

REGLEMENT DES CARTES DE DEBIT

1. INTRODUCTION

1.1. DEFINITIONS

Dans le cadre du présent Règlement, les termes suivants doivent être compris comme suit :

a. **«Banque»** : fait référence à Crelan en tant que Fédération d'établissements de crédit visée par l'article 240 de la loi du 25 avril 2014 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 CrelanCo, 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 Banque exerce ses activités, entre autres, au travers d'un réseau d'agences dont les coordonnées (adresses, numéros de téléphone, heures d'ouverture) sont disponibles sur le site internet www.crelan.be.

Pour ce qui concerne les Services Electroniques, il convient de s'adresser à l'agence ou directement au siège de la Banque par courrier adressé au service BOPa Instruments de paiement ou par e-mail à l'adresse e-mail suivante: BOPa.Cards@crelan.be.

b. **«Carte»** : carte de débit magnétique avec puce électronique, numérotée, marquée au nom de la Banque qui est délivrée par la Banque au Titulaire de la Carte en vue de l'utilisation des Services Electroniques. Sur la Carte sont gravés les nom et prénom de son Titulaire, le numéro du Compte à vue Lié, la date d'expiration de la Carte. Les différents logos permettant de reconnaître les terminaux et équipements agréés par la Banque pour supporter les Services Electroniques apparaissent également sur la carte.

c. **«Service(s) Electronique(s)»** : service(s) de la Banque ou agréé(s) par elle, accessible(s) avec la Carte de la Banque, dont les conditions et modalités d'utilisation sont détaillées dans le présent Règlement. Les Services Electroniques permettent d'accéder à distance par voie électronique aux Comptes Liés pour y passer des opérations bancaires. Les équipements ou terminaux permettant d'utiliser les Services Electroniques sont reconnaissables au logo du service considéré qui y est apposé visiblement. L'utilisation de la Carte à d'autres fins que celles convenues avec la Banque est interdite. La Banque ne peut être rendue responsable du dommage qui en résulterait.

d. **«Compte(s) Lié(s)»** : compte(s) du Client ouvert(s) auprès de la Banque, sur le(s)quel(s) sont imputées les opérations réalisées électroniquement avec la Carte.

e. **«Client(e)(s)»** : personne(s) physique(s) ou morale(s), titulaire(s) du ou des Compte(s) Lié(s) à la Carte.

f. **«Titulaire de la Carte»** : personne à qui la Banque délivre la Carte et le Code Secret permettant d'accéder au(x) Compte(s) Lié(s) via les Services Electroniques. Le Titulaire de la Carte est obligatoirement le Client ou le mandataire, ou le représentant du Client. Il agit au nom et pour compte de celui-ci. Les parents du mineur qui acceptent que celui-ci dispose d'une Carte sont responsables tant à l'égard de la Banque que des tiers et du mineur lui-même des opérations effectuées par lui avec la Carte durant sa minorité.

g. **«Limite(s)»** du (ou des) Compte(s) Liés : montant maximum qui, peut être dépensé par période et par type de Service Electronique en fonction du Compte Lié et de la Carte considérés. Le Client peut choisir la Limite qui correspond à ses propres besoins parmi celles proposées par la Banque et demander leur modification deux fois par an en s'adressant à son agence. Il peut dans certain cas, augmenter lui-même la Limite des retraits par le service de banque à domicile de la Banque, Crelan Online.

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

i. **«Code Secret»** : code clé de la Carte qui sécurise l'accès électronique au(x) Compte(s) Lié(s) et permet de reconnaître le Titulaire de la Carte et d'authentifier les opérations passées avec la Carte. Il peut également être dénommé «password» ou «mot de passe».

j. **«Moyens d'accès»** : la Carte émise par la Banque et le Code Secret permettant ensemble à l'utilisateur des Services Electroniques d'accéder au(x) Compte(s) Lié(s) et d'y passer des opérations.

k. **«CARD STOP»** : le centre d'appel géré par Worldline SA (chaussée de Haecht 1442, à 1130 Bruxelles-Belgique) pour la déclaration de la perte, du vol, de l'abus de la Carte ou de l'accès aux Services Electroniques. CARD STOP est toujours accessible en composant le numéro 0032(0)70/344.344.

l. **«Consommateur»** : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

1.2 . CHAMP D'APPLICATION

Le présent Règlement de la Carte de débit entre en vigueur le 1er janvier 2017 et remplace le précédent Règlement de la Carte de débit de Crelan.

Le Règlement de la Carte de débit de Crelan régit la relation entre le Client, le Titulaire de la Carte et la Banque dans le cadre des Services Electroniques ainsi que leurs droits, devoirs et responsabilités respectifs. Il complète le Règlement Général des Opérations bancaires de Crelan. En cas de contradiction, les clauses du présent Règlement prévalent. Le Règlement est remis sur support durable lors de la demande d'une Carte. Il est toujours possible d'en obtenir gratuitement un exemplaire aux guichets de la Banque. Le Règlement est également disponible sur le site internet de la Banque (www.crelan.be). Le Client et le Titulaire de la Carte adhèrent au Règlement lors de la signature de la demande de Carte. Chaque introduction d'une Carte supportant les Services Electroniques confirme leur adhésion. Le Règlement des Cartes de Débit de Crelan ne s'applique pas aux cartes de crédit (par exemple Visa).

2. DISPOSITIONS COMMUNES AUX DIFFERENTS SERVICES ELECTRONIQUES

2.1. DELIVRANCE DE LA CARTE ET DU CODE SECRET- USAGE DE LA CARTE

Sauf en cas de remplacement de la Carte expirée, la Carte est uniquement délivrée sur demande du Client adressée à la Banque. La Carte et le Code Secret sont délivrés séparément au Titulaire de la Carte. La Banque supporte le risque de l'envoi de la Carte et du Code Secret à ce dernier. Elle peut refuser la délivrance de la Carte sans devoir se justifier. Moyennant restitution de la Carte défectueuse, le Titulaire peut recevoir une nouvelle Carte. A défaut d'une adresse d'envoi spécifiquement mentionnée dans la demande, la Carte et le Code Secret sont envoyés à la dernière adresse principale communiquée à la Banque. Sur demande, ils peuvent être délivrés à l'agence. En cas d'oubli, le Titulaire peut demander la délivrance d'un nouveau Code Secret.

La Carte est individuelle, strictement personnelle et réservée aux personnes physiques. Le Client qui est une personne morale doit, dans le respect de ses statuts, autoriser un ou plusieurs de ses représentants, personnes physiques, personnellement titulaires d'une Carte, à passer avec sa/leur Carte respective des opérations bancaires par voie électronique sur ceux de ses comptes qu'elle aura désignés. Dès réception de la Carte, le Titulaire doit apposer sa signature avec un stylo à bille sur la zone prévue à cet effet. Il est recommandé également de modifier le Code Secret délivré par la Banque dès sa réception en introduisant la Carte dans un terminal interbancaire distributeur de billets en Belgique et en suivant la procédure prévue à cet effet sur l'écran.

La Carte délivrée par la Banque doit d'abord être utilisée dans un terminal interbancaire distributeur de billets en Belgique pour être pleinement activée. Pour utiliser un Service Electronique avec la Carte, il faut introduire celle-ci dans un terminal supportant le Service Electronique envisagé (voir plus bas) et composer le numéro exact du Code

Secret sur le clavier. Il faut ensuite choisir l'option voulue dans le menu qui apparaît sur l'écran et suivre rigoureusement la procédure interactive qui se déroule progressivement. Il faut parfois réintroduire le Code Secret de la Carte pour valider les ordres encodés. Toute opération sur un Compte Lié doit respecter les limites de la Provision. Toutefois, la Banque se réserve le droit de débiter le Compte Lié lorsque le débit en cause dépasse la Provision du Compte.

2.2. DUREE-SUSPENSION-FIN

Celui qui a obtenu une Carte conserve le droit de disposer d'une Carte aussi longtemps que celui-ci n'a pas été résilié et qu'il subsiste au moins un Compte Lié à cette Carte, ouvert auprès de la Banque. Le Client peut renoncer à tout moment et gratuitement aux Services Electroniques. Dans ce cas, la ou les Cartes doivent être remises à la Banque. Le blocage immédiat de la Carte peut être obtenu sur demande formulée auprès du Service CARD STOP toujours accessible par téléphone en composant le numéro 0032(0)70/344.344 (voir plus loin). En cas de blocage, la Carte ne permet plus d'accéder aux Comptes Liés.

La Banque peut suspendre, résilier le droit d'utiliser les Services Electroniques ou bloquer la Carte à n'importe quel moment avec un préavis de deux mois adressé par écrit selon le cas, au Client ou au Titulaire de la Carte.

La Banque peut bloquer la Carte sans préavis pour des raisons ayant trait à la sécurité, à la possibilité d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse des Services Electroniques, ou sur injonction des autorités. La Banque informe le Client et/ou le Titulaire de la Carte du blocage et des raisons de celui-ci par lettre, extrait de compte (ou annexe), message dans Crelan Online, courriel, fax, SMS ou tout autre moyen approprié. Cette information intervient si possible de manière préalable et au plus tard immédiatement après le blocage, sauf si elle est contrecarrée par des raisons de sécurité objectivement motivées ou est interdite en application d'une loi.

A titre d'exemple, la Carte pourra être bloquée sans préavis 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 des Services Electroniques
- Possible(s) manquement(s) aux consignes de sécurité
- Indice d'un abus ou d'une tentative d'abus de la confiance de la Banque, de celle du Client ou de celle du Titulaire de la Carte.

La Banque débloque ou remplace si nécessaire la Carte lorsque les raisons justifiant le blocage n'existent plus. Après trois introductions successives d'un Code Secret incorrect, la Carte utilisée peut devenir inutilisable. En cas d'oubli de la Carte dans un terminal distributeur de billets, celle-ci peut-être avalée après une courte période. Dans ce cas, dans certains cas, la Carte est perdue et il faut en commander une nouvelle. Pour des raisons techniques et de sécurité, la Carte est dotée d'une échéance. Elle est automatiquement et gratuitement renouvelée peu avant cette échéance. Lorsqu'il est en possession de sa nouvelle Carte, le titulaire doit détruire son ancienne Carte.

La Banque s'efforce de procurer un service régulier. Les systèmes peuvent être interrompus en vue de leur entretien, leur adaptation ou leur amélioration. Pour autant que possible, la Banque en avertit le Client à l'avance. De telles interruptions ne donnent pas lieu à indemnisation.

2.3. TARIFICATION ET FRAIS

La délivrance d'une Carte, son maintien à disposition et l'usage des Services Electroniques impliquent des frais périodiques débités anticipativement du Compte Lié ou d'un autre compte du Client. Celui-ci se référera à la tarification reprise dans les listes des tarifs de Crelan toujours disponibles gratuitement en agence et sur le site web de la Banque: www.crelan.be. Le Client y adhère lors de l'ouverture du compte. En cas de résiliation, les frais payés à l'avance sont remboursés sans délai au prorata à partir du mois suivant la date de la résiliation.

2.4. MODIFICATION DU CONTRAT OU DES SERVICES

Sans préjudice de ce qui est convenu en matière de taux d'intérêt ou de change, la Banque a le droit de modifier le présent Règlement ou les frais comptés dans le cadre des Services Electroniques à tout moment moyennant information du Client au moins deux mois avant que la modification ne sorte ses effets. Les modifications en matière de cours de change ou d'intérêts entrent en application immédiatement pour autant qu'elles se fassent sur base du cours de référence convenu. Les Services sont en constante évolution. La Banque informe les utilisateurs de leur modification par les moyens adéquats.

Le Client qui n'accepte pas une modification doit renoncer, par écrit aux Services Electroniques dans les deux mois de l'avis ou, au plus tard, avant la date d'entrée en vigueur de la modification si celle-ci entre en vigueur plus de deux mois après l'avis. Dans ce cas, les dispositions de l'article 1.9.1. du Règlement des Opérations bancaires relatives aux conséquences de la résiliation des relations sont également d'application. Le fait que le client continue à faire usage du service au-delà du délai de deux mois implique son accord quant aux nouvelles conditions. En cas de renonciation aux Services Electroniques, la Carte doit être restituée à la Banque.

2.5. AUTHENTIFICATION ET RECONNAISSANCE DE LA CARTE ET DU TITULAIRE

Les systèmes qui supportent les Services Electroniques reconnaissent le Titulaire de la Carte, ouvrent l'accès au(x) Compte(s) Lié(s) et aux fichiers de la Banque et exécutent les ordres encodés lorsque la Carte a été correctement introduite dans un terminal prévu à cet effet et que le Code Secret correspondant à la Carte a été composé correctement sur le clavier. Le Code Secret remplace la signature manuscrite, il a la même force probante que celle-ci et fait preuve que le Titulaire de la carte a donné son consentement à l'opération.

Sur certains sites internet, le Titulaire doit également utiliser son Digipass reçu dans le cadre du système Crelan Online afin de confirmer le paiement.

Sur base de la reconnaissance du Titulaire, les opérations encodées pendant la connexion sont authentifiées, exécutées par le système par imputation sur le Compte Lié concerné et enregistrées dans un journal électronique et dans les fichiers informatiques de la Banque qui les conserve au moins cinq ans.

2.6. DELAIS D'EXECUTION

Pour les opérations effectuées avec les terminaux placés sous le contrôle de la Banque, le prélèvement de l'opération a lieu le plus souvent en ligne et en principe dans un délai de 5 jours. Pour les opérations effectuées sur d'autres terminaux, notamment à l'étranger, la Banque est tributaire de la transmission des données par les organismes sous le contrôle desquels sont placés les terminaux. Le plus souvent le prélèvement de l'opération sera effectué dans un délai de trente jours mais aucun délai ne peut être garanti.

2.7. PREUVE

Un journal électronique de la Banque enregistre les données pertinentes des opérations réalisées avec la Carte et le Code Secret via les Services Electroniques. 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 la Carte 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 Electronique 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 avec la Carte et le Code Secret correspondant permet de présumer jusqu'à preuve du contraire que le Titulaire de la Carte 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 la Banque ainsi que les opérations réalisées sur le Compte Lié via les Services Electroniques. Les terminaux CASH & MORE offrent la possibilité de consulter les comptes et 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 un extrait de compte lorsque aucun extrait n'a été imprimé depuis un mois à dater de la dernière opération imputée sur le compte. Des terminaux peuvent délivrer sur demande, un coupon sur lequel sont reprises les données de l'opération effectuée électroniquement. Ce document délivré à titre de simple information, ne porte pas préjudice à la force probante des enregistrements de la Banque.

2.8. RISQUES

Tout manquement aux consignes de sécurité génère un risque important d'utilisation abusive ou frauduleuse des Services Electroniques au détriment du Client, du Titulaire ou de la Banque.

Les différents systèmes qui soutiennent les Services Electroniques exécutent les opérations encodées et les imputent 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, ou en a disposé et a dupliqué la Carte, est en mesure d'utiliser les Services Electroniques pour passer des opérations sur les Comptes Liés (consultations, paiements avec ou sans le Code Secret, virements électroniques, retraits d'espèces etc.).

Par conséquent, il est indispensable que le Titulaire et le Client respectent scrupuleusement les consignes de sécurité.

2.9. CONSIGNES DE SECURITE ET BLOCAGE DE LA CARTE

Le Titulaire de la Carte doit conserver la Carte et l'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. Il doit veiller à ne jamais quitter la Carte des yeux lors de ses paiements chez les commerçants et être particulièrement attentif et circonspect lors de circonstances favorisant le vol (rassemblements, séjour à l'hôtel, à l'hôpital etc.). Le Code Secret de la Carte est strictement personnel au Titulaire de la Carte, ce qui signifie que seul celui-ci est autorisé à en avoir connaissance. Le Titulaire de la Carte doit donc prendre les précautions nécessaires à la préservation de la confidentialité du Code Secret, doit le mémoriser immédiatement, ne peut jamais le retranscrire, doit détruire immédiatement tout support le reprenant, ne peut jamais le révéler à d'autres personnes même s'il s'agit de proches, du Client ou de personnes prétendant agir au nom de la Banque. Le Titulaire de la Carte doit protéger le Code Secret des regards indiscrets lorsqu'il l'introduit dans un terminal supportant les Services Electroniques. Chaque fois que la confidentialité d'un Code Secret est menacée, le Titulaire de la Carte doit le modifier immédiatement. Il est recommandé de modifier le Code Secret délivré par la Banque dès sa réception. Le Titulaire doit éviter les combinaisons trop faciles à découvrir (par exemple une date de naissance, 1234, 1111 etc.). En cas de vol, de perte, de contrefaçon, d'usage non autorisé de ses Moyens d'Accès ou toute autre anomalie laissant supposer un abus ou un risque d'abus de l'accès électronique aux Comptes Liés, le Titulaire doit immédiatement contacter CARD STOP pour bloquer la Carte ce qui entraînera le cas échéant également le blocage de la fonction paiement électronique sans le Code Secret. L'obligation de contacter CARD STOP vaut également en cas de retenue de la Carte dans un terminal. CARD STOP est accessible par téléphone 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 en composant le numéro 0032(0)70/344.344. La Carte est bloquée dès que ses données d'identification sont communiquées à CARD STOP. CARD STOP enregistre automatiquement les appels téléphoniques pour prévenir les contestations. Sur demande adressée à la Banque dans les 18 mois, le Titulaire et le Client peuvent obtenir la preuve de la demande de blocage. Si la Banque le demande, le Titulaire de la Carte 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 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 et 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 ou fraude engage solidairement et indivisiblement le Titulaire de la Carte et le Client à l'égard de la Banque.

2.10. MESURES DE SECURITE DANS LE CHEF DE LA BANQUE

Pour préserver la sécurité et la fiabilité des Services Electroniques, 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. Sans préjudice de la responsabilité du Titulaire, la Banque s'assure que la Carte et le Code Secret ne sont pas accessibles à d'autres parties que l'utilisateur des services électroniques autorisés à utiliser l'instrument. Elle délivre la Carte séparément du Code Secret. Elle maintient le service CARD STOP à disposition du Titulaire pour lui permettre de bloquer immédiatement l'accès électronique aux Comptes Liés en cas de risque d'abus. Elle se réserve le droit de bloquer d'initiative cet accès (blocage de la Carte) en cas de menace sur la sécurité des services de paiements ou si une utilisation non autorisée ou frauduleuse des Services Electroniques paraît possible. Elle en informe le Titulaire ou le Client dans les meilleurs délais, sauf si la loi, une injonction judiciaire ou des autorités ou des raisons de sécurité s'y opposent. Elle débloque la Carte et si nécessaire délivre gratuitement une nouvelle Carte dès que la raison du blocage n'existe plus.

2.11. RESPONSABILITES - OPERATIONS NON AUTORISEES OU INCORRECTEMENT REALISEES

La Banque est responsable à l'égard du Payeur de la bonne exécution des ordres électroniques correctement initiés qui lui parviennent correctement. Il convient de se référer au Règlement Général des Opérations bancaires pour toutes précisions sur les réclamations, responsabilités, opérations de paiement non autorisées ou incorrectement réalisées et sur le droit éventuel à une indemnisation.

Ci-dessous sont reprises des règles spécifiques aux opérations sur Compte Lié réalisées électroniquement : lorsque la sécurité des Moyens d'accès aux Comptes Liés n'a pas été préservée (Carte égarée ou volée et perte de la confidentialité du Code Secret), 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 à CARD STOP. Le risque à charge du Client est toutefois limité à un montant de 150 EUR sauf s'il n'a pas la qualité de Consommateur ou en cas de négligence grave ou de manquement intentionnel à une ou plusieurs de ses obligations contractuelles, notamment aux consignes de sécurité.

En cas de vol, détournement ou perte de la Carte, la Banque supporte intégralement la perte résultant d'opérations non autorisées réalisées après la demande de blocage de la Carte auprès de CARD STOP sauf en cas de fraude du Client, du Titulaire de la Carte 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 la Carte sans présentation physique et sans identification électronique, ou réalisées par un tiers non autorisé alors que son Titulaire est resté en possession de la Carte. Chaque fois que la Banque le demande, le Titulaire de la Carte 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 et le Titulaire doivent collaborer de leur mieux à l'enquête.

2.12. TIERS INTERVENANTS

Les interruptions, perturbations, dysfonctionnements trouvant leur origine hors de la Banque, notamment ceux qui engagent d'autres opérateurs (les perturbations du réseau de téléphonie, d'électricité etc.) ou qui mettent en cause un matériel non agréé (téléphone portable) par la Banque n'engagent pas sa responsabilité. La Banque est étrangère aux contrats noués par le Client ou le Titulaire de la Carte avec d'autres opérateurs (internet, électricité, téléphonie, vendeurs des services ou produits payés électroniquement etc.). Le Client et le Titulaire de la Carte se référeront donc à ces opérateurs pour connaître leurs conditions contractuelles, notamment de responsabilité et de tarif.

2.13. DROIT D'USAGE ET PROPRIETE

La Banque est propriétaire des programmes, applications, et de la documentation relatives aux Services Electroniques ou est titulaire d'une licence d'exploitation. Le contrat avec le Client n'entraîne aucun transfert de propriété en matière de droits intellectuels ou de procédés. Le Titulaire de la Carte dispose seulement d'un droit d'usage strictement personnel des Services Electroniques. Il ne peut en disposer autrement que dans le cadre des utilisations prévues dans la convention. Il ne peut autoriser des tiers à en disposer de quelque manière que ce soit. La Carte délivrée par la Banque reste sa propriété exclusive et doit lui être restituée lorsqu'il est mis fin à son utilisation.

2.14. LANGUE

La relation entre le Client et la Banque s'établit dans la langue de la région dans laquelle le Client demande la Carte et/ou toute langue convenue par les parties.

2.15. RECLAMATIONS, PLAINTES ET 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.

3. DISPOSITIONS PARTICULIERES A CHAQUE SERVICE

3.1. CASH & MORE

Les terminaux CASH & MORE supportent le service de self banking de la Banque. Ils sont reconnaissables à leur logo CASH & MORE et sont accessibles dans les agences de Crelan aux heures affichées. La Carte du Titulaire âgé de moins de 16 ans ne permet pas de passer des ordres de virement électronique, ni des ordres permanents ou de domiciliation au profit de tiers. Les paiements ou virements électroniques sont subordonnés à l'existence d'une provision suffisante sur le Compte Lié à débiter au moment du débit. Les ordres de virement donnés via CASH & MORE sont exécutés électroniquement par imputation sur le Compte Lié concerné dès leur réception par la Banque, sauf si le donneur d'ordre a ordonné une exécution différée. Toute modification d'un ordre de virement différé doit être considérée comme une annulation de l'ordre préexistant et une création d'un nouvel ordre. Un ordre ne sera exécuté que si le Compte Lié concerné autorise ce type d'ordre.

Opérations réalisables avec CASH & MORE:

a. Consultations du solde des Comptes Liés, d'un historique des dernières opérations effectuées, de la liste des domiciliations en cours, d'un nombre limité d'ordres permanents en cours. Les données qui apparaissent sur l'écran reflètent la situation du compte concerné à la date indiquée sur l'écran du terminal CASH & MORE.

b. Retraits d'euros sous forme de billets, en une ou plusieurs fois, en fonction de la Limite convenue. Ces retraits peuvent être effectués par le débit d'un ou de différents Comptes Liés lorsque ceux-ci autorisent les retraits. Certains terminaux CASH & MORE n'autorisent pas les retraits.

c. Pin-changes : L'utilisateur peut modifier en ligne le Code Secret de la Carte.

d. Virements électroniques en euros entre les différents Comptes Liés à la même Carte sans application des Limites périodiques et virements par le débit du Compte à vue Lié à la Carte vers un compte de tiers, même ouvert dans une autre banque dans la zone SEPA (Single European payment area) avec application des Limites périodiques.

e. 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 des paiements déjà effectués par le système. Un nombre limité d'ordres permanents classés selon la date de leur prochaine exécution peuvent être consultés sur l'écran sauf s'il s'agit d'ordres permanents vers des comptes hors la zone SEPA (Single Euro Payments Area) ou d'ordres de versements anticipés d'impôts.

3.2. BANCONTACT, MAESTRO

Les services BANCONTACT en Belgique et MAESTRO à l'étranger permettent à l'utilisateur de la Carte d'effectuer des opérations sur le Compte à vue Lié aux terminaux interbancaires distributeurs de billets et les terminaux de paiement qui portent les logos de ces services. L'ordre encodé électroniquement dans les terminaux est transmis à un ordinateur central interbancaire et relayé par voie électronique vers les systèmes de la Banque qui exécute ensuite l'ordre si le Compte Lié concerné autorise ce type d'ordre.

Opérations réalisables avec BANCONTACT, MAESTRO

Dans les limites des Plafonds convenus et de la provision, les opérations énumérées ci-dessous sont réalisables sur le Compte à vue Lié :

- Terminaux distributeurs de billets en Belgique et à l'étranger :
 - a. Retraits d'espèces : des sommes d'argent sous forme de billets ayant cours localement peut être retiré en une ou plusieurs fois par le débit du Compte vue Lié lorsque celui-ci autorise les retraits. Le Titulaire de la Carte et le Client s'engagent à limiter ces retraits à la provision figurant sur le Compte Lié. Le Client autorise irrévocablement la Banque à débiter ce compte de toutes sommes retirées, même en l'absence de provision suffisante.
- Terminaux distributeurs de billets en Belgique uniquement :
 - b. Pin-changes : le système permet de modifier le Code Secret de la Carte.
- Terminaux de paiement dans les points de vente (commerces...) en Belgique et hors de Belgique :
 - c. Paiements électroniques : il est possible d'effectuer dans la devise locale des paiements électroniques par le débit du Compte Lié à la Carte au profit des tiers, le plus souvent pour le paiement d'achat chez les commerçants. Les paiements électroniques sont subordonnés à l'existence d'une provision suffisante sur le Compte lié à débiter. Le Client autorise irrévocablement la Banque à débiter son compte du montant des virements effectués, même en l'absence de provision. La Banque est étrangère au contrat de vente. Elle n'encourt aucune des responsabilités des vendeurs exploitant les terminaux de paiement et ne garantit pas l'acceptation du paiement par Carte par tous les vendeurs. Dans certains pays, la fonction de paiement peut nécessiter la signature d'un ticket imprimé par le terminal.

- Terminaux de paiement sans clavier
d. Certains terminaux/appareils (par exemple, certains parcmètres) permettent d'effectuer des paiements électroniques sans le Code secret, ni signature d'un document ou d'un ticket). Le Client autorise irrévocablement le débit du Compte Lié du montant de l'opération correspondante par simple introduction de la Carte dans le terminal, donc sans le Code Secret ni confirmation sur le clavier. Ces opérations sont limitées à 25 EUR et à 50 EUR maximum en cas de cumul d'opérations. Chaque fois que la limite de 50 EUR est atteinte, il faut procéder à une opération de paiement avec le Code Secret pour pouvoir à nouveau procéder à des opérations de paiement sans le Code secret dans les limites précitées. Toutefois, une opération effectuée via les terminaux CASH & MORE avec le Code secret ne réactive pas la fonction. Toutes les Cartes offrent la fonction décrite ici. Le Client qui ne veut pas en disposer doit en demander le blocage via son agence.

3.3. PAIEMENTS ELECTRONIQUES AUX STATIONS ESSENCE

Lors d'un paiement par carte à une station essence, étant donné que le montant exact du paiement n'est pas connu à l'avance, un certain montant fixe est réservé pendant la période strictement nécessaire à la prise de carburant. Le montant exact de la prise de carburant sera déduit du montant disponible pour vos paiements carte immédiatement après la prise de carburant. Le solde du montant réservé sera alors immédiatement libéré.