

REGLEMENT CRELAN-ONLINE.BE

Definities

In dit reglement worden de volgende termen gebruikt :

a. « Bank » : verwijst naar de Groep Landbouwkrediet als Federatie van kredietinstellingen zoals bepaald in artikel 61bis van de wet van 22 maart 1993 op het statuut van en het toezicht op de kredietinstellingen. De bank bestaat uit de volgende vennootschappen naar Belgisch recht met zetel Sylvain Dupuislaan, 251, 1070 Brussel:

- NV Crelan, BTW BE 0205.764.318 – RPR Brussel;
- SCRL Agricaïsse, BTW BE 0403.256.714 – RPR Brussel;
- CVBA Lanbokas, BTW BE 0403.263.840 – RPR Brussel.

Deze vennootschappen zijn opgenomen in de lijst van de kredietinstellingen met vergunning in België die wordt bijgehouden door de Nationale Bank van België (NBB), Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel (website: www.nbb.be), die belast is met het prudentieel toezicht.

De NV Crelan ontstond door de fusie door opslorping van de NV Centea door de NV Landbouwkrediet op 1 april 2013 en de wijziging van de naam van de NV Landbouwkrediet in NV Crelan, (vroegere coördinaten van Centea: Mechelsesteenweg 180, 2018 Antwerpen, België - BTW BE 0404.477.528 -

RPR Antwerpen). De Bank oefent haar activiteiten uit via een agentschappennet waarvan de gegevens (adressen, telefoonnummers, openingsuren) beschikbaar zijn op de website www.crelan.be.

Voor Crelan-online.be moet men zich wenden tot het agentschap of rechtstreeks tot de zetel van de Bank via een schrijven gericht aan Crelan, Dienst Electronic Banking , Sylvain Dupuislaan 251, 1070 Brussel of per fax op het nummer (0032)(0)2.558.76.30.

b. « Crelan-online.be » : Crelan-online.be is de home banking dienst van Crelan die het mogelijk maakt voor de Titularis van de toegang, houder van een personal computer met Internetverbinding, online toegang te hebben tot de Verbonden Rekeningen geopend bij de Bank om er bankverrichtingen op te doen.

c. « Verbonden Rekening(en) » : bij de Bank geopende rekening(en) van de Cliënt waarop de verrichtingen verrekend worden die via Crelan-online.be met de Toegangsmiddelen van de Titularis van de toegang worden gedaan. Een opdracht kan slechts worden uitgevoerd indien er een voldoende provisie aanwezig is op de Verbonden Rekening en indien de betrokken rekening dergelijke opdracht toestaat.

d. « Cliënt » : natuurlijke perso(o)n(en) of rechtsperso(o)n(en), (mede-)titularis(sen) van de Verbonden Rekening(en) aan wie de mogelijkheid wordt verleend toegang te hebben via Crelan-online.be.

e. « Titularis van de toegang » : natuurlijke persoon die van de Bank Toegangsmiddelen via Crelan-online.be tot de Verbonden Rekening(en) ontvangt. De Titularis moet de Cliënt of de gevolmachtigde of de vertegenwoordiger van de Cliënt zijn, in wiens naam en voor wiens rekening hij handelt.

f. « Plafond(s) » van de Verbonden Rekening(en): maximumbedrag dat, afhankelijk van de Verbonden Rekening en de kenmerken van de verrichting, per periode

mag worden gedebiteerd via Crelan-online.be gedane verrichtingen. De beschikbare Plafonds worden op een duurzame drager meegedeeld. De Cliënt mag uit het aanbod van de Bank het Plafond kiezen dat aan zijn behoeften beantwoordt (zie gebruiksgids).

g. « Provisie » : bedrag dat op de datum van de verrichting beschikbaar is op de Verbonden Rekening.

h. « Toegangsmiddelen » : De Gebruikerscode van de Titularis voor de toegang via Crelan-online.be, de Digipass afgeleverd door de Bank aan de Titularis, het reeksnummer van de Digipass opgenomen op zijn achterzijde, de unieke en tijdelijke code van zes cijfers die door de Digipass wordt gegenereerd, de geheime code van vier cijfers gekozen door de Titularis om zijn toegang tot Crelan-online.be te beveiligen en de geheime code van vier cijfers gegeven door de Bank voor de eerste toegang. Al deze middelen zijn nodig en voldoende om met een computer toegang te hebben tot de Verbonden Rekening(en) via Crelan-online.be.

i. « Digipass » : klein toestel onafhankelijk van de gebruikte computer dat door Crelan aan de Titularis van de toegang Crelan-online.be wordt afgeleverd om hem toe te laten tijdelijke codes van 6 cijfers te genereren voor de toegang tot de Verbonden Rekening(en) via Crelan-online.be met een computer, er verrichtingen te doen en deze elektronisch te ondertekenen.

j. « Consument(en) » : natuurlijke perso(o)n(en) die voor andere doeleinden handel(t)en dan die van een beroepsactiviteit.

1. TOEPASSINGSGBIED

Ten aanzien van diegenen die vóór 1 april 2013 cliënt waren bij het Landbouwkrediet (NV Landbouwkrediet, SCRL Agricaïsse, NV Lanbokas) treedt dit Reglement in werking op 1 april 2013. Vanaf die datum vervangt dit Reglement het voorgaande Reglement Crelan-online.be van het Landbouwkrediet.

Ten aanzien van diegenen die vóór 1 april 2013 cliënt waren bij Centea treedt dit Reglement in werking vanaf de effectieve overdracht van hun gegevens van Centea NV naar Crelan NV en ten laatste op 10 juni 2013. Vanaf die datum vervangt dit Reglement het voorgaande Reglement Centea-Online.

Het gebruik van Crelan-online.be en de relatie tussen de Cliënt, de Bank en de Titularis van de toegang tot de Verbonden Rekeningen zijn onderworpen aan de voorwaarden van dit Reglement die het Algemeen Reglement van de Bankverrichtingen van Crelan aanvult. De cliënt heeft een exemplaar ontvangen van het Algemeen Reglement van de Bankverrichtingen bij de aanvang van zijn relatie met Crelan en kan altijd een exemplaar in zijn agentschap bekomen.

In geval van tegenstrijdigheid hebben de clausules van dit Reglement voorrang. Het Reglement Crelan-online.be is eveneens toegankelijk via het eerste scherm van de website Crelan-online.be waar het afgedrukt kan worden. Het

Reglement wordt op duurzame drager overhandigd bij de aanvraag tot toegang tot Crelan-online.be. Het is altijd mogelijk om hiervan gratis een exemplaar aan te vragen aan de loketten van de Bank.

De Cliënt en de Titularis van de toegang stemmen in met het Reglement bij de ondertekening van de aanvraag tot toegang tot Crelan-online.be. Elk gebruik bevestigt dat men ermee instemt. Een Gebruiksgids is beschikbaar op de website Crelan-online.be en kan afgedrukt worden. De bank verleent eveneens een praktische ondersteuning via haar service desk per telefoon of e-mail.

2. TOEGANG TOT CRELAN-ONLINE.BE

De toegang tot Crelan-online.be wordt enkel afgeleverd op aanvraag van de Cliënt gericht aan de Bank. Deze toegang is individueel en strikt persoonlijk aan de Titularis van de toegang. De Toegangsmiddelen worden afzonderlijk aan de Titularis bezorgd. Crelan draagt het risico voor de eventuele verzending. Crelan kan weigeren de Toegangsmiddelen af te leveren zonder zich hiervoor te moeten verantwoorden.

De Titularis kan kosteloos een nieuwe Digipass krijgen op voorwaarde dat hij de beschadigde teruggeeft. Tenzij het verzendingsadres specifiek vermeld wordt in de aanvraag, worden de Toegangsmiddelen naar het laatste aan de Bank meegedeelde hoofdadres gestuurd. Ze kunnen op verzoek in het agentschap worden afgegeven.

De Toegangsmiddelen zijn strikt persoonlijk en bestemd voor natuurlijke personen. Als de Cliënt een rechtspersoon is, moet hij de referenties van een natuurlijke persoon naar zijn keuze geven die Crelan-online.be zal gebruiken in naam en voor rekening van de Cliënt en die in de praktijk alle rechten en plichten van dit Reglement zal uitoefenen.

Om toegang te kunnen hebben tot de Verbonden Rekeningen en er verrichtingen op uit te voeren met Crelan-online.be, moet op het klavier een geheime code van 6 cijfers ingetikt worden. Deze code is tijdelijk, voor eenmalig gebruik en moet ingetoetst worden iedere keer dat het door het systeem Crelan-online.be wordt geëist. Deze code voor eenmalig gebruik moet aan de hand van de Digipass en de persoonlijke geheime code van de Titularis worden gegenereerd. Het systeem herkent de Titularis van de toegang en de op de Verbonden Rekening via Crelan-online.be uitgevoerde verrichtingen dankzij het intoetsen van de code van 6 cijfers die op het betrokken moment van toepassing is.

Deze verrichtingen worden door het systeem in een elektronisch journaal en in het geïnformatiseerd bestand van de Bank geregistreerd en worden minstens 5 jaar bewaard. De eerste verbinding en de activering van de toegang Crelan-online.be gebeurt met de daartoe bestemde code afgeleverd door de Bank. Daarna moet men een persoonlijke geheime code kiezen in toepassing van de procedure die bij de verzending van de Digipass wordt gevoegd. Na de keuze van een persoonlijke geheime code kan de code afgeleverd door de Bank vernietigd worden.

3. DUUR-OPSCHORTING-EINDE

Wie een toegang via Crelan-online.be tot de Verbonden Rekening heeft bekomen, behoudt het recht om over deze toegang te beschikken zolang deze niet wordt opgezegd en er een aan deze toegang Verbonden rekening blijft bestaan

die bij de Bank werd geopend. De Cliënt en de Titularis kunnen op elk ogenblik gratis afzien van Crelan-online.be.

In dit geval moet de Digipass aan de Bank worden terugbezorgd. Het is altijd mogelijk de toegang via Crelan-online.be te blokkeren door het vijfmaal achtereenvolgens van een verkeerde code van 6 cijfers bij de verbinding.

De onmiddellijke blokkering van de toegang kan worden bekomen bij eenvoudig aanvraag per telefoon op het nummer (0)2.558.78.88. Deze aanvraag moet daarna binnen de drie werkdagen bevestigd worden per briefwisseling gericht aan Crelan – Dienst Electronic Banking - Sylvain Dupuislaan 251, 1070 Brussel, of per fax op het nummer (0032) (0)2.558.76.30. De Bank kan het recht om Crelan-online.be te gebruiken op gelijk welk ogenblik blokkeren, opschorten of afschaffen met naleving van een voorafgaandelijke kennisgeving van twee maanden gericht aan de Cliënt of aan de Titularis van de toegang, naargelang het geval. De Bank kan de toegang zonder voorafgaandelijk kennisgeving blokkeren om redenen die betrekking hebben op de veiligheid, de mogelijkheid van een niet-toegestaan of bedrieglijk gebruik van Crelan-online.be of op uitdrukkelijk bevel van de overheid. De toegang kan bijvoorbeeld worden geblokkeerd in de volgende gevallen : anomalieën, technische problemen of tekenen van computerpiraterij of poging tot piraterij waarbij de veiligheid van Crelan-online.be in het gedrang komt, mogelijke tekortkomingen aan de veiligheidsinstructies, aanwijzing van misbruik of poging tot misbruik van het vertrouwen van de Bank, de Cliënt of de Titularis van de toegang.

De Bank stelt de Cliënt en/of de Titularis van de toegang zo snel mogelijk in kennis van haar motieven tenzij objectieve redenen inzake veiligheid, een gerechtelijk bevel of een wet dit verbieden.

De Bank deblokkeert de toegang en bezorgt gratis nieuwe Toegangsmiddelen wanneer de redenen die de blokkering rechtvaardigen niet meer bestaan.

4. FUNCTIONALITEITEN

De hieronder opgesomde verrichtingen kunnen worden uitgevoerd via Crelan-online.be.

a. Raadplegingen van de toegekende kredieten, van het saldo van de Verbonden rekeningen, van een historiek van de laatste uitgevoerde verrichtingen, van de lijst van de lopende domiciliëringen en van een beperkt aantal nog doorlopende opdrachten, van de samenstelling van de portefeuille, van de loonfiches, van de via Zoomit te betalen facturen, van een overzicht van de uitgaven met kredietkaart. De gegevens die op het scherm verschijnen, weerspiegelen de toestand op de datum die op het scherm is weergegeven.

b. Elektronische overschrijvingen in euro tussen de verschillende Rekeningen waarop de Titularis toegang heeft zonder toepassing van de periodieke Plafonds, en overschrijvingen door debitering van de Verbonden Rekening naar een rekening van derden, zelfs al is die geopend in een andere bank met toepassing van de periodieke Plafonds.

c. Creëren, annuleren en wijzigen van doorlopende opdrachten in euro : doorlopende overschrijvingsopdrachten kunnen online gebeuren op basis van de volgende periodiciteit : elke maand, om de twee, drie, vier, zes of twaalf maanden. Het bedrag, de mededeling en de

einddatum van een doorlopende opdracht kunnen worden gewijzigd. Deze opdrachten kunnen onmiddellijk of op een toekomstige datum worden geannuleerd, onverminderd de betalingen die reeds door het systeem werden uitgevoerd.

d. Annuleren van een debetopdracht van domiciliëring : de herroeping van een domiciliëring via Crelan-online.be heeft een onmiddellijke en voor de toekomst uitwerking. Onder bepaalde voorwaarden kan een betaling uitgevoerd op basis van een domiciliëring met terugwerkende kracht herroepen worden. Hiervoor wordt er naar het Algemeen Reglement van de Bankverrichtingen verwezen.

Crelan-online.be wordt steeds verbeterd. Andere functionaliteiten kunnen ontwikkeld worden. De Bank brengt de Cliënt en de Titularis van de toegang hiervan op de hoogte via de gepaste middelen.

5. TARIFERING EN KOSTEN

Het afleveren van de Digipass, het ter beschikking houden en vervangen ervan alsmede het gebruik van Crelan-online.be kunnen kosten met zich meebrengen die jaarlijks vooraf op de Verbonden Rekening of een andere rekening van de Cliënt worden gedebiteerd. Daarbij baseert men zich op de "Tarieflijst van Crelan" die gratis beschikbaar is in de agentschappen en op de website van de Bank: www.crelan.be. In geval van opzegging worden de vooraf betaalde jaarlijkse kosten onverwijld terugbetaald in verhouding tot de nog te lopen periode te rekenen vanaf de eerste dag van de maand volgend op de datum van opzegging.

6. WIJZIGING VAN HET CONTRACT

De Bank heeft het recht om dit Reglement of de aangerekende kosten in het kader van Crelan-online.be, op elk moment te wijzigen mits de Cliënt hiervan, minstens twee maanden vóór de wijziging van kracht wordt, in kennis wordt gesteld. De wijzigingen inzake wisselkoersen of rentevoeten worden onmiddellijk van kracht, voor zover ze gebeuren op basis van de overeengekomen referentiekosten. De Cliënt die zijn weigering met een wijziging binnen deze twee maanden niet ter kennis geeft van de Bank, aanvaardt de wijziging. Deze weigering is kosteloos en staat gelijk met het onmiddellijk afzien van Crelan-online.be. In dit geval moet de Digipass aan de Bank terugbezorgd worden.

7. AUTHENTICATIE EN HERKENNING VAN DE TITULARIS

Het systeem dat Crelan-online.be ondersteunt, herkent de Titularis van de toegang, opent de toegang tot de Verbonden rekening(en) en bestanden van de Bank en voert de gecodeerde opdrachten uit wanneer de Toegangsmiddelen (zie hierboven definitie h. Toegangsmiddelen) correct werden gebruikt. Op basis van het intoetsen van de door de Digipass gegenereerde code van 6 cijfers, wordt de Titularis van de toegang herkend en worden de via Crelan-online.be gedane verrichtingen authentiek gemaakt en uitgevoerd door het systeem via boeking op de Verbonden Rekening en geregistreerd in een elektronisch journaal en in de computerbestanden van de Bank, die ze minstens vijf jaar bewaart. De code van 6 cijfers die met de geheime code van de Titularis bekomen wordt, heeft dezelfde bewijskracht als deze van een

handgeschreven handtekening, en bewijst dat de Titularis van de toegang met de via Crelan-online.be uitgevoerde verrichting instemt.

8. RISICO'S

Elke tekortkoming in de veiligheidsinstructies creëert een aanzienlijk risico op onrechtmatig of bedrieglijk gebruik van Crelan-online.be ten nadele van de Cliënt, de Titularis van de toegang of de Bank. Het systeem voert de gecodeerde verrichtingen uit en boekt ze op de Verbonden Rekeningen zonder de reële identiteit van de persoon die met de persoonlijke Toegangsmiddelen van de Titularis van de toegang de verbinding heeft gerealiseerd, na te gaan. Elke eventueel oneerlijke persoon die over deze Toegangsmiddelen beschikt is in staat om via Crelan-online.be verrichtingen op de Verbonden Rekeningen uit te voeren (raadplegingen, betalingen, elektronische overschrijvingen, enz.). Het is dus onontbeerlijk dat de Titularis van de toegang en de Cliënt nauwgezet de veiligheidsinstructies in acht nemen.

9. INSTRUCTIES I.V.M. DE VEILIGHEID

De Titularis van de Toegangsmiddelen (Gebruikerscode van de Titularis van de toegang, Digipass, reeksnummer van de Digipass opgenomen op zijn achterzijde, unieke en tijdelijke code van zes cijfers die door de Digipass wordt gegenereerd, de geheime code van vier cijfers gekozen door de Titularis om zijn toegang tot Crelan-online.be te beveiligen en de geheime code afgeleverd door de Bank voor de eerste toegang) moet ze in optimale veiligheidsomstandigheden bewaren en gebruiken onder permanent en exclusief toezicht, zodat niemand anders deze of een kopie ervan kan gebruiken om elektronisch toegang tot de Verbonden rekeningen te hebben. De Titularis mag ze niet aan derden toevertrouwen, zelfs niet aan vrienden of familieleden.

De Toegangsmiddelen zijn strikt persoonlijk voor de Titularis. Dit betekent dat hij alleen deze mag kennen of gebruiken. De Titularis moet de nodige voorzorgen nemen om de verschillende codes geheim te houden. Hij moet in het bijzonder zijn geheime code (Pin-code) geheim houden, deze onmiddellijk uit het hoofd leren, elke drager waarop deze vermeld staat onmiddellijk vernietigen, deze nooit opschrijven, deze nooit aan andere personen kenbaar maken, ook niet aan vrienden, familieleden, de Cliënt of personen die in naam van de Bank beweren te handelen. De Titularis moet al te evidente cijfercombinaties vermijden (bijvoorbeeld een geboortedatum, 1234, 1111 enz.). Hij moet zijn geheime code beschermen tegen indiscrete blikken wanneer hij deze intoetst op zijn Digipass. Telkens wanneer de geheimhouding van een geheime code bedreigd wordt, moet de Titularis van de toegang hem onmiddellijk wijzigen door de oude geheime code in de Digipass in te tikken, gevolgd door het drukken op de ◀ toets gedurende enkele seconden, gevolgd door het intoetsen van de nieuwe geheime code een eerste keer en een tweede keer als bevestiging.

De Titularis van de toegang moet even voorzichtig zijn met de bescherming van de unieke en tijdelijke geheime code van 6 cijfers gegenereerd door de Digipass zolang de toegang tot Crelan-online.be geopend met deze code van 6 cijfers niet afgesloten is. Hij moet eveneens de Digipass onder zijn exclusieve controle houden. In geval van

diefstal, verlies van de Digipass, namaak, niet toegestane toegang tot de Verbonden Rekeningen of elke andere anomalie die misbruik of een gevaar voor misbruik van de Crelan-online.be toegang doet vermoeden, moet de Titularis onmiddellijk contact opnemen met de Bank om de Crelan-online.be toegang te blokkeren. De Crelan-online.be toegang kan onmiddellijk geblokkeerd worden door het vijfmaal achtereenvolgend intetsen van een verkeerde code van 6 cijfers of op telefonische vraag op het nummer (0032) (0)2.558.78.88. De bank kan de telefonische oproepen opnemen om betwistingen te voorkomen. De Titularis en de Cliënt kunnen, na een binnen 18 maanden aan de Bank gericht verzoek, het bewijs van de blokkering of de aanvraag tot blokkering verkrijgen. De aanvraag tot blokkering moet bevestigd worden binnen de drie werkdagen per briefwisseling gericht aan Crelan - Dienst Electronic Banking-, Sylvain Dupuislaan, 251, 1070 Brussel of per fax op het nummer (0032) (0)2.558.76.30. Indien de Bank erom verzoekt, moet de Titularis zo snel mogelijk klacht indienen bij de Federale politie (in het buitenland bij de bevoegde instanties). Een kopie van de klacht of, indien dit niet mogelijk is, het bewijs van de indiening van de klacht en de referenties ervan, moeten zo snel mogelijk aan de Bank worden meegedeeld. De Cliënt en de Titularis moeten zo goed mogelijk aan het onderzoek meewerken. Elke tekortkoming in de hierboven vermelde veiligheidsinstructies is een grove nalatigheid. De Titularis en de Cliënt zijn ten aanzien van de Bank hoofdelijk en ondeelbaar aansprakelijk voor elke grove nalatigheid, opzettelijke tekortkoming in de door dit Reglement bepaalde verplichtingen of bedrog.

10. VEILIGHEIDSMATREGELEN GENOMEN DOOR DE BANK

Om de veiligheid en de betrouwbaarheid van Crelan-online.be te vrijwaren, ziet de Bank erop toe dat haar programma's en systemen efficiënt en virusvrij zijn. Ze neemt in haar organisatie en net alle redelijke voorzichtigheidsmaatregelen. Binnen haar organisatie zorgt de Bank voor de geheimhouding van de geheime code die aan de Titularis afgeleverd wordt voor de eerste verbinding en de Bank levert deze afzonderlijk van de Digipass af. De Bank houdt steeds de mogelijkheid om de toegang tot Crelan-online.be te blokkeren ter beschikking van de Titularis om hem in staat te stellen onmiddellijk de elektronische toegang tot de Verbonden rekeningen te blokkeren bij gevaar voor misbruik. Ze behoudt zich het recht voor om uit eigen beweging deze toegang te blokkeren wanneer de veiligheid van de dienst Crelan-online.be op het spel staat of een ongeoorloofd of bedrieglijk gebruik ervan mogelijk blijkt. Ze stelt de Titularis of de Cliënt hiervan zo snel mogelijk in kennis, behalve indien de wet, een gerechtelijk bevel, de overheid of veiligheidsredenen zich hiertegen verzetten.

11. AANSPRAKELIJKHEID – NIET TOEGESTANE OF NIET CORRECTE VERRICHTINGEN

De Bank is ten aanzien van de Cliënt aansprakelijk voor de goede uitvoering van de correct geïnitieerde elektronische opdrachten die haar bereiken. Elke klacht voor een niet-toegestane of een niet correct uitgevoerde transactie moet onverwijld aan de Bank gemeld worden, d.i. zodra de betrokken transactie gekend is, en uiterlijk dertien

maanden na de valutadatum van de debitering of creditering. Wanneer de cliënt geen consument is, moet de klacht onverwijld ingediend worden bij de Bank, en uiterlijk twee maanden na de valutadatum van de debitering of creditering.

Behalve wanneer de bank van de begunstigde van de opdracht de fondsen op regelmatige wijze ontvangen heeft of wanneer de niet-uitvoering of niet-correcte uitvoering op het eerste zicht frauduleus blijkt vanwege de betaler, zal de Bank de cliënt volledig vergoeden wanneer zij aansprakelijk is; desnoods betaalt zij de cliënt onverwijld terug, herstelt de rekening in de toestand zoals die zou geweest zijn mocht de gebrekkig uitgevoerde transactie niet hebben plaatsgevonden, verhoogd met de interesten die eventueel toegerekend zouden zijn omwille van de niet-uitvoering of de gebrekkige uitvoering van de betalingsopdracht en de eventuele kosten uitgegeven om de schade te bepalen.

Wanneer de cliënt geen Consument is, is de aansprakelijkheid van de bank in geval van niet-uitvoering of gebrekkige uitvoering beperkt tot de gederfde creditrente, met uitsluiting van alle andere kosten of vergoedingen voor eventuele schade of financiële gevolgen. De Bank is niet aansprakelijk wanneer de nodige gegevens voor de correcte uitvoering van de opdracht (de unieke identifier) haar niet juist werden meegedeeld. In dit geval zal de Bank evenwel redelijke inspanningen leveren om de met de betalingstransactie gemoeide gelden terug te krijgen, mits betaling van de kosten.

Wanneer de veiligheid van de Toegangsmiddelen tot de Verbonden rekeningen niet werd gevrijwaard (Gebruikerscode van de Titularis van de toegang, Digipass, reeksnummer van de Digipass opgenomen op zijn achterzijde, unieke en tijdelijke code van zes cijfers die door de Digipass wordt gegenereerd en de geheime code van vier cijfers gekozen door de Titularis om zijn toegang tot Crelan-online.be te beveiligen), draagt de Cliënt de verliezen in verband met elke ongeoorloofde betaalverrichting tot de Bank hiervan in kennis werd gesteld of de blokkering telefonisch werd aangevraagd op het nummer (0032) (0)2.558.78.88. Het risico ten laste van de Cliënt is evenwel beperkt tot een bedrag van 150 EUR, behalve indien hij geen Consument is of in geval van grove nalatigheid of opzettelijke tekortkoming in een of meer verplichtingen voorzien in dit Reglement.

Bij diefstal, verduistering of verlies van de Toegangsmiddelen, draagt de Bank integraal het verlies dat voortvloeit uit de ongeoorloofde verrichtingen die werden uitgevoerd na de aanvraag tot blokkering van de toegang op het nummer (0032) (0)2.558.78.88, behalve in geval van bedrog van de Cliënt, de Titularis of hun gevolmachtigde, die in dat geval geen enkel verhaal hebben tegen de Bank, die hen hoofdelijk en ondeelbaar aansprakelijk kan stellen voor de terugvordering van haar eventueel geleden schade. Behoudens bedrog of opzettelijke tekortkoming in de verplichtingen van de Betaler of de Titularis krachtens dit Reglement, draagt de Bank het verlies dat voortvloeit uit niet-toegestane verrichtingen die via Crelan-online.be zonder elektronische identificatie werden uitgevoerd of door een niet-gemachtigde derde werden uitgevoerd terwijl de Titularis in het bezit van de Toegangsmiddelen is gebleven. Telkens wanneer de Bank dit vraagt, moet de Titularis haar binnen de drie dagen een schriftelijk relaas van het voorval bezorgen en/of zo snel mogelijk klacht indienen bij de

Federale politie (in het buitenland bij de bevoegde instanties). Een kopie van de klacht en, indien dat niet mogelijk is, het bewijs van de indiening van de klacht en de referenties ervan, moeten zo snel mogelijk aan de Bank worden bezorgd. De Cliënt en de houder moeten zo goed mogelijk aan het onderzoek meewerken.

12. BEWIJS

Een elektronisch journaal van de Bank registreert de relevante gegevens van de verrichtingen die via Crelan-online.be en met de Toegangsmiddelen werden uitgevoerd. In geval van betwisting kan de Bank de inhoud van de registratie op papier of op gelijk welke andere drager weergeven. Onverminderd het recht van de Cliënt en de Titularis van de toegang om via alle middelen het tegenbewijs te leveren, wordt overeengekomen dat de correcte registratie van gelijkaardige verrichtingen vóór en na de verrichting in kwestie bewijst dat het systeem correct heeft gewerkt en dat de verrichting in kwestie niet door een technische of andere tekortkoming werd beïnvloed. De gegevens die in het elektronisch journaal van de Bank werden geregistreerd, kunnen als bewijs worden aangevoerd tegen de Cliënt die geen Consument is, onverminderd diens recht om het tegendeel te bewijzen. De registratie van een verrichting die via Crelan-online.be werd uitgevoerd door middel van de Toegangsmiddelen verbonden aan de betrokken rekening doet vermoeden, tot bewijs van het tegendeel, dat de Cliënt of de Titularis van de toegang zelf de verrichting heeft geïntialiseerd en goedgekeurd (elektronisch ondertekend). De aangerekende kosten alsook de verrichtingen die op de rekening via Crelan-online.be werden uitgevoerd, worden nauwkeurig opgenomen op rekeninguittreksels die meegedeeld zijn of ter beschikking zijn gehouden.

13. BRIEFWISSELING

De cliënt die een Crelan-online.be toegang heeft, ontvangt standaard de briefwisseling voor al zijn rekeningen via elektronische weg (automatische loketten zoals Cash & More en Crelan-online.be). In dit geval worden de rekeningafschriften en de bijlagen niet per post verstuurd. De cliënt die zijn rekeninguittreksels per post wenst te ontvangen, kan dit aanvragen via Crelan-online.be. Crelan-online.be biedt eveneens de mogelijkheid de rekeninguittreksels, die als originele exemplaren gelden, via computer af te drukken, onverminderd het recht van de Bank om de rekeninguittreksels af te drukken en te verzenden.

De cliënt verbindt er zich tot om minstens om de veertien dagen kennis te nemen van zijn niet-commerciële Crelan-online-berichten. Onder niet-commerciële Crelan-online-berichten worden begrepen alle persoonlijk aan de cliënt verstuurd kennisgevingen met uitzondering van zijn rekeninginformatie en van louter publicitaire boodschappen.

14. KLACHTEN EN GESCHILLEN

Klachten kunnen worden ingediend overeenkomstig wat er in het Algemeen Reglement van de Bankverrichtingen werd bepaald.

Rechtsvorderingen en geschillen in verband met de Elektronische diensten vallen onder de exclusieve bevoegdheid van de Belgische rechtbanken en onder het Belgisch recht.

15. TUSSENKOMENDE DERDEN

De Bank kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de onderbrekingen, storingen en functiestoornissen die buiten de Bank hun oorsprong vinden, met name die waarvoor andere operatoren aansprakelijk zijn (storingen op het Internet of het elektriciteitsnet bijvoorbeeld) of die te wijten zijn aan materieel dat niet door de Bank is erkend (personal computer). De Bank staat buiten de verkoopovereenkomst van de voor de bankverrichtingen gebruikte computer en staat buiten de door de Cliënt of de Titularis van de toegang aangegane contracten met andere operatoren (internet, elektriciteit, verkopers van diensten of producten die via Crelan-online.be werden betaald, enz.). De Cliënt en de Titularis van de toegang moeten zich dus tot deze operatoren wenden om hun contractuele voorwaarden te kennen, inzonderheid inzake aansprakelijkheid en tarieven.

16. GEBRUIKS-EN EIGENDOMSRECHT

De Bank is eigenaar van de programma's, de toepassingen en de documentatie betreffende Crelan-online.be. Het contract met de Cliënt brengt geen enkele eigendomsoverdracht met zich mee inzake intellectuele rechten of procedés. De Titularis van de toegang beschikt slechts over een strikt persoonlijk gebruiksrecht van Crelan-online.be. Hij mag er geen ander gebruik van maken dan wat in dit Reglement voorzien werd. Hij mag derden geen toestemming geven om er op welke manier ook over te beschikken. De door de Bank afgeleverde Digipass blijft haar exclusieve eigendom en moet haar worden teruggegeven wanneer aan het gebruik ervan een einde wordt gesteld.

17. TAAL

De relatie tussen de Cliënt, de Titularis van de toegang en de Bank komt tot stand in de taal van de regio waarin de Cliënt de Kaart aanvraagt en/of elke taal die door de partijen werd overeengekomen.