

RÈGLEMENT CRELAN MOBILE

Définitions

Dans le cadre du présent Règlement, les termes repris ci-dessous ont la signification définie ci-après :

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;
- SC 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 Berlaumont 14 à 1000 Bruxelles (site internet: www.bnb.be), qui constitue l'autorité de contrôle prudentielle.

La Banque exerce ses activités par le biais d'un réseau d'agences dont les coordonnées (adresse, numéros de téléphone, heures d'ouverture) sont disponibles sur le site internet www.crelan.be.

b. « **Crelan Mobile** » : application permettant au Titulaire de l'accès, détenteur d'un Appareil, d'accéder de manière mobile aux Comptes Liés ouverts auprès de la Banque et d'y exécuter certaines opérations bancaires. L'accès à Crelan Mobile et son utilisation est réservé aux Clients qui ont un accès actif à myCrelan.

c. « **Client(s)** » : personne(s) physique(s) ou morale(s), (co-)titulaire(s) du ou des Compte(s) Lié(s), à laquelle/auxquelles est octroyée la possibilité d'accéder, par le Titulaire de l'accès (le titulaire du compte lui-même ou son mandataire ou représentant) aux comptes concernés via Crelan Mobile.

d. « **Titulaire (de l'accès)** » : personne physique à qui la Banque délivre les Moyens d'accès au(x) Compte(s) Lié(s). Le Titulaire est obligatoirement le Client ou son mandataire, ou le représentant du Client. Le Titulaire agit au nom et pour compte du Client.

e. « **Appareil** » : instrument mobile (smartphone ou tablette) répondant aux exigences techniques nécessaires pour supporter Crelan Mobile. Les exigences auxquelles l'appareil doit satisfaire sont mentionnées sur le site web www.crelan.be.

f. « **myCrelan** » : outil de banque en ligne de Crelan qui permet au Titulaire de l'accès d'accéder en ligne aux Comptes Liés du Client pour y effectuer des opérations bancaires. L'accès à myCrelan peut être demandé par l'intermédiaire d'une agence.

g. « **Compte(s) Lié(s)** » : comptes du Client ouverts auprès de la Banque sur lesquels sont imputées les opérations effectuées au moyen de myCrelan et de Crelan Mobile. Un ordre ne peut être exécuté que s'il y a une Provision suffisante sur le Compte Lié, que si l'exécution de l'ordre ne mène pas à un dépassement d'une Limite, et que si le compte concerné permet ce type d'ordre.

h. « **Limite(s)** » : montant maximum pouvant être débité en fonction du Client concerné, par type de transaction ou par période, au moyen de Crelan Mobile. La Limite varie selon qu'il s'agit d'un virement vers un compte propre ou un bénéficiaire connu, ou d'un virement vers un autre bénéficiaire. Un bénéficiaire connu est repris dans le fichier des bénéficiaires de myCrelan et/ou Crelan Mobile. Les différentes Limites sont reprises dans Crelan Mobile et sont mentionnés sur www.crelan.be.

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

j. « **Moyens d'accès** » : l'identification de l'utilisateur pour l'accès à myCrelan, le Digipass remis par la Banque au Titulaire, le numéro de série du Digipass inscrit au dos de celui-ci, le code unique et temporaire de six chiffres généré par le Digipass, le code secret de 6 chiffres choisi par le Titulaire pour s'identifier et pour signer des opérations bancaires par Crelan Mobile.

k. « **Digipass** » : petit appareil qui permet de générer des codes de 6 chiffres temporaires pour accéder aux Comptes Liés au moyen de myCrelan et pour signer des opérations. L'utilisation du Digipass est nécessaire pour l'activation de Crelan Mobile. Le Digipass est strictement personnel et ne peut en aucun cas être confié à des tiers.

l. « **Crelan Sign** » : application intégrée à Crelan Mobile qui permet au Titulaire de l'accès d'accéder à myCrelan et d'y signer des opérations bancaires.

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

n. « **Service d'information sur les comptes** » : un service en ligne consistant à fournir des informations consolidées concernant un ou plusieurs comptes de paiement détenus par le Titulaire de l'accès, soit auprès de la Banque, soit auprès d'un autre prestataire de services de paiement, ou auprès de plus d'un prestataire de services de paiement.

1. Champ d'application – Entrée en vigueur

Ce Règlement régit l'utilisation de Crelan Mobile, ainsi que la relation entre le Client, le Titulaire de l'accès aux Comptes Liés et la Banque.

Il entre en vigueur le 20 janvier 2021. A partir de cette date il remplace le précédent Règlement Crelan Mobile et Crelan Tablet d'application depuis le 01/12/2018.

A titre de mesure transitoire, le Client peut encore invoquer pendant deux mois à dater de l'entrée en vigueur de ce règlement les dispositions de la version antérieure.

2. Application du Règlement général des opérations bancaires et du Règlement myCrelan

Ce Règlement est un complément au Règlement général des opérations bancaires et au Règlement myCrelan de la Banque qui sont intégralement applicables dans la mesure où il n'y est pas dérogé par les présentes dispositions. En cas de contradiction, les dispositions du présent Règlement priment.

Il est toujours possible de demander gratuitement un exemplaire de ces Règlements en agence. Ils sont également disponible sur le site internet www.crelan.be.

Lors du téléchargement ou de l'installation de Crelan Mobile, le Titulaire déclare avoir pris connaissance du contenu du présent Règlement et en accepter l'application. Pour cela, le Titulaire doit cocher la bonne case avant la première utilisation de l'application.

Si le Titulaire n'est pas d'accord avec la moindre disposition du Règlement, il doit s'abstenir de télécharger et d'installer Crelan Mobile, d'utiliser l'application et les services, ou d'y accéder.

Toute utilisation ultérieure confirme que le Client et le Titulaire sont d'accord avec le contenu et l'application du présent Règlement. Une démo de l'application est disponible dans l'application.

La Banque octroie également un soutien pratique par l'intermédiaire de son Service Desk, par téléphone ou e-mail.

3. Accès à Crelan Mobile

L'accès à Crelan Mobile et son utilisation sont réservés aux Titulaires qui ont un accès actif à myCrelan. Cet accès est individuel et strictement personnel au Titulaire de l'accès.

Le Titulaire s'engage à veiller à ce qu'il télécharge toujours la version officielle des applications Crelan Mobile du magasin d'applications.

Afin de pouvoir donner accès à Crelan Mobile, la Banque doit disposer d'une adresse e-mail du Titulaire. Le Titulaire peut communiquer cette adresse par le biais de myCrelan ou via son agence.

L'application Crelan Mobile doit être enregistrée et activée avant la première utilisation. L'enregistrement se fait à l'aide de l'identification de l'utilisateur pour l'accès à myCrelan, du Digipass et du code unique et provisoire de 6 chiffres généré par

le Digipass. Dès que Crelan Mobile est enregistré avec succès, la Banque envoie un e-mail avec un lien d'activation. Le Titulaire de l'accès doit cliquer sur ce lien pour activer Crelan Mobile. Attention, le Titulaire de l'accès ne peut en aucun cas cliquer sur le lien d'activation s'il n'a pas demandé lui-même cet abonnement Crelan Mobile. Après l'activation, la Banque envoie un e-mail de confirmation.

Par la suite, le Titulaire est invité à choisir un code secret à 6 chiffres pour signer certaines transactions.

4. Disponibilité de Crelan Mobile

La Banque garantit au mieux de ses capacités la continuité de Crelan Mobile. Pour préserver la sécurité et la fiabilité de Crelan Mobile, la Banque veille à ce que ses programmes et systèmes soient performants et dépourvus de virus.

La Banque peut interrompre Crelan provisoirement pour l'entretien de ses programmes ou l'installation de nouvelles versions de software. La Banque décline toute responsabilité en cas d'indisponibilité temporaire de Crelan Mobile pour cause d'entretien annoncé, d'entretien inopiné d'une durée raisonnable ou de circonstances imprévues ne relevant pas du contrôle immédiat de la Banque. Ces interruptions n'octroient au client aucun droit à une indemnité.

5. Droit de rétraction

Le Client et le Titulaire peuvent à tout moment renoncer gratuitement à l'utilisation de Crelan Mobile en désinstallant l'application de l'Appareil.

6. Durée – suspension - fin

Celui qui a obtenu un accès aux Comptes Liés au moyen de Crelan Mobile conserve le droit de disposer de cet accès aussi longtemps que celui-ci n'a pas été résilié et qu'il subsiste au moins un Compte à vue Lié ouvert auprès de la Banque.

Le blocage immédiat de l'accès peut être exécuté par le client lui-même via myCrelan ou être demandé par simple demande téléphonique auprès de l'agence de gestion ou au numéro (0032)(0)2.558.78.88. La demande doit être ensuite confirmée par courrier adressé dans les trois jours ouvrables au Service Desk de Crelan - Boulevard Sylvain Dupuis, 251, 1070 Bruxelles, ou par e-mail à mycrelan@crelan.be.

La Banque peut bloquer, suspendre ou retirer le droit d'utiliser Crelan Mobile à tout moment avec un préavis de deux mois adressé par écrit selon le cas, au Client ou au Titulaire de l'accès.

La Banque peut bloquer l'accès sans préavis si le Titulaire n'a pas installé deux mises à jour successives ou plus, ou pour d'autres raisons liées à la sécurité, à la possibilité d'utilisation non autorisée ou frauduleuse de Crelan Mobile, ou encore sur ordre formel des autorités. La Banque peut par exemple bloquer l'accès 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 de Crelan Mobile,

possible(s) manquement(s) 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 l'accès.

La Banque informe le Client et/ou le Titulaire de l'accès de sa motivation 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, si possible de manière préalable ou au plus tard immédiatement après le blocage, sauf si des raisons objectives de sécurité, un ordre de justice ou une loi l'interdisent.

La résiliation par le Client ou par la Banque de myCrelan mène immédiatement à la cessation de Crelan Mobile.

7. Services liés à Crelan Mobile

Les opérations énumérées ci-dessous sont réalisables au moyen de Crelan Mobile :

- consultations du solde des Comptes Liés, d'un historique des dernières opérations effectuées, d'un relevé des dépenses par carte de crédit. Les données qui apparaissent sur l'écran reflètent la situation à la date indiquée sur l'écran;

- virements électroniques en euros entre les différents Comptes auxquels le Titulaire a accès et virements par le débit du Compte à vue Lié vers un compte de tiers, dans les Limites et conditions prévues par le présent Règlement.

- la banque peut aussi offrir la possibilité d'effectuer des paiements instantanés par Crelan Mobile. L'expression "paiement instantané", fait référence à un paiement électronique individuel pouvant être effectué 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 (24/7/365) entre banques qui participent à ce système grâce auquel les fonds sont mis à la disposition du bénéficiaire en quelques secondes.

- le Titulaire de l'accès peut obtenir l'accès à myCrelan et y signer des opérations en faisant usage de Crelan Sign.

- le Titulaire de l'accès peut aussi utiliser Crelan Sign pour signer des paiements sur certains sites internet.

- à partir de janvier 2021, il est possible de demander via Crelan Mobile des informations sur un ou plusieurs comptes de paiement qui peuvent être consultés en ligne et que le Titulaire de l'accès détient auprès d'une ou plusieurs autres banques belges. Le Titulaire de l'accès qui souhaite utiliser ce Service d'information sur les comptes doit expressément autoriser la Banque à le faire. Cela peut être fait par myCrelan ou Crelan Mobile. Cette autorisation peut être retirée à tout moment en supprimant le(s) compte(s) de myCrelan ou Crelan Mobile. Dans ce cas, le Titulaire de l'accès ne verra plus le(s) compte(s) concerné(s) de l'autre (des autres) banque(s) dans myCrelan ou Crelan Mobile.

Le Service d'information sur les comptes permet au titulaire de l'accès de consulter le solde et l'historique des transactions des comptes indiqués.

Pour que la Banque puisse avoir accès à ces informations, le Titulaire de l'accès doit s'authentifier avec les données de sécurité personnelles qui lui sont fournies par l'autre banque. Cet accès restera valable pendant un maximum de 90 jours. Après l'expiration de cette période, le Titulaire de l'accès doit se ré-authentifier avec les données de sécurité personnelles fournies par l'autre banque. La Banque ne peut être tenue responsable du fait d'obtenir des informations incorrectes ou incomplètes de l'autre banque.

La liste complète des services disponibles avec Crelan Mobile peut être consultée sur www.crelan.be.

Crelan Mobile est en constante amélioration. D'autres fonctionnalités peuvent être développées. La Banque en informe le Client et le Titulaire de l'accès par les moyens adéquats.

8. Tarification et frais

La Banque se réserve le droit de demander une indemnité pour l'utilisation de Crelan Mobile. Toute tarification sera reprise dans les listes des tarifs de Crelan disponibles gratuitement dans les agences et sur le site web de la Banque www.crelan.be.

Le Titulaire supporte lui-même les frais d'achat, d'installation et de fonctionnement de son Appareil et de l'application Crelan Mobile.

Il supporte également seul les frais d'accès à internet.

9. Modification du contrat

La Banque a le droit de modifier le présent Règlement ou les frais comptés dans le cadre de Crelan Mobile à tout moment moyennant information du Client au moins deux mois avant que les modifications ne sortent leurs effets.

Le Client est réputé accepter les modifications à défaut pour lui d'avoir notifié son refus par écrit à la Banque avant l'entrée en vigueur prévue. Ce refus est gratuit et équivaut à une renonciation immédiate à Crelan Mobile.

10. Authentification du Titulaire et signature des ordres

Le système qui supporte Crelan Mobile reconnaît le Titulaire de l'accès, ouvre l'accès au(x) Compte(s) Lié(s) et aux fichiers de la Banque et exécute les ordres encodés dans l'ordinateur lorsque les Moyens d'accès ont été correctement utilisés. Sur base de l'encodage du code secret personnel, le système reconnaît le Titulaire de l'accès et les opérations effectuées, par Crelan Mobile, sont donc authentifiées et exécutées par imputation sur le Compte Lié concerné, enregistrées par le système dans un journal électronique et dans les fichiers informatisés de la Banque qui les conserve au moins cinq ans.

Le Titulaire de l'accès reconnaît que le code secret personnel a la même force probante qu'une signature manuscrite et qu'il répond aux exigences légales relatives à l'imputabilité et l'intégrité du contenu de

l'ordre. L'introduction de ce code prouve que le Titulaire de l'accès marque son accord sur l'exécution de l'opération.

Pour la signature de certaines transactions, le Titulaire de l'accès doit utiliser le Digipass. Dans ce cas le Titulaire de l'accès reconnaît que l'introduction du code de 6 chiffres généré par le Digipass, constitue une signature électronique qui a la même force probante qu'une signature manuscrite et qui répond aux exigences légales relatives à l'imputabilité et l'intégrité du contenu de l'ordre.

11. Risques - Avertissement

Tout manquement aux consignes de sécurité génère un risque important d'utilisation abusive ou frauduleuse de Crelan Mobile au détriment du Client, du Titulaire de l'accès ou de la Banque. Le système exécute les opérations encodées et les impute 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 est en mesure d'utiliser Crelan Mobile pour passer des opérations sur les Comptes Liés (consultations, paiements, virements électroniques, etc.). Par conséquent, il est indispensable que le Titulaire et le Client respectent scrupuleusement les consignes de sécurité.

12. Consignes de sécurité

Le Titulaire de l'accès doit conserver les Moyens d'accès (code d'utilisation du Titulaire de l'accès, Digipass, numéro de série du Digipass, code de 6 chiffres unique et temporaire généré par le Digipass et le code secret de six chiffres choisis par le Titulaire pour sécuriser son accès à Crelan Mobile) et les 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.

Les Moyens d'accès sont strictement personnels au Titulaire, ce qui signifie que seul celui-ci est autorisé à en avoir connaissance ou à les utiliser. Le Titulaire ne peut confier les Moyens d'accès à des tiers, même s'il s'agit d'amis ou de membres de la famille.

Le Titulaire de l'accès doit prendre les précautions nécessaires à la préservation de la confidentialité de ses différents codes clés. Il doit particulièrement veiller à la confidentialité de son code secret, le mémoriser immédiatement, détruire tout support le reprenant, ne jamais le retranscrire, ne 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.

Lors du choix de son code secret, le Titulaire doit éviter les combinaisons trop faciles à découvrir (par exemple une date de naissance, 123456, 111111 etc.). Il doit protéger son code secret des regards indiscrets lorsqu'il l'encode dans l'Appareil. Chaque fois que la confidentialité de son code secret est

menacée, le Titulaire de l'accès doit le modifier immédiatement.

Le Titulaire s'engage à veiller à ce que son Appareil réponde aux consignes de sécurité telles que formulées sur www.crelan.be. A cette fin le Titulaire respectera la sécurisation intégrée dans son Appareil, afin d'utiliser Crelan Mobile en toute sécurité. Si le Titulaire désactive sciemment la sécurisation, la Banque ne pourra être tenue responsable des dommages éventuels qui pourraient en résulter.

Le Titulaire ne laisse pas son Appareil sans surveillance pendant une session. Dès qu'il arrête l'utilisation de Crelan Mobile, le Titulaire ferme l'application.

Le Titulaire s'engage à actualiser son application chaque fois qu'une mise à jour est proposée et à toujours utiliser la version la plus récente de Crelan Mobile.

En cas de vol, de perte de l'Appareil, de contrefaçon, d'accès non autorisé aux Comptes Liés ou toute autre anomalie laissant supposer un abus ou un risque d'abus de l'accès Crelan Mobile, le Titulaire doit immédiatement bloquer l'accès à Crelan Mobile par le biais de myCrelan. Ceci peut aussi être fait en prenant contact avec l'agence de gestion ou avec la Banque au numéro (0032) (0)2.558.78.88, ou par e-mail à mycrelan@crelan.be.

La Banque peut enregistrer les appels téléphoniques pour prévenir les contestations. Sur demande adressée à la Banque dans les 18 mois, le Titulaire et le Client peut obtenir la preuve du blocage ou de la demande de blocage. La demande de blocage doit être confirmée par courrier adressé dans les trois jours ouvrables au Service Desk de Crelan, Boulevard Sylvain Dupuis 251 à 1070 Bruxelles, ou par e-mail à mycrelan@crelan.be.

Le Titulaire de l'accès 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.

La création d'un nouvel abonnement Crelan Mobile n'entraîne pas automatiquement l'annulation des abonnements Crelan Mobile précédents. Pour cette raison, le Titulaire doit toujours demander lui-même le blocage des abonnements précédents. Il peut aussi le faire lui-même par le biais de myCrelan.

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 et toute fraude engage solidairement et indivisiblement le Titulaire de l'accès et le Client à l'égard de la Banque.

13. Mesures de sécurité prises par la Banque

La Banque offre en tout temps au Titulaire de l'accès la possibilité de bloquer l'accès à Crelan Mobile en cas de danger d'abus.

La Banque se réserve le droit de bloquer d'initiative cet accès en cas de menace sur la sécurité du service Crelan Mobile ou en cas de risque d'utilisation non autorisée ou frauduleuse de ce service. Sauf si la loi, une injonction judiciaire ou des autorités ou des raisons de sécurité s'y opposent, elle en informe le Titulaire ou le Client si possible de manière préalable ou au plus tard immédiatement après le blocage.

14. Responsabilités – opérations non autorisées ou incorrectement réalisées

La Banque est responsable à l'égard du Client 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 à l'aide d'un Moyen d'accès.

Lorsque la sécurité des Moyens d'accès aux Comptes Liés n'a pas été préservée (code d'utilisation du Titulaire de l'accès, Digipass, numéro de série du Digipass, code de 6 chiffres unique et temporaire généré par le Digipass et le code secret de six chiffres choisi par le Titulaire pour sécuriser son accès à Crelan Mobile), 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 par téléphone au numéro (0032) (0)2.558.78.88 ou par e-mail à mycrelan@crelan.be.

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, perte ou détournement des Moyens d'accès, la Banque supporte intégralement la perte résultant d'opérations non autorisées réalisées après la demande de blocage de l'accès auprès du numéro de téléphone (0032)(0)2.558.78.88 ou par e-mail à mycrelan@crelan.be, sauf en cas de fraude du Client, du Titulaire d'accès 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.

Le Titulaire de l'accès 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.

15. Preuve

Un journal électronique de la Banque enregistre les données pertinentes des opérations réalisées au moyen de Crelan Mobile avec les Moyens d'accès du Titulaire. 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 l'accès 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 électronique 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 au moyen de Crelan Mobile avec les Moyens d'accès correspondant au Compte concerné permet de présumer jusqu'à preuve du contraire, que le Client ou le Titulaire de l'accès a lui-même initialisé et approuvé (signé électroniquement) l'opération.

Des extraits de compte communiqués ou mis à disposition reprennent en détail les frais imputés par Crelan ainsi que les opérations réalisées sur le Compte au moyen de Crelan Mobile.

16. Réclamations – plaintes - litiges

Les réclamations peuvent être introduites conformément à ce qui est prévu dans le Règlement général des opérations bancaires.

Les actions et litiges concernant les services visés par le présent Règlement sont de la compétence exclusive des juridictions belges. Le droit belge est applicable.

17. Tiers intervenants

Les interruptions, perturbations, dysfonctionnements trouvant leur origine hors de la Banque, notamment ceux qui engagent d'autres opérateurs (les perturbations du réseau internet, d'électricité etc.) ou qui mettent en cause un matériel non agréé par la Banque n'engagent pas sa responsabilité.

La Banque est étrangère aux contrats de vente d'Appareils utilisés pour effectuer des opérations bancaires ainsi qu'aux contrats passés par le Client ou le Titulaire de l'accès avec d'autres opérateurs (internet, électricité, vendeurs des services ou produits payés avec Crelan Mobile etc.). Le Client et le Titulaire de l'accès se référeront donc à ces opérateurs pour connaître leurs conditions contractuelles, notamment de responsabilité et de tarif.

18. Droit d'usage et propriété

La Banque est propriétaire des programmes, applications, et de la documentation relatifs à Crelan Mobile. Le contrat avec le Client n'entraîne aucun transfert de propriété en matière de droits intellectuels ou de procédés.

Le Titulaire de l'accès dispose seulement d'un droit d'usage strictement personnel de Crelan Mobile. Il ne peut en disposer autrement que dans le cadre des utilisations prévues dans le Règlement.

Il est interdit au Client de mettre des marques, des logos, des programmes, de la documentation ou tout autre élément de Crelan Mobile, à disposition de tiers, de quelque manière que ce soit, gratuitement ou contre rémunération, entièrement ou partiellement.

Il est également interdit au Client de transformer, de reproduire ou de modifier d'une quelconque manière Crelan Mobile sans l'accord préalable écrit de la Banque.

19. Langue

La relation entre le Client, le Titulaire de l'accès et la Banque s'établit dans la langue de la région dans laquelle le Client a auparavant demandé myCrelan ou sur base de la langue convenue entre les parties.