

Définitions

Dans le cadre du présent Règlement, les termes repris ci-dessous ont la signification définie ci-après :

a. « Banque » : le Groupe Crédit Agricole en tant que Fédération d'établissements de crédit au sens de l'article 61 bis de la loi du 22 mars 1993 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit. La banque est composée des sociétés de droit belge ci-après dont le siège est situé boulevard Sylvain Dupuis, 251 à 1070 Bruxelles:

- SA Crelan, TVA-BE 0205.764.318 – RPM Bruxelles;
- SCRL Agricaisse, TVA-BE 0403.256.714 – RPM Bruxelles;
- CVBA Lanbokas, TVA-BE 0403.263.840 – RPM Bruxelles.

Ces sociétés sont reprises dans la liste des établissements de crédit agréés en Belgique tenue par la Banque Nationale de Belgique (BNB) située boulevard du Berlaimont 14 à 1000 Bruxelles (site internet: www.bnb.be), qui constitue l'autorité de contrôle prudentielle.

La SA Crelan est issue de la fusion que la SA Crédit Agricole a réalisée par absorption de la SA Centea, (anciennes coordonnées de Centea: Chaussée de Malinnes 180, à 2018 Anvers, Belgique – TVA-BE 0404.477.528 - RPM Anvers), le 1er avril 2013 avec remplacement de la dénomination SA Crédit Agricole par SA Crelan.

La Banque exerce ses activités, entre autres, au travers d'un réseau d'agences dont les coordonnées (adresse, numéros de téléphone, heures d'ouverture) sont disponibles sur le site internet www.crelan.be.

Pour ce qui concerne Crelan-online.be, il convient de s'adresser à l'agence ou directement au siège de la Banque par courrier adressé au Crelan, Service Electronic Banking, Boulevard Sylvain Dupuis 251 à 1070 Bruxelles ou par fax au numéro (0032)(0)2.558.76.30.

b. « Crelan-online.be » : Crelan-online.be est le service de home banking du Crelan qui permet au Titulaire de l'accès qui dispose d'un ordinateur (personal computer) avec connexion Internet d'accéder en ligne aux Comptes Liés du Client ouverts auprès de la Banque pour y effectuer des opérations bancaires.

c. « Compte(s)-lié(s) » : comptes du Client ouverts auprès de la Banque sur lesquels sont imputées les opérations effectuées avec les Moyens d'accès du Titulaire de l'accès par Crelan-online.be. Un ordre ne peut être exécuté que s'il y a une provision suffisante sur le Compte Lié et si le compte concerné autorise ce type d'ordre.

d. « Client » : personne(s) physique(s) ou morale(s), (co-)titulaire(s) du ou des Compte(s) Lié(s) auquel le titulaire de l'accès se voit octroyer la possibilité d'accéder par Crelan-online.be.

e. « Titulaire de l'accès » : personne physique à qui la Banque délivre les Moyens d'accès au(x) Compte(s) Lié(s) par Crelan-online.be. Le Titulaire est obligatoirement le Client ou son mandataire, ou le représentant du Client. Le Titulaire agit au nom et pour compte du Client.

f. « Plafond(s) » du (ou des) Compte(s) Lié(s) : limite maximale du montant qui en fonction du Compte Lié considéré et des caractéristiques de l'opération, peut être débité par période dans le cadre d'une opération effectuée par Crelan-online.be. Les Plafonds disponibles sont communiqués sur support durable. Le Client peut choisir le Plafond qui correspond à ses propres besoins parmi ceux proposés par la Banque (voir le Guide d'utilisation).

g. « Provision » : montant disponible sur le Compte Lié concerné à la date de l'opération considérée.

h. « Moyens d'accès » : le code d'utilisateur du Titulaire pour l'accès par Crelan-online.be, le Digipass remis par la Banque au Titulaire, le numéro de série du Digipass inscrit au dos de celui-ci, le code de 6 chiffres, unique et temporaire généré par le Digipass, le code secret de quatre chiffres choisi par le Titulaire pour sécuriser son accès Crelan-online.be et le code secret de quatre chiffres fourni par la Banque pour le premier accès. Tous ces moyens sont nécessaires et suffisants pour accéder, avec un ordinateur, aux Comptes Liés par Crelan-online.be.

i. « Digipass » : petit appareil indépendant de l'ordinateur utilisé remis par Crelan au Titulaire de l'accès Crelan-online.be pour lui permettre de générer des codes de 6 chiffres temporaires permettant d'accéder aux Comptes Liés par Crelan-online.be avec un ordinateur, d'y effectuer des opérations et de les signer électroniquement.

j. « Consommateur(s) » : personne(s) physique(s) agissant à d'autres fins que son (leur) activité professionnelle.

1. CHAMP D'APPLICATION

Pour ceux qui avant le 1er avril 2013 étaient clients du Crédit Agricole (SA CREDIT AGRICOLE, SCRL AGRICAISSSE, SCRL LANBOKAS) le présent Règlement entre en vigueur le 1er avril 2013 et remplace le précédent Règlement Crelan-online.be.

Pour ceux qui avant le 1er avril 2013 étaient clients de la SA Centea, c'est au jour où les données qui les concernent sont effectivement transférées des fichiers de l'ex-SA Centea dans les fichiers de la SA Crelan, et au plus tard le 10 juin 2013, que le présent Règlement entre en vigueur et remplace le précédent Règlement Centea-online.

L'usage de Crelan-online.be et la relation entre le Client, la Banque et le Titulaire de l'accès aux Comptes-Liés par Crelan-Online sont soumis aux conditions du présent Règlement qui complète le Règlement Général des Opérations bancaires de Crelan. Le Client a reçu un exemplaire du Règlement Général des Opérations bancaires au début de sa relation avec Crelan et peut toujours en obtenir un exemplaire dans son agence. En cas de contradiction, les clauses du présent Règlement prévalent. Le Règlement Crelan-online.be est également accessible par le premier écran du site internet Crelan-

online.be qui offre la possibilité de l'imprimer. Le Règlement est remis sur support durable lors de la demande d'accès Crelan online.be. Il est également toujours possible d'en obtenir gratuitement un exemplaire aux guichets de la Banque. Le Client et le Titulaire de l'accès adhèrent au Règlement Crelan-online.be lors de la signature de la demande d'accès Crelan-online.be. Chaque utilisation confirme leur adhésion. Un « Guide d'utilisation » est accessible par le site Crelan-online.be et imprimable. La Banque assure également un support pratique par l'intermédiaire de son service desk par téléphone ou par e-mail.

2. ACCES A CRELAN-ONLINE.BE

L'accès à Crelan-online.be est uniquement délivré sur demande du Client adressée à la Banque. Il est individuel et strictement personnel au Titulaire de l'accès. Les Moyens d'accès sont délivrés par voies séparées au Titulaire et Crelan supporte le risque de leur envoi éventuel. Crelan peut refuser la délivrance des Moyens d'accès sans devoir se justifier. Moyennant restitution du Digipass défectueux, le Titulaire peut en recevoir gratuitement un nouveau. A défaut d'une adresse d'envoi spécifiquement mentionnée dans la demande, les Moyens d'accès sont envoyés à la dernière adresse principale du Titulaire de l'accès communiquée à la Banque. Sur demande, ils peuvent être délivrés à l'agence. Les Moyens d'accès sont strictement personnels et réservés aux personnes physiques. Le Client-personne morale, doit communiquer les références d'une personne physique de son choix, appelée le Titulaire de l'accès, qui utilisera Crelan-online.be au nom et pour compte du Client et qui exercera en pratique tous les droits et obligations qui découlent du présent Règlement.

Pour pouvoir accéder aux comptes liés et y effectuer des opérations avec Crelan-online.be un code de 6 chiffres secret, temporaire et à usage unique doit être encodé sur le clavier de l'ordinateur chaque fois que le système Crelan-online.be l'exige. Chaque fois, ce code de 6 chiffres à usage unique doit être généré au moyen du Digipass et du code secret personnel du Titulaire. Sur base de l'encodage du code de 6 chiffres en vigueur au moment considéré, le système reconnaît le Titulaire de l'accès et les opérations effectuées par Crelan-online.be exécutées par imputation sur le Compte Lié concerné, enregistrées par le système dans un journal électronique et dans les fichiers informatisés de la Banque qui les conserve au moins cinq ans. La première connexion et l'activation de l'accès Crelan-online.be s'effectuent avec le code secret délivré à cet effet par la Banque. Il faut ensuite choisir un code secret personnel en suivant la procédure jointe lors de l'envoi du Digipass. Après le choix d'un code secret personnel, le code délivré par la Banque peut être détruit.

3. DUREE-SUSPENSION-FIN

Celui qui a obtenu un accès aux Comptes Liés par Crelan-online.be conserve le droit de disposer de cet accès aussi longtemps que celui-ci n'a pas été résilié et qu'il subsiste au moins un Compte à vue Lié ouvert auprès de la banque. Le Client et le Titulaire peuvent renoncer à tout moment et gratuitement à Crelan-online.be. Dans ce cas, le Digipass doit être remis à la

Banque. Il est toujours possible de bloquer l'accès Crelan-online.be aux Comptes Liés en introduisant cinq fois successivement un code de 6 chiffres incorrects lors de la connexion. Le blocage immédiat de l'accès peut être obtenu sur simple demande par téléphone au numéro (0032) (0)2.558.78.88. La demande doit être ensuite confirmée par courrier adressé dans les trois jours ouvrables au Crelan- Service Electronic Banking- Boulevard Sylvain Dupuis 251 à 1070 Bruxelles ou par fax au numéro (0032) (0)2.558.76.30. La Banque peut bloquer, suspendre ou supprimer le droit d'utiliser Crelan-online.be à n'importe quel moment avec un préavis de deux mois adressé par écrit selon le cas, au Client ou au Titulaire de l'accès. Il peut bloquer l'accès sans préavis pour des raisons ayant trait à la sécurité, à la possibilité d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de Crelan-online.be, ou sur injonction des autorités. A titre d'exemple, la Banque peut bloquer l'accès dans les cas suivants : apparition d'anomalie(s), problème(s) technique(s) ou indices de piratage informatique ou de tentative de piratage mettant en cause la sécurité de Crelan-online.be, possible(s) manquement(s) aux consignes de sécurité, indices d'abus ou de tentative d'abus de la confiance de la Banque, de celle du Client ou de celle du Titulaire de l'accès.

Il informe le Client et/ou le Titulaire de l'accès de sa motivation dès que possible sauf si des raisons objectives de sécurité, un ordre de justice ou une loi. Il débloque l'accès et délivre gratuitement de nouveaux Moyens d'accès dès la disparition de la raison ayant nécessité le blocage.

4. FONCTIONNALITES

Les opérations énumérées ci-dessous sont réalisables par Crelan-online.be.

a. Consultations des crédits accordés, du solde des Comptes Liés, d'un historique des dernières opérations effectuées, de la liste des domiciliations en cours, de la liste des ordres permanents en cours, du contenu du portefeuille, des fiches de salaires, des factures à payer par Zoomit, d'un relevé des dépenses par carte de crédit. Les données qui apparaissent sur l'écran reflètent la situation à la date indiquée sur l'écran.

b. Virements électroniques : en euros entre les différents Comptes auxquels le Titulaire a accès sans application des plafonds périodiques et virements par le débit du Compte à vue Lié vers un compte de tiers, même ouvert dans une autre banque avec application des plafonds périodiques.

c. Création, annulation, modification d'ordres permanents en euros : Les ordres permanents de virement peuvent être passés en ligne sur base des périodicités suivantes : tous les mois, deux mois, trois mois, quatre mois, six ou douze mois. Le montant, la communication et la date de fin d'un ordre permanent sont modifiables. Ces ordres peuvent être annulés immédiatement ou à une date future sans préjudice de paiements déjà effectués par le système

d. Annulation d'un ordre de débit de domiciliations : La révocation d'une domiciliation avec Crelan-online.be a un effet immédiat et pour l'avenir. A certaines conditions, un paiement réalisé sur base d'une domiciliation est révoquant rétroactivement. Il y a lieu

de se référer au Règlement des Opérations pour connaître ces conditions.

Crelan-online.be est en constante amélioration. D'autres fonctionnalités peuvent être développées. La Banque en informe le Client et le Titulaire de l'accès par les moyens adéquats.

5. TARIFICATION ET FRAIS

La délivrance du Digipass, son maintien à disposition, son remplacement et l'usage de Crelan-online.be peuvent impliquer des frais débités chaque année anticipativement du Compte Lié ou d'un autre compte du Client. Celui-ci se référera à la tarification reprise dans la «Liste des Tarifs de Crelan» disponible gratuitement en agence et sur le site web de la banque: www.crelan.be. En cas de résiliation, les frais annuels payés à l'avance sont remboursés sans délai au prorata de la période restant à courir à dater du premier jour du mois suivant la date de la résiliation.

6. MODIFICATION DU CONTRAT

La Banque a le droit de modifier le présent Règlement ou les frais comptés dans le cadre de Crelan-online.be à tout moment moyennant information du Client au moins deux mois avant que la modification ne sorte ses effets. Les modifications du taux d'intérêts ou du taux de change entrent en application immédiatement pour autant qu'elles se fassent sur base du cours de référence convenu. Le Client accepte une modification à défaut pour lui d'avoir notifié son refus par écrit à la Banque pendant ces deux mois. Ce refus est gratuit et équivaut à une renonciation immédiate à Crelan-online.be. Dans ce cas, le Digipass doit être restituée à la Banque.

7. AUTHENTIFICATION-RECONNAISSANCE DU TITULAIRE

Le système qui supporte Crelan-online.be reconnaît le Titulaire de l'accès, ouvre l'accès au(x) Compte(s) Lié(s) et aux fichiers de la Banque et exécute les ordres encodés dans l'ordinateur lorsque les Moyens d'accès (voir définitions h. Moyens d'accès) ont été correctement utilisés. Sur base de l'encodage du code de 6 chiffres généré par le Digipass, le système reconnaît le Titulaire de l'accès et les opérations effectuées par Crelan-online.be sont donc authentifiées et exécutées par imputation sur le Compte Lié concerné, enregistrées par le système dans un journal électronique et dans les fichiers informatisés de la Banque qui les conserve au moins cinq ans. Le code de 6 chiffres obtenu avec le code Secret du Titulaire à la même valeur de preuve qu'une signature manuscrite et indique que le Titulaire de l'accès a donné son consentement à l'opération exécutée par Crelan-online.be.

8. RISQUES

Tout manquement aux consignes de sécurité génère un risque important d'utilisation abusive ou frauduleuse de Crelan-online.be au détriment du Client, du Titulaire de l'accès ou du Crédit Agricole. Le système exécute les opérations encodées et les impute sur les Comptes Liés sans vérifier l'identité réelle de la personne qui s'est connectée avec les Moyens d'Accès personnels du

Titulaire. Toute personne, éventuellement malhonnête qui dispose de ces Moyens d'Accès est en mesure d'utiliser Crelan-online.be pour passer des opérations sur les Comptes Liés (consultations, paiements, virements électroniques, etc.). Par conséquent, il est indispensable que le Titulaire et le Client respectent scrupuleusement les consignes de sécurité.

9. CONSIGNES DE SECURITE

Le Titulaire des Moyens d'accès (code d'utilisation du Titulaire de l'accès, Digipass, numéro de série du Digipass, code de 6 chiffres unique et temporaire généré par le Digipass et le code secret de quatre chiffres choisis par le Titulaire pour sécuriser son accès Crelan-online.be et avant la première utilisation de Crelan-online.be, le code secret délivré par la Banque) doit les conserver et les utiliser dans des conditions de sécurité optimales, sous un contrôle permanent et exclusif, afin que personne d'autre que lui ne puisse les utiliser ou en utiliser une contrefaçon pour accéder électroniquement aux Comptes Liés. Le Titulaire a l'interdiction de les confier à des tiers même s'il s'agit de proches. Les Moyens d'accès sont strictement personnels au Titulaire, ce qui signifie que seul celui-ci est autorisé à en avoir connaissance ou à les utiliser. Il doit prendre les précautions nécessaires à la préservation de la confidentialité de ses différents codes clés. Il doit particulièrement veiller à la confidentialité de son code secret (Pin), le mémoriser immédiatement, détruire tout support le reprenant, ne jamais le retranscrire, ne jamais les révéler à d'autres personnes même s'il s'agit de proches, du Client ou de personnes prétendant agir au nom de la Banque. Lors du choix de son code secret, le Titulaire doit éviter les combinaisons trop faciles à découvrir (par exemple une date de naissance, 1234, 1111 etc.). Il doit protéger son code secret des regards indiscrets lorsqu'il l'encode dans le Digipass. Chaque fois que la confidentialité de son code secret est menacée, le Titulaire de l'accès doit le modifier immédiatement en introduisant l'ancien code secret dans le Digipass, puis en maintenant enfoncée la touche ◀ pendant quelques secondes et en introduisant ensuite son nouveau code secret et en l'encodant une deuxième fois pour confirmation.

Le Titulaire de l'accès doit accorder le même degré de prudence à la préservation du code secret de 6 chiffres unique et temporaire généré par le Digipass aussi longtemps que l'accès Crelan-online.be ouvert avec ce code de 6 chiffres n'est pas clôturé. Il doit également conserver le Digipass sous son contrôle exclusif. En cas de vol, de perte du Digipass, de contrefaçon, d'accès non autorisé au Comptes Liés ou toute autre anomalie laissant supposer un abus ou un risque d'abus de l'accès Crelan-online.be aux Comptes Liés, le Titulaire doit immédiatement contacter la Banque pour bloquer l'accès Crelan-online.be. Le blocage immédiat de l'accès s'obtient avec cinq introductions successives d'un code secret temporaire de six chiffres incorrect ou sur simple demande par téléphone au numéro (0032) (0)2.558.78.88. La Banque peut enregistrer les appels téléphoniques pour prévenir les contestations. Sur demande adressée à la Banque dans les 18 mois, le Titulaire et le Client peut obtenir la preuve du blocage ou de la demande de blocage. La demande de blocage doit être confirmée par courrier adressé dans les trois

jours ouvrables au Crelan -Service Electronic Banking-, Boulevard Sylvain Dupuis 251 à 1070 Bruxelles ou par fax au numéro (0032) (0)2.558.76.30. Si la Banque le demande, le Titulaire doit déposer une plainte dans les meilleurs délais auprès de la Police fédérale (à l'étranger, auprès des autorités compétentes). Une copie de la plainte ou, si ce n'est pas possible, la preuve du dépôt de la plainte et les références de celle-ci, doivent être communiquées à la Banque dans les meilleurs délais. Le Client comme le Titulaire doivent collaborer de leur mieux à l'enquête. Tout manquement aux consignes de sécurité reprises ci-dessus est une négligence grave. Toute négligence grave, manquement intentionnel aux obligations prévues par le présent Règlement et toute fraude engage solidairement et indivisiblement le Titulaire de l'accès et le Client à l'égard de la Banque.

10. MESURES DE SECURITE PRISES PAR LA BANQUE

Pour préserver la sécurité et la fiabilité de Crelan-online.be, la Banque veille à ce que ses programmes et systèmes soient performants et dépourvus de virus. Elle prend au sein de son organisation et de son réseau toutes mesures raisonnables de prudence. Elle assure au sein de son organisation la confidentialité du code secret délivré au Titulaire en vue de sa première connexion et délivre ce code secret séparément du Digipass. Elle maintient la possibilité de bloquer l'accès Crelan-online.be à disposition du Titulaire pour lui permettre de bloquer immédiatement l'accès par internet aux Comptes Liés en cas de risque d'abus. Elle se réserve le droit de bloquer d'initiative cet accès en cas de menace sur la sécurité du service Crelan-online.be ou en cas de risque d'utilisation non autorisée ou frauduleuse de ce service. Sauf si la loi, une injonction judiciaire ou des autorités ou des raisons de sécurité s'y opposent, elle en informe le Titulaire ou le Client dans les meilleurs délais.

11. RESPONSABILITES - OPERATIONS NON AUTORISEES OU INCORRECTEMENT REALISEES

La Banque est responsable à l'égard du Client de la bonne exécution des ordres électroniques correctement initiés qui lui parviennent. Toute réclamation portant sur une opération qui n'aurait pas été autorisée ou qui aurait été incorrectement réalisée doit être adressée à la Banque sans délai, c.-à-d. dès que l'opération en cause est connue et au plus tard treize mois après l'inscription au débit ou au crédit du compte. Si le Client n'est pas un Consommateur, la réclamation doit être introduite sans délai et au plus tard dans les deux mois suivant l'inscription au débit ou au crédit.

Sauf lorsque la Banque du bénéficiaire de l'ordre de paiement a régulièrement reçu les fonds ou lorsque l'inexécution de l'ordre, voire son exécution incorrecte procède d'une fraude apparente du payeur, la Banque indemnise intégralement le Client lorsque sa responsabilité est engagée: le cas échéant, elle le rembourse immédiatement, rétablit le compte dans l'état dans lequel il se serait trouvé si l'opération n'avait pas eu lieu, augmenté des intérêts qui lui auraient été éventuellement comptés en raison de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite de l'ordre de paiement et des frais éventuellement engagés pour déterminer le

dommage. Si le Client n'est pas un Consommateur, la responsabilité de la Banque en cas d'inexécution ou d'exécution imparfaite d'un ordre de paiement se limite toutefois aux intérêts créditeurs perdus à l'exclusion d'autres frais ou du dommage indirect éventuellement subis. La responsabilité de la Banque n'est pas engagée lorsque les données nécessaires à l'exécution correcte de l'ordre (identifiant unique) ne lui ont pas été communiquées correctement. Dans ce dernier cas, la Banque s'efforce néanmoins dans la mesure du raisonnable de récupérer les fonds engagés moyennant le paiement des frais.

Lorsque la sécurité des Moyens d'accès aux Comptes Liés n'a pas été préservée (code d'utilisateur du Titulaire de l'accès, Digipass, numéro de série du Digipass, code de 6 chiffres unique et temporaire généré par le Digipass, code secret de quatre chiffres choisi par le Titulaire pour sécuriser son accès Crelan-online.be et le code secret de quatre chiffres donné par la banque pour le premier accès), c'est le Client qui assume les pertes liées à toute opération de paiement non autorisée jusqu'à ce que la Banque en ait été avertie ou que le blocage ait été demandé par téléphone au numéro (0032) (0)2.558.78.88. Le risque à charge du Client est toutefois limité à un montant de 150 EUR sauf s'il n'est pas Consommateur ou en cas de négligence grave ou de manquement intentionnel à une ou plusieurs obligations prévues par le présent Règlement.

En cas de vol ou détournement des Moyens d'accès, la Banque supporte intégralement la perte résultant d'opérations non autorisées réalisées après la demande de blocage de l'accès auprès du numéro de téléphone (0032)(0)2.558.78.88 sauf en cas de fraude du Client, du Titulaire d'accès ou de leur mandataire qui dans cette hypothèse n'ont aucun recours contre la Banque, laquelle peut engager leur responsabilité solidairement et indivisiblement pour la récupération de son dommage éventuel. Sauf fraude ou manquement intentionnel aux obligations du Payeur ou du Titulaire en vertu du présent Règlement, la Banque supporte les pertes résultant d'opérations non autorisées réalisées en utilisant Crelan-online.be sans identification électronique, ou réalisées par un tiers non autorisé en utilisant Crelan-online.be alors que son Titulaire est resté en possession de ses Moyens d'accès. Chaque fois que la Banque le demande, le Titulaire doit lui adresser dans les trois jours une relation écrite de l'incident et/ou déposer une plainte dans les meilleurs délais auprès de la Police fédérale (à l'étranger, auprès des autorités compétentes). Une copie de la plainte et si cela n'est pas possible, la preuve du dépôt de la plainte et ses références, doivent être communiquées à la Banque dans les meilleurs délais. Le Client comme le Titulaire doivent collaborer de leur mieux à l'enquête.

12 PREUVE

Un journal électronique de la banque enregistre les données pertinentes des opérations réalisées par Crelan.online.be avec les Moyens d'accès du Titulaire. En cas de contestation, la Banque peut reproduire le contenu de l'enregistrement sur support papier ou sur tout autre support. Sans préjudice du droit du Client et du Titulaire de l'accès d'apporter la preuve contraire par tous les moyens, il est convenu que l'enregistrement correct d'opérations analogues avant et après l'opération

en cause constitue une preuve du fait que le système a fonctionné correctement et que l'opération en cause n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre. Les données enregistrées dans le journal électronique de la banque peuvent être opposés au titre de preuve au Client non Consommateur, sans préjudice de son droit d'apporter la preuve contraire. L'enregistrement d'une opération réalisée par Crelan-online.be avec les moyens d'accès correspondant au Compte concerné permet de présumer jusqu'à preuve du contraire, que le Client ou le Titulaire de l'accès a lui-même initialisé et approuvé (signé électroniquement) l'opération. Des extraits de compte communiqués ou mis à disposition ainsi que prévu au Règlement Général des Opérations bancaires et dans les conventions particulières, reprennent en détail les frais comptés par Crelan ainsi que les opérations réalisées sur le Compte par Crelan-online.be.

13. CORRESPONDANCE

Le client qui a un accès à Crelan-online.be, reçoit de manière standard sa correspondance pour tous ses comptes par voie électronique (guichets automatiques tel que Cash & More et Crelan-online.be). Dans ce cas les extraits de compte et les annexes ne sont pas envoyés par la poste. Le client qui souhaite recevoir ses extraits de compte par la poste, peut le demander sur le site Crelan-online.be.

Crelan-online.be offre également la possibilité d'imprimer des extraits de compte qui ont valeur d'extraits de compte originaux sans préjudice du droit de la Banque d'imprimer et d'envoyer les extraits de compte.

Le client s'engage à prendre connaissance de ses messages à caractère non commercial au moins une fois tous les quinze jours. Par communication non commerciale il faut entendre tous les messages adressés personnellement au client à l'exception des informations relatives aux comptes et des simples messages publicitaires.

14. RECLAMATIONS-PLAINTES-LITIGES

Les réclamations peuvent être introduites conformément à ce qui est prévu dans le Règlement Général des Opérations bancaires. Les actions et litiges relatifs aux Services Electroniques sont de la compétence exclusive des juridictions belges et soumis au droit belge.

15. TIERS INTERVENANTS

Les interruptions, perturbations, dysfonctionnements trouvant leur origine hors de la Banque, notamment ceux qui engagent d'autres opérateurs (les perturbations du réseau internet, d'électricité etc.) ou qui mettent en cause un matériel non agréé (personal computer) par la Banque n'engagent pas sa responsabilité. La Banque est étrangère aux contrats de vente de l'ordinateur utilisé pour passer des ordres bancaires ainsi qu'aux contrats passés par le Client ou le Titulaire de l'accès avec d'autres opérateurs (internet, électricité, vendeurs des services ou produits payés avec Crelan-online.be etc.). Le Client et le Titulaire de l'accès se référeront donc à ces opérateurs pour connaître leurs conditions contractuelles, notamment de responsabilité et de tarif.

16. DROIT D'USAGE ET PROPRIETE

La Banque est propriétaire des programmes, applications, et de la documentation relatifs à Crelan-online.be. Le contrat avec le Client n'entraîne aucun transfert de propriété en matière de droits intellectuels ou de procédés. Le Titulaire de l'accès dispose seulement d'un droit d'usage strictement personnel de Crelan-online.be. Il ne peut en disposer autrement que dans le cadre des utilisations prévues dans le Règlement. Il ne peut autoriser des tiers à en disposer de quelque manière que ce soit. Le Digipass délivré par la Banque reste sa propriété exclusive et doit lui être restituée lorsqu'il est mis fin à son utilisation.

17. LANGUE

La relation entre le Client, le Titulaire de l'accès et la Banque s'établit dans la langue de la région dans laquelle le Client demande la délivrance de l'accès Crelan-online.be ou sur base de la langue convenue par les parties.