

REGLEMENT DEBETKAARTEN

1. INLEIDING

1.1. DEFINITIES

In dit Reglement worden de volgende termen gebruikt:

a. **«Bank»** : verwijst naar Crelan als Federatie van kredietinstellingen zoals bepaald in artikel 240 van de wet van 25 april 2014 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;
- CVBA CrelanCo, 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 Bank oefent haar activiteiten onder meer uit via een agentschappennet waarvan de gegevens (adressen, telefoonnummers, openingsuren) beschikbaar zijn op de website www.crelan.be. Voor de Elektronische diensten moet men zich wenden tot het agentschap of rechtstreeks tot de zetel van de Bank via een schrijven gericht aan de dienst BOPa Betaalinstrumenten of via e-mail naar BOPa.Cards@crelan.be.

b. **«Kaart»** : genummerde magnetische debetkaart met elektronische chip en de naam van de Bank. Ze wordt door de Bank aan de Kaarhouder afgeleverd met het oog op het gebruik van de Elektronische diensten. Op de Kaart staan de naam en voornaam van de houder, het nummer van de Verbonden rekening en de vervaldatum van de Kaart. Ook de verschillende logo's die verwijzen naar de terminals en uitrusting die door de Bank erkend zijn om de Elektronische diensten te ondersteunen, komen op de Kaart voor.

c. **«Elektronische dienst(en)»** : dienst(en) die aan de Bank toebehoort (toeberhoren) of door haar erkend is (zijn). Ze zijn toegankelijk met de Kaart van de Bank, waarvan de gebruiksvoorwaarden en –modaliteiten beschreven worden in dit Reglement. De Elektronische diensten geven vanop afstand toegang tot de Verbonden rekeningen om er bankverrichtingen op uit te voeren. De uitrusting of terminals waarmee men van de Elektronische diensten kan gebruikmaken, zijn herkenbaar aan het logo van de betrokken dienst, dat zichtbaar is aangebracht. Het gebruik van de Kaart voor andere doeleinden dan die welke met de Bank zijn overeengekomen, is verboden. De Bank kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade die daaruit zou kunnen voortvloeien.

d. **«Verbonden rekening(en)»** : bij de Bank geopende rekening(en) van de Cliënt waarop de met de Kaart elektronisch uitgevoerde verrichtingen worden verrekend.

e. **«Cliënt(en)»** : natuurlijke perso(o)n(en) of rechtsperso(o)n(en) die houder is(zijn) van de aan de Kaart Verbonden rekening(en).

f. **«Kaarhouder»** : persoon die van de Bank de Kaart en de Geheime code ontvangt zodat hij, via de Elektronische diensten, toegang heeft tot de Verbonden rekening(en). De Kaarhouder moet de Cliënt of de gevolmachtigde of de vertegenwoordiger van de Cliënt zijn, in wiens naam en voor wiens rekening hij handelt. De ouders van de minderjarige die aanvaardt dat deze over een Kaart beschikt, zijn zowel aansprakelijk ten aanzien van de Bank als tegenover derden en de minderjarige zelf voor de verrichtingen die hij tijdens zijn minderjarigheid met de Kaart uitvoert.

g. **«Limiet(en)»** van de Verbonden rekening(en) : maximumbedrag dat, afhankelijk van de Verbonden rekening en de Kaart, per periode en per type van Elektronische dienst mag worden uitgegeven. De Cliënt mag uit het aanbod van de Bank de Limiet kiezen die aan zijn behoeften beantwoordt en deze tweemaal per jaar laten wijzigen via zijn agentschap. In bepaalde gevallen kan hij zelf de Limiet van de opvragingen verhogen via de homebankingdienst van de Bank, Crelan Online.

h. **«Provisie»** : bedrag dat op de datum van de verrichting beschikbaar is op de Verbonden rekening.

i. **«Geheime code»** : sleutelcode van de Kaart. Beveeligt de elektronische toegang tot de Verbonden rekening(en) en maakt het mogelijk om de Kaarhouder te herkennen en de met de Kaart uitgevoerde verrichtingen authentiek te bevinden. De Geheime code wordt ook "password", "paswoord" of "wachtwoord" genoemd.

j. **«Toegangsmiddelen»** : de door de Bank uitgegeven Kaart met de Geheime code waarmee de gebruiker van de Elektronische diensten toegang heeft tot de Verbonden rekening(en) en er verrichtingen op kan uitvoeren.

k. **«CARD STOP»** : het door Worldline NV (Haachtsesteenweg 1442, te 1130 Brussel-België) beheerde callcenter waar men aangifte kan doen van verlies, diefstal of misbruik van de Kaart of van de toegang tot de Elektronische diensten. CARD STOP is altijd bereikbaar via het nummer 0032(0)70/344.344.

l. **«Consument»** : iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen.

1.2. TOEPASSINGSGBIED

Dit Reglement Debetkaarten treedt in werking op 1 januari 2017 en vervangt vanaf die datum het voorgaande Reglement Debetkaarten.

Het Reglement Debetkaarten regelt de relatie tussen de Cliënt, de Kaarhouder en de Bank in het kader van de Elektronische diensten, alsook hun respectieve rechten, plichten en verantwoordelijkheden. Het vult het Algemeen Reglement van de Bankverrichtingen van Crelan aan. In geval van betwisting hebben de clausules van het Reglement Debetkaarten voorrang. Het Reglement wordt overhandigd op papier of op een duurzame drager bij de aanvraag van een Kaart. Het is altijd mogelijk om hiervan gratis een exemplaar aan te vragen aan de loketten van de Bank. Het Reglement is tevens beschikbaar op de website van de bank (www.crelan.be). De Cliënt en de Kaarhouder stemmen in met het Reglement bij de ondertekening van de aanvraag van een Kaart. Elke invoering van een Kaart die de Elektronische diensten ondersteunt, bevestigt dat men ermee instemt. Het Reglement Debetkaarten is niet van toepassing op de kredietkaarten (bijvoorbeeld Visa).

2. GEMEENSCHAPPELIJKE BEPALINGEN VOOR DE VERSCHILLENDE ELEKTRONISCHE DIENSTEN

2.1. AFLEVERING VAN DE KAART EN VAN DE GEHEIME CODE - GEBRUIK VAN DE KAART

Behalve in geval van vervanging van de vervallen Kaart, wordt de Kaart enkel afgeleverd op aanvraag van de Cliënt gericht aan de Bank. De Kaart en de Geheime code worden afzonderlijk aan de Kaarhouder bezorgd. De Bank draagt het risico voor de verzending van de Kaart en de Geheime code naar de Kaarhouder. Ze kan weigeren de Kaart af te leveren zonder zich hiervoor te moeten verantwoorden. De houder kan een nieuwe Kaart krijgen op voorwaarde dat hij de beschadigde teruggeeft. Tenzij het verzendingsadres specifiek vermeld wordt in de aanvraag, worden de Kaart en de Geheime code naar het laatste aan de Bank meegedeelde hoofdadres gestuurd. Ze kunnen op verzoek in het agentschap worden afgegeven. De houder kan een nieuwe Geheime code aanvragen indien hij ze vergeten is.

De Kaart is individueel, strikt persoonlijk en bestemd voor natuurlijke personen. Indien de Cliënt een rechtspersoon is, moet hij, met inachtneming van zijn statuten, een of meer van zijn vertegenwoordigers, zijnde natuurlijke personen die persoonlijk houder van een Kaart zijn, toestemming geven om met zijn/hun respectieve Kaart, langs elektronische weg, bankverrichtingen uit te voeren op die rekeningen welke deze rechtspersoon heeft aangegeven. Zodra de houder de Kaart heeft ontvangen, moet hij met kogelpen zijn handtekening in de daartoe bestemde zone plaatsen. Het is eveneens aangewezen de door de Bank afgeleverde Geheime code te wijzigen zodra men de Kaart heeft ontvangen. Men doet dit door de Kaart in een interbancaire terminal of geldautomaat in België in te voeren en de speciaal daartoe op het scherm voorziene procedure te volgen.

De door de Bank afgeleverde Kaart moet eerst in een interbancaire terminal of geldautomaat in België

worden gebruikt om volledig te worden geactiveerd. Om met de Kaart een gebruik te maken van een Elektronische dienst, moet men ze inbrengen in een terminal die de betrokken Elektronische dienst ondersteunt (zie lager) en het juiste nummer van de Geheime code intoetsen. Daarna kiest men de gewenste optie in het menu dat op het scherm verschijnt en volgt men strikt de interactieve procedure, die stapsgewijze verloopt. Soms moet men de Geheime code van de Kaart opnieuw invoeren om de gecodeerde opdrachten te valideren. Elke verrichting op een Verbonden rekening moet gebeuren binnen de grenzen van de Provisie. De Bank behoudt zich echter het recht voor om de Verbonden rekening te debiteren wanneer het betrokken debet de Provisie van de rekening overschrijdt.

2.2. DUUR-ONDERBREKING-EINDE

Wie een Kaart heeft ontvangen, behoudt het recht om over een Kaart te beschikken zolang ze niet wordt opgezegd en er een aan deze Kaart Verbonden rekening blijft bestaan die bij de Bank werd geopend. De Cliënt kan op elk ogenblik gratis van de Elektronische diensten afzien. In dat geval moet(en) de Kaart(en) aan de Bank worden terugbezorgd. De onmiddellijke blokkering van de Kaart kan worden aangevraagd bij de Dienst CARD STOP, die altijd telefonisch bereikbaar is op het nummer 0032(0)70/344.344 (zie verder). In geval van blokkering heeft men met de Kaart geen toegang meer tot de Verbonden rekeningen.

De Bank kan het recht om de Elektronische diensten te gebruiken opschorten, opzeggen of de Kaart op gelijk welk ogenblik blokkeren met naleving van een voorafgaandelijke en schriftelijke kennisgeving van twee maanden, die - naargelang het geval - aan de Cliënt of de Kaarhouder wordt toegezonden.

De Bank kan de Kaart zonder voorafgaandelijke kennisgeving blokkeren om redenen die betrekking hebben op de veiligheid, de mogelijkheid van een niet-toegestaan of bedrieglijk gebruik van de Elektronische diensten of op uitdrukkelijk bevel van de overheid. De Bank stelt de Cliënt en/of de Kaarhouder in kennis van de blokkering en van de redenen hiervan per brief, rekeninguitreksel (of bijlage hierbij), bericht in Crelan Online, e-mail, fax, SMS of op elk ander gepast middel. Deze kennisgeving gebeurt indien mogelijk voordat de kaart geblokkeerd is of ten laatste onmiddellijk daarna, tenzij wanneer deze informatieverstrekking objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen zou doorkruisen of verboden is krachtens een wet.

De Kaart kan bijvoorbeeld zonder opzeggingstermijn worden geblokkeerd in de volgende gevallen:

- anomalieën, technische problemen of tekenen van computerpiraterij of poging tot piraterij waarbij de veiligheid van de Elektronische diensten in het gedrang komt;
- mogelijke tekortkomingen in de veiligheidsinstructies;
- aanwijzing van misbruik of poging tot misbruik van het vertrouwen van de Bank, de Cliënt of de Kaarhouder.

De Bank deblokkeert of vervangt, zo nodig, de Kaart wanneer de redenen die de blokkering rechtvaardigen niet meer bestaan. Indien driemaal na elkaar een onjuiste Geheime code wordt ingevoerd, kan de gebruikte Kaart onbruikbaar worden. Wanneer de Kaart in een geldautomaat wordt vergeten, kan ze na

een korte periode worden ingeslikt. In bepaalde gevallen is de Kaart dan verloren en moet er een nieuwe worden besteld. Om technische en veiligheidsredenen staat op de Kaart een vervaldatum. Ze wordt kort vóór deze vervaldatum automatisch en gratis vernieuwd. Wanneer de houder in het bezit is van zijn nieuwe Kaart, moet hij zijn oude vernietigen.

De Bank stelt alles in het werk om een regelmatige service te verlenen. De systemen kunnen worden onderbroken wanneer ze moeten worden onderhouden, aangepast of verbeterd. Voor zover dit mogelijk is, wordt de Cliënt hiervan vooraf door de Bank verwittigd. Deze onderbrekingen geven de Cliënt geen recht op schadevergoeding.

2.3. TARIFERING EN KOSTEN

Het afleveren en ter beschikking houden van een Kaart en het gebruik van de Elektronische diensten brengen periodieke kosten met zich die vooraf op de Verbonden rekening of een andere rekening van de Cliënt worden gedebiteerd. Daarbij baseert men zich op de tarieflijsten van Crelan die altijd gratis beschikbaar zijn in de agentschappen en op de website van de Bank: www.crelan.be. De Cliënt stemt ermee in bij de opening van de rekening. In geval van opzegging worden de vooraf betaalde kosten onverwijld naar evenredigheid terugbetaald vanaf de maand volgend op de datum van opzegging.

2.4. WIJZIGING VAN HET CONTRACT OF DE DIENSTEN

Onverminderd wat werd overeengekomen inzake rentevoeten en wisselkoersen, heeft de Bank het recht om dit Reglement of de aangerekende kosten, in het kader van de Elektronische diensten, 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 diensten evolueren voortdurend. De Bank informeert de gebruikers over deze wijzigingen via de gepaste kanalen.

De Cliënt die niet met een wijziging akkoord gaat, moet schriftelijk van de Elektronische diensten afzien binnen twee maanden na de kennisgeving of uiterlijk vóór de datum van inwerkingtreding van de wijziging indien ze meer dan twee maanden na de kennisgeving in werking treedt. In dat geval zijn ook de bepalingen van artikel 1.9.1. van het Reglement van de Bankverrichtingen betreffende de gevolgen van de opzegging van de relatie van toepassing. Als de Cliënt, na de termijn van twee maanden, van de dienst gebruik blijft maken, betekent dit dat hij met de nieuwe voorwaarden akkoord gaat. Indien hij van de Elektronische diensten afziet, moet de Kaart aan de Bank worden terugbezorgd.

2.5. AUTHENTICATIE EN HERKENNING VAN DE KAART EN DE HOUDER

De systemen die de Elektronische diensten ondersteunen, herkennen de Kaarhouder, openen de toegang tot de Verbonden rekening(en) en bestanden van de Bank en voeren de gecodeerde opdrachten uit wanneer de Kaart correct in een speciaal daartoe voorziene terminal werd ingevoerd en de met de Kaart overeenstemmende Geheime code correct werd

ingetoetst. De Geheime code vervangt de handgeschreven handtekening, heeft dezelfde bewijskracht als deze laatste en bewijst dat de Kaarhouder met de verrichting instemt.

Op sommige internetsites moet de Titularis ook de Digipass gebruiken die hij ontvangen heeft in het kader van het systeem Crelan Online teneinde de betaling te bevestigen.

Op basis van de herkenning van de Kaarhouder, worden de tijdens de verbinding gecodeerde 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.

2.6. UITVOERINGSTERMIJNEN

Voor verrichtingen die worden uitgevoerd via de terminals die onder het toezicht van de Bank staan, wordt de verrichting meestal online en in principe binnen een termijn van 5 dagen opgenomen. Voor verrichtingen die aan andere terminals worden uitgevoerd, vooral in het buitenland, hangt de Bank af van de overdracht van de gegevens door de instanties die toezicht op de terminals uitoefenen. Meestal wordt de verrichting binnen een termijn van dertig dagen opgenomen, maar geen enkele termijn kan worden gewaarborgd.

2.7. BEWIJS

Een elektronisch journaal van de Bank registreert de relevante gegevens van de verrichtingen uitgevoerd door middel van de Kaart en de Geheime code via de Elektronische diensten. 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 Kaarhouder om via alle middelen het tegenbewijs te leveren, wordt overeengekomen dat de correcte registratie van analoge 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 werd uitgevoerd door middel van de Kaart en de Geheime code doet vermoeden, tot bewijs van het tegendeel, dat de Kaarhouder zelf de verrichting heeft geïntialiseerd en goedgekeurd (elektronisch ondertekend). Verstuurde of ter beschikking gehouden rekeninguittreksels specificeren, zoals is voorgeschreven in het Algemeen Reglement van de Bankverrichtingen en in de bijzondere overeenkomsten, nauwkeurig de door de Bank aangerekende kosten alsook de verrichtingen die via de Elektronische diensten op de Verbonden rekening werden uitgevoerd. De CASH & MORE-terminals bieden de mogelijkheid de rekeningen te raadplegen en rekeninguittreksels, die als originele exemplaren gelden, af te drukken, onverminderd het recht van de Bank om een rekeninguittreksel af te drukken en te verzenden wanneer sinds één maand te rekenen vanaf de laatste op de rekening geboekte verrichting geen uittreksel meer werd afgedrukt. Terminals kunnen op verzoek een biljet afleveren waarop de gegevens van de elektronisch uitgevoerde verrichting vermeld staan. Dit document wordt enkel ter

informatie afgeleverd en doet geen afbreuk aan de bewijskracht van de registraties van de Bank.

2.8. RISICO'S

Elke tekortkoming in de veiligheidsinstructies creëert een aanzienlijk risico op onrechtmatig of bedrieglijk gebruik van de Elektronische diensten ten nadele van de Cliënt, de Kaarhouder of de Bank. De verschillende systemen die de Elektronische diensten ondersteunen, voeren de gecodeerde verrichtingen uit en boeken ze op de Verbonden rekeningen zonder de reële identiteit van de persoon die met de persoonlijke Toegangsmiddelen van de Kaarhouder de verbinding heeft gerealiseerd, na te gaan. Elke eventueel oneerlijke persoon die over deze Toegangsmiddelen beschikt (heeft) en de Kaart heeft gekopieerd, is in staat om via de Elektronische diensten verrichtingen op de Verbonden rekeningen uit te voeren (raadplegingen, betalingen al dan niet met gebruikmaking van de Geheime code, elektronische overschrijvingen, geldopvragingen, enz.). Het is dus onontbeerlijk dat de Kaarhouder en de Cliënt nauwgezet de veiligheidsinstructies in acht nemen.

2.9. INSTRUCTIES I.V.M. DE VEILIGHEID EN DE BLOKKERING VAN DE KAART

De Kaarhouder moet de Kaart in optimale veiligheidsomstandigheden bewaren en gebruiken onder permanent en exclusief toezicht, zodat niemand anders deze Kaart of een kopie ervan kan gebruiken om elektronisch toegang tot de Verbonden rekeningen te hebben. De Kaarhouder mag ze niet aan derden toevertrouwen, zelfs niet aan vrienden of familieleden. Hij moet ervoor zorgen de Kaart nooit uit het oog te verliezen tijdens zijn betalingen bij handelaars en bijzonder alert en voorzichtig te blijven in omstandigheden die diefstal in de hand kunnen werken (samenscholingen, verblijf in hotel of ziekenhuis enz.). De Geheime code van de Kaart is strikt persoonlijk voor de Kaarhouder. Dit betekent dat hij alleen deze code mag kennen. De Kaarhouder moet dus de nodige voorzorgen nemen om deze geheim te houden, hij moet deze onmiddellijk uit het hoofd leren, hij mag deze nooit opschrijven, hij moet elke drager waarop de code vermeld staat onmiddellijk vernietigen, hij mag 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 Kaarhouder moet de Geheime code beschermen tegen indiscrete blikken wanneer hij ze intoetst aan een terminal die de Elektronische diensten ondersteunt. Telkens wanneer de geheimhouding van een Geheime code bedreigd wordt, moet de Kaarhouder hem onmiddellijk wijzigen. Het is aanbevolen de door de Bank afgeleverde Geheime code onmiddellijk na ontvangst te wijzigen. De houder moet al te evidente cijfercombinaties vermijden (bijvoorbeeld een geboortedatum, 1234, 1111 enz.). In geval van diefstal, verlies, namaak, ongeoorloofd gebruik van de Toegangsmiddelen of elke andere anomalie die misbruik of een gevaar voor misbruik van de elektronische toegang tot de Verbonden rekeningen doet vermoeden, moet de houder onmiddellijk contact opnemen met CARD STOP om de Kaart te laten blokkeren, wat in voorkomend geval ook de blokkering van de functionaliteit om elektronische betalingen uit te voeren zonder gebruikmaking van de Geheime code met zich zal brengen. De verplichting om CARD STOP te

contacteren geldt ook indien de Kaart door een terminal werd ingeslikt. CARD STOP is via de telefoon dag en nacht bereikbaar op het nummer 0032(0)70/344.344. De Kaart wordt geblokkeerd zodra de identificatiegegevens ervan aan CARD STOP werden meegedeeld. CARD STOP registreert automatisch de telefonische oproepen om betwistingen te voorkomen. De houder en de Cliënt kunnen, na een binnen 18 maanden aan de Bank gericht verzoek, het bewijs van de aanvraag tot blokkering verkrijgen. Indien de Bank erom verzoekt, moet de Kaarhouder 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 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 toevertrouwd. De Cliënt en de Kaarhouder moeten zo goed mogelijk aan het onderzoek meewerken. Elke tekortkoming in de hierboven vermelde veiligheidsinstructies is een grove nalatigheid. De Kaarhouder 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.

2.10. VEILIGHEIDSMATREGELEN VOOR DE BANK

Om de veiligheid en de betrouwbaarheid van de Elektronische diensten 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. Onverminderd de aansprakelijkheid van de houder, zorgt de Bank ervoor dat de Kaart en de Geheime code niet toegankelijk zijn voor andere partijen dan de gebruiker van de Elektronische diensten die het instrument mag gebruiken. Ze levert de Kaart en de Geheime code afzonderlijk af. Ze houdt de dienst CARD STOP ter beschikking van de Kaarhouder 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 (blokkering van de Kaart) wanneer de veiligheid van de betaaldiensten op het spel staat of een ongeoorloofd of bedrieglijk gebruik van de Elektronische diensten mogelijk blijkt. Ze stelt de houder of de Cliënt hiervan zo snel mogelijk in kennis, behalve indien de wet, een gerechtelijk bevel, de overheid of veiligheidsredenen zich hiertegen verzetten.

Ze deblokkeert de Kaart en levert zo nodig gratis een nieuwe Kaart af zodra de reden van de blokkering niet meer bestaat.

2.11. AANSPRAKELIJKHEID – NIET TOEGESTANE OF NIET CORRECTE VERRICHTINGEN

De Bank is ten aanzien van de betaler aansprakelijk voor de goede uitvoering van de correct geïnitieerde elektronische opdrachten die haar correct bereiken. Er wordt verwezen naar het Algemeen Reglement van de Bankverrichtingen voor alle preciseringen over de bezwaren, verantwoordelijkheden, ongeoorloofde of niet correct uitgevoerde betalingsverrichtingen en het eventueel recht op een schadeloosstelling.

Hieronder volgen de specifieke regels voor de elektronisch uitgevoerde verrichtingen op de

Verbonden rekening: wanneer de veiligheid van de Toegangsmiddelen tot de Verbonden rekeningen niet werd gevrijwaard (Kaart verloren of gestolen en verlies van de geheimhouding van de Geheime codes), neemt de Cliënt de verliezen in verband met elke ongeoorloofde betaalverrichting voor zijn rekening tot de Bank hiervan in kennis werd gesteld of de blokkering werd aangevraagd bij CARD STOP. Het risico ten laste van de Cliënt is evenwel beperkt tot een bedrag van 150 EUR, behalve indien de hoedanigheid van Consument ontbreekt of in geval van grove nalatigheid of opzettelijke tekortkoming in een of meer contractuele verplichtingen, vooral wat de veiligheidsinstructies betreft.

Bij diefstal, verduistering of verlies van de Kaart, draagt de Bank integraal het verlies dat voortvloeit uit de ongeoorloofde verrichtingen die werden uitgevoerd na de aanvraag tot blokkering van de Kaart bij CARD STOP, behalve in geval van bedrog van de Cliënt, de Kaarhouder 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 Kaarhouder krachtens dit Reglement, draagt de Bank het verlies dat voortvloeit uit ongeoorloofde verrichtingen die zonder fysieke aanbieding en zonder elektronische identificatie met de Kaart werden uitgevoerd of door een niet gemachtigde derde werden uitgevoerd hoewel de Kaarhouder in het bezit van de Kaart is gebleven. Telkens wanneer de Bank dit vraagt, moet de Kaarhouder 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 refertes ervan, moeten zo snel mogelijk aan de Bank worden bezorgd. De Cliënt en de houder moeten zo goed mogelijk aan het onderzoek meewerken.

2.12. 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 (de storingen in het telefoon- en elektriciteitsnet bijvoorbeeld) of die te wijten zijn aan materieel dat niet door de Bank is erkend (draagbare telefoon). De Bank staat buiten de door de Cliënt of de Kaarhouder aangegane contracten die met andere operatoren werden afgesloten (internet, elektriciteit, telefonie, verkopers van elektronisch betaalde diensten of producten enz.). De Cliënt en de Kaarhouder moeten zich dus tot deze operatoren wenden om hun contractuele voorwaarden te kennen, met name inzake aansprakelijkheid en tarief.

2.13. GEBRUIKS-EN EIGENDOMSRECHT

De Bank is eigenaar van de programma's, de toepassingen en de documentatie betreffende de Elektronische diensten of bezit een exploitatievergunning. Het contract met de Cliënt veroorzaakt geen enkele eigendomsoverdracht inzake intellectuele rechten of procedés. De Kaarhouder beschikt slechts over een strikt persoonlijk recht om de Elektronische diensten te gebruiken. Hij mag er anders slechts over beschikken in het kader van het gebruik dat in de overeenkomst is bepaald. Hij mag derden geen toestemming geven om er op welke

manier ook over te beschikken. De door de Bank afgeleverde Kaart blijft haar exclusieve eigendom en moet haar worden teruggegeven wanneer aan het gebruik van de Kaart een einde wordt gemaakt.

2.14. TAAL

De relatie tussen de Cliënt 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.

2.15. KLACHTEN EN GESCHILLEN

Bezwaren 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.

3 BIJZONDERE BEPALINGEN VOOR ELKE DIENST

3.1. CASH & MORE

CASH & MORE-terminals ondersteunen de selfbankingdienst van de Bank. Ze zijn herkenbaar aan hun CASH & MORE-logo en zijn toegankelijk in de agentschappen van Crelan tijdens de aangeplakte uren. Met de Kaart van een Kaarhouder jonger dan 16 jaar, kunnen geen elektronische overschrijvingsorders, doorlopende opdrachten of domiciliëringen ten gunste van derden worden uitgevoerd. Om de betalings- of elektronische overschrijvingen te kunnen uitvoeren, moet de Verbonden rekening op het ogenblik van de debitering voldoende Provisie vertonen. Via CASH & MORE gegeven overschrijvingsorders worden elektronisch uitgevoerd door boeking op de Verbonden rekening zodra de Bank ze heeft ontvangen, tenzij de opdrachtgever een uitgestelde uitvoering heeft bevolen. Elke wijziging van een order tot uitgestelde overschrijving moet worden beschouwd als een annulering van de voorafgaande order en het creëren van een nieuwe order. Een order zal slechts worden uitgevoerd indien de Verbonden rekening dit soort order toestaat.

Verrichtingen die met CASH & MORE kunnen worden uitgevoerd:

a. Raadplegingen 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. De gegevens die op het scherm verschijnen, weerspiegelen de toestand van de betrokken rekening op de datum die op het scherm van de CASH & MORE-terminal is weergegeven.

b. Opvragingen - in één keer of in meerdere keren - van euro's, binnen de grenzen van de overeengekomen Limiet, in de vorm van biljetten. Deze opvragingen kunnen worden uitgevoerd door het debiteren van een of meer Verbonden rekeningen wanneer ze de opvragingen toestaan. Aan bepaalde CASH & MORE-terminals zijn opvragingen niet toegestaan.

c. Pin-changes: de gebruiker kan de Geheime code van de Kaart online wijzigen.

d. Elektronische overschrijvingen in euro tussen de verschillende rekeningen die aan dezelfde Kaart verbonden zijn, zonder toepassing van periodieke Limieten en overschrijvingen door debitering van de aan de Kaart Verbonden zichtrekening naar een rekening van derden, zelfs al is die geopend in een andere bank in de SEPA-zone (Single European Payment Area) met toepassing van de periodieke Limieten.

e. 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. Een beperkt aantal doorlopende opdrachten die gerangschikt zijn volgens de datum van hun volgende uitvoering kunnen op het scherm worden geraadpleegd, behalve indien het gaat om doorlopende opdrachten naar rekeningen buiten de SEPA-zone (Single Euro Payments Area) of opdrachten tot voorafbetaling van belastingen.

3.2. BANCONTACT, MAESTRO

BANCONTACT-diensten in België en MAESTRO in het buitenland bieden de gebruiker van de Kaart de mogelijkheid om aan de interbancaire terminals of geldautomaten die de logo's van deze diensten dragen verrichtingen uit te voeren op de Verbonden zichtrekening. De in de terminals elektronisch gecodeerde order wordt doorgegeven aan een interbancaire centrale computer en gaat daarna langs elektronische weg naar de systemen van de Bank, die vervolgens de order uitvoert indien de betrokken Verbonden rekening dit type van order toestaat.

Verrichtingen die met BANCONTACT, MAESTRO kunnen worden uitgevoerd:

Binnen de grenzen van de overeengekomen Limieten en de Provisie kunnen de hieronder opgesomde verrichtingen worden uitgevoerd op de Verbonden zichtrekening:

- Terminals of geldautomaten in België en het buitenland:
 - a. Opvraging van contanten: geldsommen in de vorm van lokaal gangbare biljetten kunnen in één keer of in meerdere keren worden opgevraagd door debitering van de Verbonden zichtrekening indien ze deze opvragingen toestaat. De Kaarthouder en de Cliënt verbinden zich ertoe deze opvragingen te beperken tot de Provisie die op de Verbonden rekening voorkomt. De Cliënt geeft de Bank onherroepelijk toestemming om deze rekening met alle opgevraagde sommen te debiteren, zelfs in geval van ontoereikende Provisie.
- Terminals of geldautomaten enkel in België:
 - b. Pin-changes: het systeem biedt de mogelijkheid om de Geheime code van de Kaart te wijzigen.

- Betaalterminals in de verkooppunten (winkels...) in en buiten België:

c. Elektronische betalingen: het is mogelijk om in de lokale munt elektronische betalingen uit te voeren door debitering van de aan de Kaart Verbonden rekening ten gunste van derden, meestal om aankopen bij handelaars te betalen. De elektronische betalingen zijn slechts mogelijk indien de Provisie op de te debiteren rekening toereikend is. De Cliënt geeft de Bank onherroepelijk toestemming om zijn rekening te debiteren met het bedrag van de uitgevoerde overschrijvingen, zelfs indien er geen Provisie is. De Bank staat buiten het verkoopcontract. Ze stelt zich in geen enkel geval bloot aan de aansprakelijkheid van de verkopers die de betaalterminals exploiteren en staat niet borg voor de aanvaarding van de betaling met de Kaart door alle verkopers. In sommige landen kan de betaalfunctie de ondertekening van een door de terminal afgedrukt ticket vereisen.

- Betaalterminals zonder toetsenbord:

d. Elektronische betalingen zonder Geheime code: bepaalde terminals/toestellen (zoals bijvoorbeeld parkeerautomaten) bieden de mogelijkheid om elektronische betalingen uit te voeren zonder gebruikmaking van de Geheime code of ondertekening van een papier of ticket. Door het louter inbrengen van de Kaart in de terminal, al dan niet gevolgd door het drukken op een bevestigingstoets, geeft de Cliënt de Bank onherroepelijke toestemming om de Verbonden Rekening te debiteren met het bedrag van de uitgevoerde verrichting. Deze verrichtingen kunnen maximaal 25 EUR bedragen en kunnen maximaal cumuleren tot 50 EUR. Wanneer de limiet van 50 EUR bereikt is, dient de Kaarthouder een verrichting met gebruik van de Geheime code uit te voeren, om opnieuw, binnen de eerder vermelde limieten, verrichtingen zonder gebruik van de Geheime code te kunnen doen. Verrichtingen met Geheime code aan CASH & MORE-terminals komen hiervoor niet in aanmerking. De hier beschreven functie is standaard geactiveerd op iedere Kaart. De Cliënt die geen gebruik wenst te maken van deze functionaliteit dient per Kaart de blokkering ervan aan te vragen via zijn agentschap.

3.3. ELEKTRONISCHE BETALINGEN IN TANKSTATIONS

Bij een kaartbetaling in een tankstation is het exacte bedrag van de betaling niet vooraf gekend en dus wordt er een vast bedrag gereserveerd tijdens de tankbeurt. Het exacte bedrag van de tankbeurt zal onmiddellijk na de tankbeurt worden afgetrokken van het bedrag dat beschikbaar is voor uw kaartbetalingen. Het saldo van het gereserveerde bedrag wordt onmiddellijk vrijgegeven.