [www.nbb.be](http://www.nbb.be))

## Règlement d'Ordre Intérieur v2.0 01/02/2023

Grâce à ce service, un titulaire de la carte peut, sur un distributeur automatique de Batopin, verser des espèces sur son compte de paiement. Le titulaire de la carte peut déposer des billets en euros, après quoi l'appareil comptera les billets et ce montant sera immédiatement enregistré sur le compte lié à la carte après l'accord du client. Ce service est uniquement accessible aux titulaires de carte qui ont qualité de client dans l'une des banques membres.

- Mise à jour des données d'identité

Dans le cadre des obligations légales qui doivent être respectées par les banques, il est important qu'elles détiennent toujours les données d'identité de leurs clients. Dans ce cadre, les banques peuvent demander une confirmation ou une mise à jour de vos données à caractère personnel. Batopin met ses distributeurs automatiques à disposition des banques avec lesquelles elle a conclu une convention à cet égard afin de satisfaire à leurs obligations légales. Concrètement, cela signifie que si vous vous connectez à un distributeur automatique de Batopin, la lecture de votre carte d'identité électronique peut être demandée.

Dans le cadre des Services fournis par Batopin, l'Utilisateur du Service de Paiement autorise irrévocablement Batopin à débiter du compte le montant de chaque retrait d'espèces (et/ou toute autre opération) avec une carte de paiement sur un GAB de Batopin (en connaissance de cause ou non ou avec ou sans son autorisation).

### **3. Relation entre Batopin et les utilisateurs des distributeurs automatiques**

#### 3.1 Dispositions générales

En tant qu'établissement de paiement agréé, Batopin offre des Services aux Utilisateurs du Service de Paiement. En utilisant les distributeurs automatiques, l'utilisateur accepte les dispositions reprises dans le présent règlement d'ordre intérieur.

Le présent règlement d'ordre intérieur régit les droits, obligations et responsabilités de l'Utilisateur du Service de Paiement et de Batopin, qui découlent de l'utilisation des distributeurs automatiques de Batopin et de l'exécution des services de paiement.

En utilisant les Services, l'Utilisateur du Service de Paiement est réputé avoir pris connaissance du présent règlement d'ordre intérieur et l'accepter. Les Services peuvent uniquement être utilisés conformément au Règlement d'Ordre Intérieur.

Les conditions et règlements spécifiques qui ont été établis par l'établissement ayant émis la carte de paiement et qui s'appliquent à l'utilisation de la carte restent pleinement applicables. Si les conditions établies par l'établissement ayant émis la carte de paiement déterminent que des espèces peuvent uniquement être retirées en cas de solde positif sur le compte de paiement, ces conditions s'appliqueront également lors de l'utilisation d'un distributeur automatique de Batopin.

En tant qu'Utilisateur du Service de Paiement, vous ne payez aucuns frais à Batopin pour l'utilisation des distributeurs automatiques.

#### 3.2 Engagements de Batopin

Batopin s'engage à suivre correctement et en temps utile les instructions de l'Utilisateur du Service de Paiement, des établissements émetteurs de la carte ainsi que des schémas de paiement, dans la

## Règlement d'Ordre Intérieur v2.0 01/02/2023

mesure où elles sont communiquées correctement et licitement à Batopin. Les Utilisateurs du Service de Paiement effectueront cette communication en utilisant les distributeurs automatiques de Batopin.

Au niveau des établissements émetteurs de la carte et des schémas de paiement, les instructions concernent entre autres l'application de limites, le blocage et/ou l'absorption des cartes par les distributeurs automatiques, l'absence d'offre de certains services, etc. Si vous souhaitez obtenir de plus amples informations à ce sujet, n'hésitez pas à contacter l'établissement émetteur de la carte. Les instructions peuvent être données par les établissements émetteurs de la carte via les schémas de la carte ou directement entre ces établissements et Batopin.

Batopin s'engage à mettre à disposition les infrastructures nécessaires pour suivre ces instructions, et ce en mettant en place les canaux de communication adéquats avec les établissements financiers et les schémas de la carte à travers lesquels les transactions sont effectuées.

Batopin s'engage en outre à traiter en temps utile et de manière adéquate les questions et plaintes qui sont adressées à Batopin par les Utilisateurs du Service de Paiement.

Après avoir suivi les instructions de l'Utilisateur du Service de Paiement, Batopin présentera à ce dernier un récapitulatif des instructions comprenant la référence des instructions, le montant des instructions et la date de réception de l'ordre de paiement.

### 3.3 Engagements des Utilisateurs du Service de Paiement

#### ➤ Engagements relatifs à l'utilisation de la carte de paiement

Les Utilisateurs du Service de Paiement s'engagent à respecter strictement les conditions relatives à l'utilisation des cartes de paiement, qui ont été établies par les établissements qui ont émis la carte.

#### ➤ Engagements relatifs à l'utilisation des Services de Batopin

Les Utilisateurs du Service de Paiement s'engagent à n'utiliser les Services de Batopin que de manière licite et à des fins licites, et à faire preuve de la diligence requise lors de l'utilisation des distributeurs automatiques. Cela comprend entre autres les obligations suivantes pour l'Utilisateur du Service de Paiement :

- La non-utilisation des Services par l'Utilisateur du Service de Paiement pour toute activité illégale ou toute activité contraire au droit applicable ou interdite selon le droit applicable.
- L'arrêt de l'utilisation des Services en cas de suspicion de perte, de vol, de fraude ou d'autre situation atypique lors de l'utilisation des distributeurs automatiques.
- Le signalement à Batopin de toute situation atypique qui se présente lors de l'utilisation des distributeurs automatiques de Batopin en utilisant les coordonnées indiquées sur chaque distributeur automatique.

#### ➤ Engagements relatifs aux distributeurs automatiques de Batopin et aux infrastructures mises à disposition par Batopin

Les Utilisateurs du Service de Paiement s'engagent à utiliser correctement et licitement les distributeurs automatiques de Batopin, ainsi que les infrastructures mises à disposition par Batopin pour l'utilisation des distributeurs automatiques.

## Règlement d'Ordre Intérieur v2.0 01/02/2023

Les locaux de Batopin sont uniquement destinés aux Services offerts par Batopin et n'ont pas d'autres fonctions. Les points cash ne peuvent donc en aucun cas être utilisés pour des réunions, un hébergement ni à toute autre fin. Il est interdit de fumer, de manger ou de consommer des boissons dans les points cash. Aucun déchet ne peut être laissé sur place.

Toute détérioration du bâtiment ou des distributeurs GAB est interdite. Une caméra de surveillance est active en permanence. Les locaux de Batopin sont en outre équipés d'un système d'alarme pourvu de sirènes et d'un générateur de brouillard en guise de protection anti-effraction. Prière de ne pas manipuler cette installation, ce qui déclencherait inutilement l'alarme. En effet, les sirènes sont très puissantes et le générateur de brouillard peut vous désorienter complètement en raison d'une interruption brutale de toute visibilité.

Le bâtiment est également équipé d'une centrale de détection d'incendie et d'extincteurs. Si l'alarme se déclenche, quittez le bâtiment dans le calme et prévenez les services de secours. Il est préférable de vérifier à l'avance l'emplacement des issues de secours et des extincteurs.

### 4. Responsabilités

#### 4.1 Responsabilités de Batopin

Si et dans la mesure où Batopin satisfait à son obligation de précaution et de compétence raisonnables dans la fourniture de ses Services, Batopin n'est pas responsable à l'égard de l'Utilisateur du Service de Paiement en cas de perte, dommage, frais ou dépense, dommage direct ou indirect, dommage consécutif ou autre dommage, qui se produit en lien avec un ou plusieurs des événements suivants :

- (a) utilisation non autorisée de la carte ou du code secret de l'Utilisateur du Service de Paiement ;
- (b) non-acceptation d'une carte ou du code secret de l'Utilisateur du Service de Paiement ;
- (c) perturbation et/ou panne dans l'un des systèmes de Batopin (ou de ses sous-traitants) ;
- (d) retard, erreur ou défaut dans les techniques du Service ou retard, erreur ou défaut dans l'accès au Service, ou échec de l'accès au Service ou perte d'accès au Service ;
- (e) retard ou non-respect par Batopin en raison de circonstances indépendantes de son contrôle raisonnable (force majeure) ;
- (f) actes des Utilisateurs du Service de Paiement ou de tiers qui accéderaient aux points cash, comme une manipulation, un vol, un acte de vandalisme, un cambriolage, etc.
- (g) détérioration, perte ou vol des biens de l'Utilisateur du Service de Paiement

Batopin reste toujours responsable de tout dol, faute grave ou intentionnelle dans son chef. La responsabilité ne peut pas non plus être exclue en cas de dommage corporel (article VI 83,25° CDE).

Pour la non-exécution ou la mauvaise exécution des (demandes d') opérations enregistrées, qui sont effectuées avec la carte sur les distributeurs automatiques mis à disposition, l'Utilisateur du Service de Paiement doit s'adresser à l'établissement émetteur de la carte.

#### 4.2 Responsabilités des utilisateurs concernant les distributeurs automatiques

Si un dommage est causé à Batopin ou à un tiers en raison de l'utilisation abusive du système d'alarme, la responsabilité de la (des) personne(s) sera invoquée.

## Règlement d'Ordre Intérieur v2.0 01/02/2023

L'Utilisateur du Service de Paiement est en tout état de cause responsable des conséquences préjudiciables résultant de l'utilisation des Services s'il a agi frauduleusement ou commis une faute grave et/ou une négligence.

### **5. Traitement des données à caractère personnel**

Batopin traite vos données à caractère personnel aux fins décrites dans notre déclaration de confidentialité ([lien](#)), notamment pour garantir nos prestations de services, assurer votre sécurité, répondre à vos questions et vous tenir au courant de nos services. Vous retrouverez également de plus amples informations sur le traitement de vos données à caractère personnel par Batopin dans la déclaration de confidentialité.

Le consentement visant à effectuer l'un des services de paiement tient lieu d'autorisation, par l'Utilisateur du Service de Paiement, d'accéder aux, de traiter et de conserver les données à caractère personnel qui sont nécessaires pour les services de paiement offerts.

### **6. Droits de propriété intellectuelle**

Le contenu et la conception des distributeurs automatiques, y compris les marques, logos, dessins, données, noms de produits ou commerciaux, textes, images, etc. sont protégés par les droits de propriété intellectuelle et appartiennent à Batopin ou aux tiers ayants droit. Chaque reproduction de l'ensemble ou d'une partie de ce contenu et/ou de cette conception est interdite sans l'autorisation préalable, écrite et expresse de Batopin ou des tiers ayants droit. Toute demande à cet effet doit être envoyée par e-mail à [info@batopin.be](mailto:info@batopin.be). En cas d'infraction aux droits de propriété intellectuelle, Batopin se verra contrainte de prendre immédiatement toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à ces infractions et réparer le dommage.

### **7. Plaintes et questions**

En cas de questions ou de plaintes se rapportant à un point cash ou à un distributeur automatique de Batopin, le titulaire de la carte peut utiliser les canaux suivants :

- Scanner le code QR qui se trouve sur les écrans des distributeurs automatiques et compléter le formulaire prévu à cet effet.
- Contacter le service d'assistance au 0800 713 02.
- Envoyer un e-mail à [info@bancontact.cash](mailto:info@bancontact.cash)

### **8. Suspicion de fraude**

En cas de suspicion de fraude, le titulaire de la carte peut contacter sa banque. Si la transaction fait éventuellement l'objet d'une fraude, il est également tenu de contacter sa banque. Si une carte belge a été perdue ou volée, le titulaire de la carte est tenu de contacter CardStop.

**9. Voies de recours**

Le droit belge s'applique aux conditions telles que reprises dans le présent Règlement d'Ordre Intérieur. Seuls les tribunaux belges sont compétents pour trancher les litiges qui découlent de l'application du Règlement d'Ordre Intérieur.