

Reglement Crelan Mobile en Crelan Tablet

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;
- SCRL Agricaisse, 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.

b. « **Crelan Mobile en Crelan Tablet** » : applicaties die het mogelijk maken voor de Titularis van de toegang, houder van een Toestel, om mobiel toegang te hebben tot de Verbonden Rekeningen geopend bij de Bank en om er bepaalde bankverrichtingen op uit te voeren. De toegang tot en het gebruik van Crelan Mobile en Crelan Tablet is voorbehouden aan de Cliënten die een actieve toegang hebben tot Crelan-online.be.

c. « **Cliënt** » : natuurlijke perso(o)n(en) of rechtsperso(o)n(en), (mede-)titularis(sen) van de Verbonden Rekening(en) aan wie de mogelijkheid werd verleend om toegang te hebben tot Crelan Mobile en Crelan Tablet.

d. « **Titularis (van de toegang)** » : natuurlijke persoon die van de Bank de Toegangsmiddelen tot de Verbonden Rekening(en) heeft ontvangen. De Titularis moet de Cliënt of de gevolmachtigde of de vertegenwoordiger van de Cliënt zijn, in wiens naam en voor wiens rekening hij handelt.

e. « **Toestel** » : mobiel toestel dat over de nodige technische vereisten beschikt om Crelan Mobile en/of Crelan Tablet te ondersteunen. De vereisten waaraan het toestel moet voldoen, staan vermeld op de website www.crelan.be.

f. « **Crelan-online.be** » : Crelan-online.be is de home banking dienst van Crelan die het mogelijk maakt voor de Titularis van de toegang om online toegang te hebben tot de Verbonden Rekeningen geopend bij de Bank en om er bankverrichtingen op uit te voeren.

Voor Crelan-online.be moet men zich wenden tot zijn 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.

g. « **Verbonden Rekening(en)** » : bij de Bank geopende rekening(en) van de Cliënt waarop de verrichtingen verrekend worden die via Crelan-online.be, via Crelan Mobile en via Crelan Tablet worden gedaan. Een opdracht kan slechts worden uitgevoerd indien er voldoende provisie aanwezig is op de Verbonden Rekening en indien de betrokken rekening dergelijke opdracht toestaat.

h. « **Limieten** » 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 Mobile en via Crelan Tablet. De Limiet verschilt naargelang het een overschrijving is naar ofwel een eigen rekening of een bekende begunstigde ofwel naar een andere begunstigde. Een bekende begunstigde is opgenomen in het begunstigtenbestand van Crelan-online.be en/of Crelan Mobile en/of Crelan Tablet.

De verschillende Limieten zijn opgenomen in Crelan Mobile en Crelan Tablet en staan vermeld op www.crelan.be.

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

j. « **Toegangsmiddelen** » : de gebruikers-identificatie voor de toegang tot Crelan-online.be, de Digipass afgeleverd door de Bank aan de Titularis, het reeksnummer van de Digipass vermeld op de achterzijde, de unieke en tijdelijke code van zes cijfers die door de Digipass wordt gegenereerd, de geheime code van zes cijfers die door de Titularis wordt gekozen om zichzelf te identificeren en om bankverrichtingen te ondertekenen, het Toestel van de Titularis waarop Crelan Mobile of Crelan Tablet werd geïnstalleerd.

k. « **Digipass** » : klein toestel dat toelaat tijdelijke codes van 6 cijfers te genereren voor de toegang tot de Verbonden Rekening(en) via Crelan-online.be en voor de ondertekening van verrichtingen. Het gebruik van de Digipass is vereist voor de activatie van Crelan Mobile en Crelan Tablet.

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

1. Toepassingsgebied

Dit Reglement regelt het gebruik van Crelan Mobile en Crelan Tablet en de relatie tussen de Cliënt, de Bank en de Titularis van de toegang tot de Verbonden Rekeningen.

2. Toepassing van het Algemeen Reglement van de Bankverrichtingen, van het Debetkaarten reglement en van het Reglement Crelan-online.be

Dit reglement is een aanvulling op het Algemeen Reglement van de Bankverrichtingen, het Debetkaarten Reglement en het Reglement Crelan-online.be van de Bank die integraal van toepassing zijn in de mate dat er door huidige bepalingen niet van afgeweken wordt. In geval van tegenstrijdigheid hebben de clausules van dit Reglement voorrang. Dit Reglement is eveneens beschikbaar via Crelan-online.be. Het is altijd mogelijk om hiervan gratis een exemplaar aan te vragen aan de loketten van de Bank.

Bij het downloaden of installeren van de Crelan Mobile en/of Crelan Tablet verklaart de Titularis kennis te hebben genomen van de inhoud van dit Reglement en de toepassing ervan te aanvaarden. Hiertoe dient de Titularis voor het eerste gebruik van de applicatie het correcte vakje aan te vinken. Indien de Titularis niet akkoord gaat met enige bepaling van dit Reglement, dient hij zich ervan te weerhouden Crelan Mobile en/of Crelan Tablet te downloaden en te installeren, de applicatie en de diensten te gebruiken of te openen. Elk verder gebruik bevestigt dat de Cliënt en de Titularis instemmen met de inhoud en de toepassing van dit Reglement. Een demo van de toepassing is beschikbaar in de applicatie. De Bank verleent eveneens een praktische ondersteuning via haar service desk per telefoon of e-mail.

3. Toegang tot Crelan Mobile en Crelan Tablet

De toegang tot en het gebruik van Crelan Mobile en Crelan Tablet is voorbehouden aan de Titularissen die een actieve toegang hebben tot Crelan-online.be.

Deze toegang is individueel en strikt persoonlijk aan de Titularis van de toegang.

De Titularis verbindt zich ertoe om enkel de officiële versie van de applicaties Crelan Mobile en/of Crelan Tablet te downloaden uit de applicatiewinkel.

De toepassing Crelan Mobile en/of Crelan Tablet wordt geactiveerd bij het eerste gebruik. De activatie gebeurt met behulp van de gebruikersidentificatie voor de toegang tot Crelan-online.be, de Digipass en de unieke en tijdelijke code van zes cijfers die door de Digipass wordt gegenereerd. De Titularis wordt gevraagd om een persoonlijke geheime code van 6 cijfers te kiezen om bepaalde verrichtingen te ondertekenen.

4. Herroepingsrecht

De Cliënt en de Titularis kunnen op ieder ogenblik kosteloos afzien van het gebruik van Crelan Mobile en/of Crelan Tablet door de applicatie te de-installeren van het Toestel.

5. Duur - Opschorting - Einde

Wie via Crelan Mobile en/of Crelan Tablet toegang heeft bekomen tot de Verbonden Rekening, 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 onmiddellijke blokkering van de toegang kan door de klant zelf via Crelan-online.be worden uitgevoerd of bekomen worden bij eenvoudig aanvraag per telefoon bij het beherend agentschap of rechtstreeks bij de bank 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 Mobile en/of Crelan Tablet 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 indien de Titularis twee of meer opeenvolgende updates niet heeft geïnstalleerd of om andere redenen die betrekking hebben op de veiligheid, de mogelijkheid van een niet-toegestaan of bedrieglijk gebruik van Crelan Mobile en/of Crelan Tablet 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 Mobile en/of Crelan Tablet 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 opzegging door de Cliënt of de Bank van Crelan-online.be leidt onmiddellijk tot de beëindiging van Crelan Mobile en/of Crelan Tablet.

6. Diensten verbonden aan Crelan Mobile en Crelan Tablet

Via Crelan Mobile en Crelan Tablet kunnen onder meer de volgende verrichtingen worden uitgevoerd: .

- raadplegingen van het saldo van de Verbonden rekeningen, van een historiek van de laatste uitgevoerde verrichtingen, 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.

- elektronische overschrijvingen in euro tussen de verschillende Rekeningen waarop de Titularis toegang heeft en overschrijvingen door debitering van de Verbonden Rekening naar een rekening van derden, binnen de Limieten en voorwaarden die in dit Reglement zijn vastgesteld. De volledige lijst van de in Crelan Mobile en Crelan Tablet beschikbare diensten kan geraadpleegd worden op www.crelan.be.

Crelan Mobile en Crelan Tablet worden steeds verbeterd. Andere diensten kunnen ontwikkeld worden. De Bank brengt de Cliënt en de Titularis van de toegang hiervan op de hoogte via de gepaste middelen.

7. Tarifiering en kosten

De Bank behoudt zich het recht voor om een vergoeding te vragen voor het gebruik van Crelan Mobile en/of Crelan Tablet. De tarifiering zal in voorkomend geval worden opgenomen in de Tarieflijst van Crelan die gratis beschikbaar is in de agentschappen en op de website van de Bank: www.crelan.be. De Titularis draagt zelf de kosten voor de aankoop, installatie en werking van zijn Toestel en de Crelan Mobile en/of Crelan Tablet applicatie. Hij draagt eveneens de kosten voor de toegang tot het internet.

8. Wijziging van het contract

De Bank heeft het recht om dit Reglement of de aangerekende kosten in het kader van Crelan Mobile en/of Crelan Tablet, op elk moment te wijzigen mits de Cliënt hiervan, minstens twee maanden vóór de wijziging van kracht wordt, in kennis wordt gesteld. De Cliënt die zijn weigering met een wijziging binnen deze twee maanden niet ter kennis brengt van de Bank, aanvaardt de wijziging. Deze weigering is kosteloos en staat gelijk met het onmiddellijk afzien van Crelan Mobile en/of Crelan Tablet.

9. Authenticatie en herkenning van de Titularis

Het systeem dat Crelan Mobile en Crelan Tablet 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 j. Toegangsmiddelen) correct werden gebruikt. Op basis van het intoetsen van de persoonlijke geheime code, wordt de Titularis van de toegang herkend en worden de via Crelan Mobile en/of Crelan Tablet 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 persoonlijke geheime code heeft dezelfde bewijskracht als deze van een handgeschreven handtekening, en bewijst dat de Titularis van de toegang met de via Crelan Mobile en Crelan Tablet uitgevoerde verrichting instemt.

10. Risico's

Elke tekortkoming in de veiligheidsinstructies creëert een aanzienlijk risico op onrechtmatig of bedrieglijk gebruik van Crelan Mobile en/of Crelan Tablet 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 Mobile en/of Crelan Tablet 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.

11. Instructies i.v.m. de veiligheid

De Titularis van de Toegangsmiddelen (gebruikersidentificatie, Digipass, reeksnummer van de Digipass vermeld op de achterzijde, unieke en tijdelijke code van zes cijfers die door de Digipass wordt gegenereerd, de geheime code van zes cijfers gekozen door de Titularis om zijn toegang tot Crelan Mobile en Crelan Tablet te beveiligen) 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. Dit betekent dat de Titularis alleen deze mag kennen of gebruiken. Hij moet de nodige voorzorgen nemen om de verschillende codes geheim te houden. Hij moet in het bijzonder zijn geheime 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 Toestel. Telkens wanneer de geheimhouding van een geheime code bedreigd wordt, moet de Titularis van de toegang de code onmiddellijk wijzigen.

De Titularis verbindt zich ertoe ervoor te zorgen dat zijn Toestel voldoet aan de veiligheidsinstructies zoals opgenomen op www.crelan.be. De Titularis zal hiertoe de op zijn Toestel ingebouwde systeembeveiligingen respecteren zodat hij Crelan Mobile en/of Crelan Tablet op een veilige manier kan gebruiken. Indien de Titularis deze systeembeveiligingen bewust uitschakelt, kan de Bank niet aansprakelijk gesteld worden voor de eventuele schade die hieruit voortvloeit.

De Titularis laat zijn Toestel niet onbeheerd achter tijdens een sessie. Van zodra hij geen gebruik meer maakt van Crelan Mobile en/of Crelan Tablet sluit de Titularis de applicatie af. De Titularis verbindt zich ertoe om de applicatie te upgraden telkens er een upgrade wordt aangeboden en altijd te werken met de meest recente versie van Crelan Mobile en/of Crelan Tablet.

In geval van diefstal, verlies van het Toestel, namaak, niet toegestane toegang tot de Verbonden Rekeningen of elke andere anomalie die misbruik of een gevaar voor misbruik van de Crelan Mobile en/of Crelan Tablet toegang doet vermoeden, moet de Titularis onmiddellijk de toegang tot Crelan Mobile en/of Crelan Tablet blokkeren. Dit kan ook door contact op te nemen met het beherende agentschap of met de Bank 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 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.

12. Veiligheidsmaatregelen genomen door de Bank

De Bank garandeert naar best vermogen de continuïteit van Crelan Mobile en Crelan Tablet en de daaraan verbonden diensten. Om de veiligheid en de betrouwbaarheid van Crelan Mobile en Crelan Tablet 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. De Bank behoudt zich evenwel het recht voor om de applicatie tijdelijk te onderbreken voor het onderhoud van haar programma's of voor de installatie van nieuwe versies van software. Deze onderbrekingen geven de Cliënt geen recht op schadevergoeding. De Bank houdt steeds de mogelijkheid om de toegang tot Crelan Mobile en Crelan Tablet 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 Mobile en/of Crelan Tablet 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.

13. Aansprakelijkheid - niet-toegestane of niet correct uitgevoerde verrichtingen

De Bank is ten aanzien van de Cliënt aansprakelijk voor de goede uitvoering van de correct geïnitieerde opdrachten die haar bereiken. De Cliënt verbindt er zich toe om minstens om de veertien dagen kennis te nemen van zijn rekeninguittreksels.

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 intresten 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 (gebruikersidentificatie, Digipass, reeksnummer van de Digipass vermeld op de achterzijde, unieke en tijdelijke code van zes cijfers die door de Digipass wordt gegenereerd en de geheime code van zes cijfers gekozen door de Titularis om zijn toegang tot Crelan Mobile en/of Crelan Tablet 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 Cliënt of de Titularis krachtens dit Reglement, draagt de Bank het verlies dat voortvloeit uit niet-toegestane verrichtingen die via Crelan Mobile en/of Crelan Tablet 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 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.

14. Bewijs

Een elektronisch journaal van de Bank registreert de relevante gegevens van de verrichtingen die via Crelan Mobile en/of Crelan Tablet 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 Mobile en/of Crelan Tablet 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 Mobile en/of Crelan Tablet werden uitgevoerd, worden nauwkeurig opgenomen op rekeningquittreksels die meegedeeld zijn of ter beschikking zijn gehouden.

15. Klachten en geschillen

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

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

16. Tussenkommende 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 verkoopsovereenkomst van de voor de bankverrichtingen gebruikte Toestellen 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 Mobile en/of Crelan Tablet 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.

17. Gebruiks- en eigendomsrecht

De Bank is eigenaar van de programma's, de toepassingen en de documentatie betreffende Crelan Mobile en/of Crelan Tablet. 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 Mobile en/of Crelan Tablet. Hij mag er geen ander gebruik van maken dan wat in dit Reglement voorzien werd. Het is de Cliënt niet toegestaan merken, logo's, softwareprogramma's, documentatie of enig ander element van Crelan Mobile en/of Crelan Tablet op enigerlei wijze, gratis of tegen vergoeding, geheel of gedeeltelijk ter beschikking te stellen van derden, te bewerken, te reproduceren of anderszins te veranderen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de Bank.

18. 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 Crelan Mobile en/of Crelan Tablet aanvraagt en/of elke taal die door de partijen werd overeengekomen.