

REGLEMENT DES CARTES DE DEBIT

1. GENERALITES

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 Berlaymont 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 son 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. **«Services Electroniques»** : services de la Banque ou agréés par elle, accessibles 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 effectuer 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 représentant qui agit au nom et pour le compte du Client. 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 en s'adressant à son agence. Il peut dans certain cas, augmenter lui-même la Limite des retraits par les services de banque à domicile proposés par la Banque (par exemple myCrelan). Plus d'infos concernant ces Limites sont disponible en agence.

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

i. **«Code Secret»** : code d'identification personnel composé de quatre chiffres (aussi appelé code PIN) 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.

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 effectuer 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, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de la Carte. CARD STOP est toujours accessible en composant le numéro 0032(0)70/344.344 (voir aussi www.cardstop.be).

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. APPLICATION DU REGLEMENT

Le présent Règlement des cartes de débit entre en vigueur le 1^{er} décembre 2018 et remplace à partir de cette date le précédent Règlement des cartes de débit de Crelan, édition d'octobre 2016 d'application depuis le 1/01/2017.

Le Règlement des cartes 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 utilisation d'une Carte confirme leur adhésion.

Le Règlement des Cartes de Débit de Crelan ne s'applique pas aux cartes de crédit (par exemple Visa), lesquelles font l'objet d'un règlement distinct.

2. DISPOSITIONS COMMUNES AUX DIFFERENTS SERVICES ELECTRONIQUES

2.1. DELIVRANCE DE LA CARTE ET DU CODE SECRET- UTILISATION 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 effectuer 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 peut être activée à n'importe quel terminal du réseau worldline en Belgique. 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.

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.

2.2. DUREE-SUSPENSION-BLOCAGE

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.

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.

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 Carte est aussi bloquée après trois introductions successives d'un Code secret incorrect dans un terminal acceptant la Carte.

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, il faut par sécurité, en demander le blocage et en commander une nouvelle.

La Banque peut à tout moment suspendre l'utilisation de la Carte en la bloquant ou résilier le droit de disposer de la Carte, cela moyennant préavis de deux mois adressé par écrit au Client ou au Titulaire de la Carte.

La Banque peut également bloquer la Carte sans préavis pour des raisons ayant trait à la sécurité de la Carte, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de la Carte, 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 les systèmes de banque par internet offerts par la banque, courriel, fax, SMS ou tout autre moyen qui apparaît le plus approprié et sécurisé eu égard au cas concret et à la situation personnelle du Client. Cette information intervient si possible de manière préalable et au plus tard immédiatement après le blocage. La Banque ne devra toutefois pas informer le Client et/ou le Titulaire si cela n'apparaît pas acceptable par des raisons de sécurité objectivement motivées ou si cela est interdit par application d'une loi.

A titre d'exemple, la Carte pourra être bloquée sans préavis dans les cas suivants : apparition d'anomalies, problèmes techniques ou indices de piratage informatique ou de tentative de piratage mettant en cause la sécurité des Services Electroniques, indices de manquements possibles aux consignes de sécurité, indices d'abus ou de tentative d'abus de la confiance de la Banque, de celle du Client ou de celle du Titulaire de la Carte.

La Banque débloque ou remplace si nécessaire la Carte lorsque les raisons justifiant le blocage n'existent plus.

2.3. TARIFICATION ET FRAIS

La délivrance d'une Carte, son maintien à disposition et l'usage des Services Electroniques impliquent des frais périodiques qui seront débités du Compte Lié ou d'un autre compte du Client. Ces frais et leurs modalités sont mentionnés 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

Les Services Electroniques offerts sont susceptible d'être modifiés et d'évoluer, en raison notamment de l'évolution des techniques. La Banque informe les utilisateurs de leur modification par les moyens adéquats.

La Banque a le droit de modifier à tout moment les Services Electronique ainsi que le présent Règlement ou les frais comptés, ceci 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 toutefois immédiatement en application pour autant qu'elles se fassent sur base du cours de référence convenu.

Le Client qui n'accepte pas une modification doit renoncer par écrit à la Carte et aux Services Electroniques avant la date d'entrée en vigueur prévue. Dans ce cas, les dispositions du Règlement général des opérations bancaires relatives aux conséquences de la résiliation des relations sont également d'application et la Carte doit être détruite ou retournée à la Banque.

Le fait que le Client continue à faire usage de la Carte et des Services Electroniques après l'entrée en vigueur des modifications signifie qu'il a marqué son accord sur celles-ci.

2.5. RECONNAISSANCE ET AUTHENTIFICATION

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 utilisée.

La Carte peut être utilisée par introduction dans un terminal prévu à cet effet, avec composition du Code Secret correspondant à la Carte 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 accord irrévocable sur l'opération et sur le débit du Compte Lié par la Banque.

Sur certains sites internet, le Titulaire doit également utiliser son Digipass reçu dans le cadre des systèmes de banque par Internet offerts par la Banque ou utiliser le système de signature Crelan Sign (Voir les règlements myCrelan et Crelan Mobile) afin de confirmer le paiement.

De plus en plus d'appareils dans les magasins et autres points de vente offrent la possibilité de faire des opérations par introduction de la carte dans un appareil de lecture sans devoir composer le Code Secret (on parle alors de paiement sans code ou de fonctionnalité "No Pin"), ou encore sans devoir introduire sa carte, en la plaçant simplement près de l'appareil (on parle alors de paiement sans contact ou de fonctionnalité "Contactless"). Ces deux fonctionnalités peuvent se combiner afin de payer sans contact et sans Code.

Lorsque l'introduction du code n'est pas exigée pour effectuer le paiement, le Client ou le Titulaire de la Carte marquent leur accord irrévocable sur l'opération et sur le débit du Compte Lié par la Banque par le simple fait soit d'introduire la Carte dans le lecteur, soit de placer la Carte près de l'appareil de lecture.

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.

2.6. DELAIS D'EXECUTION

Le prélèvement du montant de l'opération sur le Compte Lié se fera directement ou dans les jours qui suivent, selon la fonction utilisée, selon que le paiement se fasse à l'intérieur ou en dehors de l'Union Européenne ou de l'Espace Economique Européen, selon que le paiement se fasse en Euro ou non, ou implique ou non une conversion monétaire.

Plus d'information concernant les délais d'exécution est fournie dans le Règlement général des opérations bancaires de Crelan.

2.7. PREUVE

Un journal électronique de la Banque enregistre les données pertinentes des opérations réalisées avec la Carte. 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 permet de présumer jusqu'à preuve du contraire que le Titulaire de la Carte a lui-même initialisé et approuvé l'opération. Des extraits de compte communiqués ou mis à disposition reprennent en détail les opérations réalisées avec la Carte sur le Compte Lié, ainsi que les frais comptés par la Banque.

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 - AVERTISSEMENT

Tout manquement aux consignes de sécurité génère un risque important d'utilisation abusive ou frauduleuse de la Carte et 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 ne peut confier la Carte à d'autres personnes, 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, dîner dans un restaurant, etc.). Le Titulaire de la Carte ne peut entre autre laisser sa carte dans sa voiture, même de manière non visible, ou la laisser dans un endroit public sans surveillance. Même dans un endroit privé le Titulaire doit être particulièrement prudent et ne peut laisser sa Carte à un endroit qui serait de nature à inciter ou faciliter le vol.

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 perte, vol, détournement, utilisation non autorisé de ses Moyens d'Accès ou de 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 faire bloquer la Carte. Cette obligation 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.

Le Titulaire de la Carte doit aussi sans délai adresser à la Banque une relation écrite de l'incident et déposer une plainte auprès de la police (à l'étranger, auprès des autorités compétentes équivalentes).

Une copie de la plainte ainsi que les références du dossier doivent être communiquées à la Banque. Le Client et le Titulaire doivent collaborer de leur mieux à l'enquête.

Tout manquement aux consignes de sécurité reprises ci-dessus constitue une négligence grave, de même que le fait pour le Client ou le Titulaire de noter ses données de sécurité personnalisées, comme son numéro d'identification personnel ou tout autre code, sous une forme aisément reconnaissable, et notamment sur l'instrument de paiement ou sur un objet ou un document conservé ou emporté par le Client ou le Titulaire avec

l'instrument de paiement, ainsi que le fait de ne pas avoir notifié au prestataire de services de paiement ou à l'entité indiquée par celui-ci, la perte ou le vol, dès qu'il en a eu connaissance.

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.

La Banque 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.

La Banque se réserve le droit de bloquer d'initiative l'accès électronique aux Comptes Liés (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 conformément à l'article 2.2. ci-dessus.

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 au moyen d'un instrument de paiement.

Lorsque la sécurité des Moyens d'accès aux Comptes Liés n'a pas été préservée (Carte égarée, perdue, volée ou détournée, 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 payeur qui a la qualité de consommateur est toutefois limité à un montant de 50 EUR. Par dérogation à ceci, le Client payeur consommateur ne supporte aucune perte si :

1° la perte, le vol ou le détournement de l'instrument de paiement ne pouvait être détecté par le payeur avant le paiement, sauf s'il a agi frauduleusement, ou

2° la perte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale de la Banque ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées.

Le Client payeur supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si ces pertes résultent soit d'un agissement frauduleux de sa part, soit du fait qu'il n'a pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, à une ou plusieurs des obligations qui lui incombent, dont notamment les consignes de sécurité mentionnées plus haut.

Lorsque la Banque n'exige pas une authentification forte de son Client payeur, celui-ci ne supporte aucune perte financière éventuelle, à moins qu'il n'ait agi frauduleusement.

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 qui peut engager leur responsabilité solidairement et indivisiblement pour la récupération de son dommage éventuel.

Le Titulaire de la Carte doit aussi sans délai adresser à la Banque une relation écrite de l'incident et déposer une plainte auprès de la police (à l'étranger, auprès des autorités compétentes équivalentes).

Une copie de la plainte ainsi que les références du dossier doivent être communiquées à la Banque. Le Client et le Titulaire doivent collaborer de leur mieux à l'enquête.

2.12. TIERS INTERVENANTS

Les dysfonctionnements, perturbations et interruptions trouvant leur origine hors de la Banque, notamment ceux qui engagent d'autres opérateurs (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 sont les automates bancaires qui supportent le service de self banking de la Banque. Ils sont reconnaissables à leur logo CASH & MORE qui apparaît sur l'écran 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

- 1) Retirer de l'argent des Comptes Liés dans les Limites prévues. Attention toutefois que certains appareils qualifiés de "Cashless" ne permettent pas ce retrait.
- 2) Effectuer un nombre illimité de virements entre comptes propres.
- 3) Exécuter des virements SEPA vers d'autres comptes, avec ou sans date mémo, dans les Limites prévues.
- 4) Créer, consulter, annuler ou modifier des virements programmés avec une date d'exécution dans le futur.

5) Créer, consulter, annuler ou modifier des ordres permanents avec les mêmes limites que celles d'application pour les virements.

6) Consulter le solde d'un compte à vue des Comptes Liés pour les 3 derniers mois.

7) Consulter les mouvements d'un compte (le nombre de mouvements est toutefois limité; plus d'infos en agence).

8) Imprimer des extraits de compte.

9) Changer le code secret de la Carte de débit.

10) Prendre rendez-vous avec l'agence où le Cash & More est installé.

Certains terminaux Cash & More permettent également déposer de l'argent liquide sur un compte, à concurrence de montants maximums par période (plus d'information sur ces montants et période sont disponibles en agence). En cas de dépôt d'argent liquide, l'automate contrôle l'authenticité des billets, compte ceux-ci et inscrit le montant immédiatement sur le compte.

La personne qui dépose de l'argent doit veiller à suivre strictement les instructions fournies à l'écran et doit veiller tout particulièrement à insérer dans l'appareil des billets de bonne qualité et à les positionner correctement. La Banque ne pourra pas être responsabilisée pour une erreur de décompte ou une panne qui surviendrait par exemple suite au à l'insertion de billets pliés, chiffonnés, sales ou mal positionnés. La Banque se réserve le droit de responsabiliser le Client et/ou le Titulaire pour toute panne de l'automate qui serait la conséquence d'une négligence dans la manière dont les billets ont été insérés ou de la qualité matérielle des billets.

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

Les opérations énumérées ci-dessous sont réalisables sur le Compte à vue Lié. Dans tous les cas le Titulaire de la Carte et le Client s'engagent à limiter le montant de ces opérations à la provision figurant sur le Compte Lié. Le Client autorise irrévocablement la Banque à débiter ce compte de toute somme retirée ou payée, même en l'absence de Provision suffisante.

1) Retraits d'espèces aux terminaux distributeurs de billets en Belgique et à l'étranger.

2) Modifier le Code Secret de la Carte aux terminaux distributeurs de billets en Belgique uniquement.

3) Paiements électroniques dans les magasins et autres points de vente en Belgique et hors de Belgique. Il est possible d'effectuer ces paiements dans la devise locale. 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.

4) Effectuer des paiements sans Code ou sans contact lorsque la Carte dispose de cette fonctionnalité.

De plus en plus d'appareils dans les magasins et autres points de vente offrent la possibilité de faire des opérations par introduction de la carte dans un appareil de lecture sans devoir composer le Code Secret (on parle alors de paiement sans code ou de fonctionnalité "No Pin"), ou encore sans devoir introduire sa carte, en la plaçant simplement près de l'appareil (on parle alors de paiement sans contact ou de fonctionnalité "Contactless"). Ces deux fonctionnalités peuvent se combiner afin de payer sans contact et sans Code.

Ces opérations sans Code et/ou sans contact sont limitées à 25 EUR par transaction et à un maximum de 50 EUR d'opérations cumulées. Une opération au-delà de ces limites nécessite l'introduction du Code Secret pour pouvoir l'autoriser.

Il peut arriver que certains magasins imposent d'autres limites.

Le Client qui ne veut pas bénéficier des fonctionnalités "No Pin" ou "Contactless" peut en demander la désactivation dans son agence. Le système de banque par Internet myCrelan et Crelan Mobile permettent aussi de désactiver ou réactiver les fonctionnalités "No Pin" et "Contactless"

Attention que les fonctionnalités "No Pin" et "Contactless" sont intimement liées et ne peuvent être activées ou désactivées l'une sans l'autre.

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 par carte immédiatement après la prise de carburant. Le solde du montant réservé sera alors immédiatement libéré.