

# Conditions Générales applicables aux cartes Manor World Mastercard®

Valables à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2020

**WISECA**  
card services





## Sommaire

---

1.	En quoi consiste ce document?	Page 5
2.	Quelle différence entre les cartes physiques et les cartes virtuelles?	Page 5
3.	Que sont les cartes principales et les cartes supplémentaires?	Page 5
4.	Quand débute et quand cesse la relation de carte? Comment les cartes sont-elles renouvelées ou bloquées?	Page 5
5.	Comment utiliser votre carte?	Page 6
6.	Comment une transaction est-elle autorisée?	Page 7
7.	A qui incombent quels risques et quelle responsabilité?	Page 7
8.	Quelles obligations de diligence et d'information devez-vous respecter?	Page 8
9.	A quels frais et intérêts devez-vous vous attendre?	Page 9
10.	Comment payer votre facture mensuelle?	Page 9
11.	Comment communiquons-nous avec vous?	Page 11
12.	Services en ligne	Page 11
13.	Programme de fidélité	Page 11
14.	Protection des données	Page 11
15.	De quoi faut-il encore tenir compte?	Page 11

---



# Conditions Générales applicables aux cartes Manor World Mastercard®

---

## 1. En quoi consiste ce document?

---

Les présentes Conditions Générales applicables aux cartes Manor World Mastercard® (ci-après désignées les «**CG**») régissent la relation juridique entre Viseca Card Services SA en tant qu'émettrice de cartes (ci-après dénommée «**Viseca**» ou «**nous**») et vous en tant que titulaire d'une carte de crédit Manor World Mastercard® physique et/ou virtuelle, principale ou supplémentaire (ci-après désignée la «**carte**»). Etant votre partenaire contractuel, nous émettons la carte en coopération avec Manor AG (ci-après dénommée «**Manor**»).

---

## 2. Quelle différence entre les cartes physiques et les cartes virtuelles?

---

Pour les cartes physiques, le numéro de carte est imprimé sur une carte en plastique et enregistré dans la puce ainsi que sur la bande magnétique. Pour les cartes virtuelles, un autre numéro (jeton) est généré à la place du numéro de carte et enregistré sur un appareil mobile tel qu'un téléphone mobile, une montre connectée ou un moniteur d'activité physique.

---

## 3. Que sont les cartes principales et les cartes supplémentaires?

---

Le titulaire d'une carte principale (ci-après désignée la «**carte principale**») peut, sous sa responsabilité et pour son propre compte, solliciter, pour un proche ou pour lui-même, une carte supplémentaire rattachée au même compte de carte que la carte principale (ci-après désignée la «**carte supplémentaire**»).

Les règles suivantes s'appliquent à cet égard:

---

### 3.1 Pour le titulaire de la carte principale:

- Vous répondez de toutes les obligations résultant de l'utilisation des cartes principales et des éventuelles cartes supplémentaires.

- Vous pouvez consulter les données et les transactions du titulaire de la carte supplémentaire au même titre que les vôtres.
- Vous pouvez émettre et recevoir tous types de déclarations concernant la carte supplémentaire, raison pour laquelle vous devez vous mettre d'accord avec le titulaire de la carte supplémentaire et lui transmettre ces déclarations.

---

### 3.2 Pour le titulaire de la carte supplémentaire:

- Vos données et transactions peuvent être consultées par le titulaire de la carte principale.
- Vous répondez solidairement et de manière illimitée, avec le titulaire de la carte principale, de toutes les obligations découlant de l'utilisation de la carte supplémentaire.

---

### 3.3 Pour les deux titulaires de carte:

Nous pouvons, à notre libre appréciation, accepter des déclarations concernant la carte supplémentaire (p. ex. blocage ou résiliation) directement de la part du titulaire de la carte supplémentaire ou lui en transmettre. Par ailleurs, les mêmes conditions s'appliquent aux deux titulaires de carte, à moins que les présentes CG n'en disposent expressément autrement.

---

## 4. Quand débute et quand cesse la relation de carte? Comment les cartes sont-elles renouvelées ou bloquées?

---

### 4.1 Demande de carte, début de la relation de carte et acceptation des CG

Lorsque vous faites une demande de carte, nous sommes libres de vous en proposer une ou de refuser de le faire, sans indication de motifs. Si nous vous proposons une carte, vous recevrez une carte personnelle ainsi que le code correspondant (code NIP), transmis séparément. Nous demeurons propriétaire de toutes les cartes.

La relation de carte est établie:

- par votre signature de la carte;
- par l'enregistrement de la carte sur un appareil mobile; ou
- par la première utilisation de la carte.

Ce faisant, vous confirmez en outre avoir pris connaissance des présentes CG, en reconnaître la teneur et accepter les frais et intérêts en vigueur au moment de l'utilisation de la carte.

---

#### 4.2 Date d'expiration et blocage de la carte

La carte expire à la fin du mois indiqué sur celle-ci. Vous recevrez en temps utile une nouvelle carte de notre part, à condition que la relation de carte n'ait pas été résiliée.

Les deux parties peuvent à tout moment faire bloquer une carte sans indication de motifs, le titulaire de cartes supplémentaires ne pouvant toutefois faire bloquer que les cartes supplémentaires. Tous les débits que vous avez effectués et autorisés postérieurement à un blocage ou à la date d'expiration de la carte restent toutefois à votre charge.

---

#### 4.3 Cessation de la relation de carte

Vous avez le droit de résilier la relation juridique relative à la carte à tout moment, pour quelque raison que ce soit et avec effet immédiat, moyennant une notification écrite. La résiliation de la relation de carte principale s'applique également aux éventuelles cartes supplémentaires, le titulaire d'une carte supplémentaire ne pouvant toutefois résilier que la relation juridique relative à une carte supplémentaire. Nous nous réservons également le droit de résilier à tout moment la relation de carte sans indication de motifs.

La fin de la relation de carte rend tous les arriérés immédiatement exigibles. Nous demeurons autorisés à vous facturer tous les débits, y compris ceux occasionnés ou autorisés postérieurement à la cessation. Après la cessation de la relation de carte, vous êtes tenu de rendre les cartes physiques inutilisables et de retirer les cartes virtuelles de l'appareil mobile.

---

#### 4.4 Abonnements et autres prestations récurrentes

Les prestations récurrentes réglées au moyen de la carte (p. ex. abonnements à des journaux ou à de la musique, adhésions, services en ligne) doivent être résiliées directement auprès des points d'acceptation si le titulaire souhaite y renoncer. En cas d'expiration ou de blocage de la carte ainsi qu'en cas de cessation de la relation de carte, vous êtes tenu de modifier les modalités de paiement auprès du point d'acceptation ou, si vous ne souhaitez plus bénéficier de la prestation périodique, de résilier la prestation correspondante auprès du point d'acceptation. L'expiration ou le blocage de la carte ainsi que la cessation de la relation de carte n'entraînent pas automatiquement la résiliation de la prestation périodique.

---

#### 5. Comment utiliser votre carte?

Avec votre carte, vous pouvez payer sans espèces des biens ou des services auprès de tous les points d'acceptation Mastercard® (p. ex. commerçants, prestataires de services) en Suisse et à l'étranger, dans le cadre de votre limite. Vous pouvez également effectuer des retraits d'espèces aux bancomats et auprès des commerçants habilités, dans la mesure où cette possibilité est prévue. Pour autant que nous le proposons, vous pouvez aussi virer ou recevoir de l'argent. Veuillez noter qu'en cas de virement à l'attention du titulaire de la carte supplémentaire, la somme correspondante est toujours créditée au titulaire de la carte principale et non au titulaire de la carte supplémentaire.

Vous n'êtes en droit d'utiliser votre carte que dans le cadre de vos possibilités financières et de la limite qui vous a été attribuée. Cette limite vous est communiquée lors de la délivrance de votre carte ainsi que sur votre facture mensuelle; vous pouvez également nous demander à tout moment de vous l'indiquer et la consulter vous-même au moyen du service numérique one (Internet et app). Veuillez noter que le montant des retraits d'espèces et des virements peut faire l'objet de restrictions supplémentaires dans le cadre de la limite.

Nous pouvons à tout moment étendre, réduire ou supprimer les possibilités d'utilisation de la carte ainsi que la limite. L'utilisation de la carte à des fins illicites est interdite.

---

## **6. Comment une transaction est-elle autorisée?**

---

### **6.1 Autorisation de la transaction**

Les transactions sont autorisées lorsque le numéro de carte ou le jeton est transmis ou déposé au point d'acceptation. Vous êtes réputé reconnaître toute créance résultant d'une transaction autorisée. Parallèlement, nous sommes irrévocablement tenus de créditer la créance au point d'acceptation.

---

### **6.2 Authentification du titulaire de la carte**

Pour des raisons de sécurité, le point d'acceptation ou nous-même pouvons exiger une authentification supplémentaire, par :

- la saisie du code NIP;
- la signature du justificatif physique ou électronique;
- la confirmation au moyen de 3-D Secure sur notre app one ou la saisie d'un code SMS;
- l'indication ou le dépôt, au point d'acceptation, du nom figurant sur la carte, du numéro de carte, de la date d'expiration et du code de sécurité à 3 chiffres (CVV, CVC);
- la saisie des noms d'utilisateur et/ou mots de passe convenus avec le point d'acceptation lorsque les données de la carte sont enregistrées;
- une procédure biométrique que nous utilisons (p. ex. empreinte digitale, reconnaissance faciale) sur un appareil mobile;
- une autre méthode d'authentification que nous vous indiquerions.

---

## **7. A qui incombent quels risques et quelle responsabilité?**

---

### **7.1 Transactions conclues au moyen de la carte**

Vous êtes exclusivement responsable des transactions conclues au moyen de la carte. Vous êtes en particulier tenu de clarifier directement avec le point d'acceptation correspondant les éventuelles réclamations relatives aux biens ou aux services ainsi que les différends ou les préentions résultant de ces opérations. La facture mensuelle doit néanmoins être payée dans le délai fixé.

---

### **7.2 Utilisation abusive de la carte**

Nous prenons en charge la totalité des dommages que vous subissez du fait d'une utilisation abusive de la carte ou d'une authentification abusive par un tiers non proche attestée. Cela comprend p. ex. les dommages causés par des falsifications ou des contrefaçons de la carte ou le vol par un tiers non proche.

Sont considérés comme « tiers proches » votre conjoint(e) ou partenaire enregistré(e), les membres de votre famille (p. ex. les enfants et les parents) ou vos autres proches, vos représentants, les titulaires d'autres cartes rattachées au même compte de carte ou toute personne vivant dans le même ménage.

Ne sont pas pris en charge, en particulier :

- les dommages résultant d'une utilisation abusive de la carte imputable à une violation de votre part des présentes CG, notamment des obligations de diligence et d'information visées au chiffre 8 ci-après, ou à une faute de votre part, et ce, jusqu'à ce qu'un éventuel blocage prenne effet;
- les dommages résultant des transactions pour lesquelles le titulaire de la carte ou un tiers proche s'est authentifié par la saisie du code NIP, la confirmation au moyen de 3-D Secure sur notre app one, la saisie d'un code SMS ou une procédure biométrique sur un appareil mobile;

- les dommages qui doivent être pris en charge par une assurance;
- les dommages indirects et consécutifs éventuels.

Si vous percevez une indemnisation de notre part, vous êtes tenu d'effectuer toutes les déclarations et/ou actes nécessaires afin que vos créances résultant du sinistre nous soient cédées.

---

### 7.3 Non-acceptation de la carte, perturbations et interruptions d'autres services

Nous veillons à ce que les moyens de paiement, de transfert d'argent, de retrait d'espèces le cas échéant, ainsi que les autres services proposés dans le cadre de la relation de carte soient disponibles avec le moins de perturbations et d'interruptions possible. Toutefois, l'utilisation de votre carte et l'accès aux services susmentionnés, ainsi qu'à d'autres éventuellement, ne peuvent être assurés en tout temps et sans perturbations. Nous n'assumons en particulier aucune responsabilité pour le fait qu'un point d'acceptation refuse pour quelque raison que ce soit d'accepter la carte, ainsi que dans le cas où la carte ne pourrait être utilisée comme moyen de paiement à la suite d'un problème technique ou pour d'autres raisons. Il en va de même si l'utilisation de la carte à un automate n'est pas possible ou si la carte est endommagée ou rendue inutilisable par un automate.

---

## 8. Quelles obligations de diligence et d'information devez-vous respecter?

Afin d'empêcher toute utilisation abusive de la carte, vous êtes notamment tenu d'observer les obligations suivantes. En cas de manquement de votre part à ces obligations, vous répondez sans réserve de tous les dommages qui pourraient survenir jusqu'à ce qu'un éventuel blocage de la carte prenne effet.

---

### 8.1 Obligations de diligence relatives aux paiements/à l'utilisation de la carte

- Signez la carte, dès sa réception, dans le champ prévu à cet effet à l'aide d'un stylo indélébile.
- Conservez soigneusement la carte et ne la confiez

à personne, pas même à votre conjoint(e) ou partenaire enregistré(e) ou aux membres de votre famille. Evitez toute autre mise à disposition ou divulgation.

- Conservez séparément la carte et le code NIP.
- Composez le code NIP à l'abri du regard des tiers, ne le communiquez jamais à quiconque et ne l'inscrivez nulle part, même sous une forme codée.
- Changez immédiatement le code NIP et les autres moyens d'authentification que vous avez définis si vous soupçonnez que quelqu'un d'autre en a connaissance. Le code NIP peut être modifié à un bancomat prévu à cet effet.
- Ne choisissez pas, pour le code NIP et les autres moyens d'authentification que vous définissez (p. ex. les mots de passe), des combinaisons évidentes (p. ex. numéro de téléphone, date de naissance, numéro de plaque minéralogique, nom du titulaire de la carte ou d'un proche, etc.).
- Utilisez des méthodes de paiement sûres (p. ex. 3-D Secure) lorsque le point d'acceptation les propose et tenez compte à cet égard de la disposition relative aux services en ligne.
- Protégez par des mesures appropriées les terminaux que vous utilisez (p. ex. ordinateur, téléphone portable, etc.) contre tout accès de tiers, notamment par l'installation et la mise à jour régulière de programmes anti-virus et de sécurité Internet complets ainsi que par des mises à jour des systèmes d'exploitation et des navigateurs Internet utilisés.
- Contactez-nous immédiatement au numéro +41 (0)58 958 83 83 (service 24h/24h) si vous savez ou supposez que votre carte a été perdue, volée, utilisée de manière abusive ou saisie, même en cas de décalage horaire.
- Détruisez toute carte expirée, bloquée de manière définitive ou résiliée une fois que la relation de carte a pris fin et cessez de l'utiliser.
- En cas de sinistre, coopérez à l'établissement des faits et contribuez à la limitation des dommages qui en résultent, déposez plainte auprès de la police en cas d'infraction et exigez une copie de la plainte.

---

## 8.2 Obligations de diligence relatives à la vérification de la facture mensuelle, autorisation

- Vérifiez votre facture mensuelle dès que vous la recevez. Cela vaut aussi lorsqu'elle est envoyée à un tiers sur instruction de votre part (p. ex. au titulaire de la carte principale).
- Appelez-nous immédiatement si vous constatez sur la facture mensuelle des débits résultant d'une utilisation abusive de la carte ou d'autres irrégularités.
- Faites-nous part de vos réclamations éventuelles au plus tard dans les 30 jours suivant la date de la facture mensuelle, par écrit et en joignant les pièces nécessaires, faute de quoi vous serez réputé avoir approuvé la facture.
- Retournez-nous le formulaire de réclamation que nous mettons à votre disposition rempli, dans un délai de dix jours, et joignez une copie de la plainte déposée auprès de la police si nous vous en faisons la demande. Tous les frais qui nous seront causés par des réclamations de votre part faites de mauvaise foi seront mis à votre charge (cf. chiffre 9).

---

## 8.3 Obligations d'information

Vous êtes tenu de nous informer immédiatement par écrit:

- si vous avez effectué des transactions et n'avez pas reçu de facture mensuelle depuis plus de deux mois;
- si les informations figurant sur la demande de carte connaissent des modifications (p. ex. nom, adresse, compte, revenu ou ayant droit économique);
- si vous n'avez pas reçu votre nouvelle carte au moins dix jours avant l'expiration de la carte précédente.

Les communications envoyées à la dernière adresse connue sont réputées avoir été notifiées valablement. Les coûts éventuels résultant d'une recherche de l'adresse vous seront facturés.

---

## 9. A quels frais et intérêts devez-vous vous attendre?

L'utilisation de la carte ou la relation contractuelle peut donner lieu à des frais, commissions, coûts (ci-après conjointement désignés les «frais») et à des intérêts. Les frais et intérêts vous sont communiqués avec la demande de carte et/ou d'une autre manière appropriée. Vous pouvez à tout moment nous demander de vous communiquer les frais et intérêts en vigueur ou les consulter sur notre site Internet. Nous pouvons également vous facturer les coûts que vous générez de manière fautive.

Nous déterminons le cours auquel nous convertissons les transactions effectuées dans une autre monnaie que celle de la carte (monnaie étrangère). A cet effet, le jour du traitement international de la transaction concernée est déterminant. Des frais de traitement sont également applicables.

En cas d'utilisation de la carte auprès d'un point d'acceptation étranger pour un paiement en francs suisses, nous pouvons facturer des frais de traitement.

---

## 10. Comment payer votre facture mensuelle?

---

### 10.1 En général

Vous êtes tenu de régler dans les délais toutes les créances ainsi que tous les frais et intérêts résultant de l'utilisation de la carte et de la relation de carte.

Nous vous adressons une facture une fois par mois ou à un intervalle différent, au format papier ou électronique – si disponible –, au choix du titulaire de la carte principale.

Sur chaque facture figurent le montant ouvert de la facture (montant total), le montant minimum exigible ainsi que le délai de paiement.

---

## 10.2 De quelles possibilités de paiement disposez-vous?

- Vous pouvez régler le montant de la facture dans le délai de paiement indiqué sur la facture. Outre les créances résultant des transactions, le montant de la facture comprend les éventuels frais et intérêts conformément à l'aperçu des frais.
- En cas de convention correspondante, vous pouvez payer par acomptes mensuels dans le délai de paiement indiqué sur la facture. Le montant minimum des acomptes mensuels se compose comme suit:
  - a) 10% du montant mensuel total de la facture ouvert (déduction faite des mensualités Crédit Promo échues), mais au minimum CHF 50.–, majorés des
  - b) frais, intérêts non réglés, mensualités Crédit Promo échues, acomptes en retard et acomptes excédant la limite.

- Sous certaines conditions, vous pouvez payer la facture en trois acomptes mensuels dans un délai maximal de 90 jours. Chaque acompte est à payer dans le délai de paiement indiqué sur la facture. Le montant minimum des acomptes mensuels se compose comme suit:

- a) au moins 33% du montant mensuel total de la facture ouvert (déduction faite des mensualités Crédit Promo échues), mais au minimum CHF 50.–, majorés des
- b) frais, intérêts non réglés, mensualités Crédit Promo échues, acomptes en retard et acomptes excédant la limite.

Lors du troisième acompte, l'ensemble des débits non payés de la facture pour laquelle un paiement par acomptes a été sollicité deviennent exigibles.

Les acomptes reçus servent en premier lieu à régler les créances d'intérêts et les éventuelles primes d'assurance.

La part impayée d'une facture mensuelle, additionnée au montant des nouveaux débits effectués avec la carte, ne peut dépasser la limite attribuée (cf. chiffre 5).

---

## 10.3 Quels intérêts devez-vous payer en cas de paiement dans les délais?

A partir de la date de la facture considérée, des intérêts sont dus sur l'ensemble des montants facturés – à l'exception des intérêts échus – selon le taux d'intérêt annuel applicable. Le taux d'intérêt annuel applicable est défini dans l'aperçu des frais ou résulte de la convention correspondante (cf. chiffre 10.2, deuxième point, ci-dessus).

- En cas de paiement intégral, dans les délais, du montant figurant sur la facture, nous renonçons à vous facturer les intérêts normalement dus sur les débits effectués au cours du mois facturé.
- En cas de paiement par acomptes dans le délai de paiement, des intérêts sont dus sur tous les débits jusqu'à la réception de l'acompte, puis sur le solde restant jusqu'à réception du paiement correspondant.

---

## 10.4 Quels intérêts devez-vous payer en cas de paiement tardif ou insuffisant?

Lorsque vous ne payez pas ou pas intégralement le montant de la facture ou le montant minimal des acomptes figurant sur la facture dans le délai de paiement, la totalité du montant de la facture encore dû (intérêts compris) devient exigible et vous tombez en demeure sans autre avertissement. Dans ce cas, nous sommes en droit d'appliquer des intérêts moratoires, de réclamer le paiement immédiat du montant en souffrance et de bloquer la carte. Le taux d'intérêt moratoire applicable est défini dans l'aperçu des frais.

Vous devrez supporter tous les coûts supplémentaires occasionnés lors du recouvrement de créances échues résultant de la relation de carte (y c. la convention visée au chiffre 10.2, deuxième point).

---

## 11. Comment communiquons-nous avec vous?

---

Dans les cas prévus, les deux parties peuvent utiliser des moyens de communication électronique (p. ex. e-mail, SMS, Internet). Si vous nous envoyez un e-mail ou nous communiquez votre adresse e-mail, vous acceptez que nous communiquions avec vous par e-mail. L'utilisation d'Internet ou des réseaux mobiles pour communiquer ne permet pas d'écarter totalement le risque que des tiers non autorisés prennent connaissance de messages; nous déclinons toute responsabilité à cet égard.

Si vous devez nous joindre en urgence, veuillez nous appeler afin de garantir un traitement rapide de votre demande.

---

## 12. Services en ligne

---

Nous mettons à disposition différents services via le service numérique one (Internet et app) – ci-après désignés les «**services en ligne**» –, p. ex. pour le contrôle et la confirmation de paiements ou la consultation des transactions, des cartes ou des factures. Pour accéder à ces services en ligne, vous devez vous connecter avec les moyens d'authentification prévus à cet effet. De plus, l'accès requiert que vous acceptiez et que vous respectiez des conditions supplémentaires lors de la connexion ou de l'inscription.

---

## 13. Programme de fidélité

---

Les cartes font partie du programme de points Manor. Les conditions de participation de Manor sont applicables.

---

## 14. Protection des données

---

L'utilisation de vos données personnelles en lien avec la carte est détaillée dans la déclaration de protection des données, que vous pouvez consulter à l'adresse [viseca.ch/protection-des-donnees-manor](https://www.viseca.ch/protection-des-donnees-manor) ou nous demander de vous faire parvenir.

---

## 15. De quoi faut-il encore tenir compte?

---

Nous sommes susceptibles de modifier à tout moment les présentes CG ainsi que les autres conditions (p. ex. les frais, les intérêts et les prestations liées aux cartes). Nous vous communiquons ces modifications au moins 30 jours avant leur entrée en vigueur. Si vous ne résiliez pas par écrit la relation juridique relative à la carte avant l'entrée en vigueur de la modification, vous êtes réputé avoir accepté la modification.

Nous sommes susceptibles de transférer la relation de carte ou certains droits et obligations à des tiers situés en Suisse ou à l'étranger (p. ex. à un prestataire de recouvrement). A cet effet, nous sommes autorisés à rendre accessibles à ces tiers les données nécessaires et à leur divulguer les éventuelles relations bancaires.

Les relations juridiques qui nous lient à vous sont soumises au droit suisse. Le for est régi par les dispositions légales impératives. Si celles-ci ne sont pas applicables, le lieu d'exécution, le for judiciaire, ainsi que le lieu de poursuite pour les titulaires domiciliés à l'étranger sont à Zurich 1. Nous sommes en droit de vous poursuivre devant tout autre tribunal compétent en Suisse ou à l'étranger.

Version 02/2020

Viseca Card Services SA  
Hagenholzstrasse 56,  
Case postale 7007  
8050 Zurich  
Téléphone +41 (0)44 805 58 58