



Règlement des cartes de crédit

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 les articles 239 et 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, qui a absorbé par fusion la SA AXA Bank Belgium;
- 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 Berlaimont 14 à 1000 Bruxelles (site internet: www.bnb.be).

La banque est directement sous le contrôle prudentiel de la Banque centrale européenne (BCE) établie à Francfort, www.ecb.europa.eu.

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 Cartes de Crédit, 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»** : selon le cas, la carte de crédit Visa Classic, la carte de crédit Visa Gold, la carte de crédit Visa Business, ou encore tout autre carte de crédit qui serait commercialisée par la Banque. Sur la Carte figurent l'échéance de la Carte, le logo Visa ou un autre logo selon le cas, le logo et le nom de la Banque, ainsi que le numéro de la Carte. La Carte est en outre gravée au nom de son Titulaire ainsi qu'au nom des Titulaires du Compte lié.

c. **«Code CVC»** : Code (Card Verification Code) composé de 3 chiffres figurant au verso de la Carte sur la bande de signature à la suite des 4 derniers chiffres du numéro de carte.

d. la **«Société»** : Worldline SA, Chaussée de Haecht 1442 à 1130 Bruxelles.

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

f. **«Client(e)(s)»** : Personne(s) physique(s) ou morale(s), Titulaire(s) du Compte Lié à la Carte et sur lequel le montant du relevé des dépenses est prélevé.

g. **«Titulaire de la Carte»** : Personne physique au nom de laquelle la Carte a été émise, et à qui la Banque délivre la Carte et le Code secret. Le Titulaire de la Carte est obligatoirement le Client ou le mandataire ou représentant qui agit au nom et pour le compte du Client.

h. **«Commerçants affiliés», «Institutions financières»** : Les commerçants et institutions financières qui acceptent les Cartes de crédit émises par la Banque.

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. **«Opération autorisée»** : Opération à laquelle le Titulaire de la Carte/du Compte Lié a consenti de la manière décrite dans le présent Règlement.

k. **«Opération non autorisée»** : Opération à laquelle le Titulaire de la Carte/du compte Lié n'a pas consenti.

l. **«CARD STOP»** : 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 au numéro 0032(0)78/170.170 (voir aussi www.cardstop.be).

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. **«Terminal/Terminaux»** : Appareils, automats ou autres machines qui acceptent les « Cartes ». Ils sont reconnaissables à leur logo VISA ou autre.

2. APPLICATION DU REGLEMENT

Le présent Règlement des cartes de crédit entre en vigueur le 1er juillet 2024 et remplace à partir de cette date le précédent Règlement des cartes de crédit de Crelan, édition de septembre 2018 d'application depuis le 1/12/2018.

Le Règlement des cartes de crédit de Crelan régit la relation entre le Client, le Titulaire de la Carte, la Banque et la Société dans le cadre de l'émission et de l'usage de la Carte 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 papier ou autre support durable lors de la demande d'une Carte et avant que le Client signe un contrat. 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 crédit ne s'applique pas aux cartes de débit, lesquelles font l'objet d'un règlement distinct.

3. LA CARTE ET LE CODE SECRET

Sauf en cas de remplacement de la Carte expirée ou en cas de remplacement suite à un blocage, la Carte est uniquement délivrée sur demande du Client ou de son mandataire sur le Compte Lié. Elle est individuelle, strictement personnelle et réservée aux personnes physiques à partir de 18 ans. Le Client-personne morale doit, dans le respect de ses statuts, autoriser un représentant-personne physique, personnellement Titulaire d'une Carte, à effectuer avec cette Carte des transactions imputables sur le Compte Lié.

La Carte et le Code secret sont délivrés séparément.

La Carte est délivrée sous plis scellé au Titulaire de la Carte. La Banque supporte le risque lié à cette envoi. Le Titulaire qui prend possession de sa nouvelle Carte doit y apposer sa signature à l'encre indélébile. Ce Titulaire doit, le cas échéant, aussi rendre l'ancienne carte à la Banque ou la détruire en faisant attention de bien détruire la puce.

Pour la délivrance du Code secret, la Banque doit disposer d'un numéro de GSM correct du Titulaire de la Carte. Via ce numéro de GSM le Titulaire de la Carte recevra en premier lieu, lors de la demande d'une nouvelle carte de crédit, un message sms avec la procédure à suivre pour l'enregistrement du Code secret qu'il choisit lui-même. A cet effet, il est tenu de téléphoner à un numéro indiqué, au tarif qui est imputé par son opérateur télécom pour des appels téléphoniques de ce genre.

Dès que le titulaire de la Carte aura terminé cet enregistrement avec succès, la Carte demandée est créée et ensuite envoyée par la poste à la dernière adresse renseignée par le titulaire de la Carte.

Le caractère secret du code est assuré aussi bien lors de la création du Code secret que lors de l'utilisation de la Carte par la suite.

Si l'enregistrement ne peut pas être mené à bien ou si la Banque ne dispose pas d'un numéro de GSM correct du Titulaire de la Carte, le Code secret personnel sera envoyé par la poste au titulaire de la Carte, séparément de la Carte.

Lorsque le Titulaire de la Carte reçoit une nouvelle Carte après la perte ou le vol de sa Carte ou lorsque le titulaire de la Carte demande lui-même un nouveau Code secret pour sa Carte, le Code Secret lui est délivré sous plis scellé, toujours séparément de la Carte.

A défaut d'une adresse d'envoi spécifiquement mentionnée dans la demande, la Carte et le cas échéant le Code secret sont envoyés à la dernière adresse principale du Titulaire de la Carte communiquée à la Banque. Le Titulaire de la carte doit informer la Banque sans délai de son changement d'adresse.

Il est recommandé de modifier le Code Secret délivré par la Banque dès sa réception.

Le Code secret (Code PIN) sécurise l'utilisation de la Carte. La Banque en garantit la confidentialité. Toutefois, le Client ou le Titulaire de la carte ne pourra reprocher aucune faute à la Banque lorsque la perte de confidentialité et le dommage résultent d'un manquement aux consignes de sécurité et de prudence.

Le Code peut être modifié en Belgique sur les Terminaux portant le logo Cash & More dans les agences de la Banque et sur certains Terminaux bancaires distributeurs de billets qui acceptent la Carte, en introduisant la Carte dans un distributeur de billets en Belgique et en suivant la procédure prévue à cet effet sur l'écran.

En cas d'oubli, le Titulaire de la Carte doit demander un nouveau Code secret à la Banque.

4. DUREE - SUSPENSION – RÉSILIATION - BLOCAGE

Celui qui a obtenu une Carte conserve le droit de disposer d'une Carte aussi longtemps que ce droit n'a pas été résilié et qu'il subsiste au moins un Compte Lié à cette Carte ouvert auprès de la Banque. La date d'expiration de la Carte est le dernier jour du mois de l'année indiqué sur la Carte. Elle est renouvelée automatiquement à cette échéance à moins que le Client/Titulaire de la Carte n'ait notifié à la Banque sa volonté de renoncer à la Carte au moins un mois auparavant.

Cette renonciation par le Client ou le Titulaire de la Carte peut être effectuée à tout moment et est gratuite. Dans ce cas, la Carte doit être remise à la Banque ou détruite (puce inclus).

Pour le bon traitement des paiements par carte, le numéro et la date d'expiration la plus récente de la Carte sont connus du schéma de paiement VISA. Si le Titulaire de la Carte a un contrat avec un Commerçant affilié pour l'achat d'une série de biens ou de services en ligne, ou si le Client a un compte chez un Commerçant affilié pour des achats futurs en ligne, alors le Commerçant affilié peut consulter la date d'expiration et le statut de la Carte que le Titulaire de la Carte a indiquée. Seuls les Commerçants affiliés qui ont l'autorisation de Visa peuvent le faire. Si la carte est toujours active alors que la date d'expiration a changé, le paiement peut malgré tout être effectué sans intervention du Titulaire de la Carte.

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)78/170.170(voir consignes de sécurité ci-après).

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 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 ou la Société peuvent aussi à tout moment bloquer la Carte sans préavis pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité de la carte, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse, ou au risque sensiblement accru que le Client soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement. Le blocage peut éventuellement aussi intervenir sur base d'une injonction des autorités.

La Banque ou la Société informent 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 ou la Société ne devra toutefois pas informer le Client et/ou le Titulaire de la Carte 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 mettant en cause la sécurité du Service lié à la Carte, existence d'indices de piratage informatique ou de tentative de piratage, existence d'indices de manquements possibles aux consignes de sécurité, existence d'indices de fraude ou de transactions frauduleuses avec la carte, existence d'indices d'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, dépassement du plafond des dépenses attaché à la carte, débit non autorisé sur le Compte Lié, retard de paiement dans le cadre de contrats de crédit. La Banque ou la Société débloque ou remplace si nécessaire la Carte lorsque les raisons justifiant le blocage n'existent plus.

La Banque s'efforce de procurer un service régulier. Les systèmes peuvent néanmoins 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.

5. LA SOCIÉTÉ – ETAT DE DEPENSES

La Société (Worldline SA) comptabilise les opérations enregistrées par les Commerçants affiliés ou les Institutions financières et gère les informations sur les états des dépenses effectuées avec la Carte.

La Société assure le service CARD STOP auquel le Client/Titulaire de la Carte peut s'adresser pour obtenir le blocage de la carte en cas de perte, de vol ou risque d'abus ou d'utilisation non autorisée de la Carte. Elle gère ces blocages ainsi que les contestations des Titulaires de la Carte ou des Clients.

La Banque établit un état de dépenses mensuel sur base des informations qu'elle reçoit de la Société, sauf si aucune dépense réalisée avec la Carte n'a été enregistrée durant le mois. Ce relevé reprendra les opérations effectuées par le(s) Titulaire(s) de la Carte, ainsi que tous les mouvements enregistrés par la Société depuis la clôture de l'état de dépenses précédent.

Selon que le Client et/ou le Titulaire de la Carte utilisent les canaux digitaux de la Banque, MyCrelan et/ou Crelan Mobile, les états de dépenses seront envoyés et mis à la disposition du Client et/ou du Titulaire de la Carte par voie électronique au sein du canal concerné, ou envoyés sur papier à la dernière adresse connue du Client. Le Titulaire de la carte qui n'est pas le Client ne recevra jamais un état de dépenses sur papier, même s'il n'utilise pas les canaux digitaux.

La Société assure envers les Commerçants affiliés et les Institutions financières ainsi qu'envers les gestionnaires des Terminaux accessibles avec la Carte, le recouvrement des dépenses et retraits d'espèces effectués par le Titulaire de la Carte ou au moyen de celle-ci.

Les opérations en monnaies étrangères sont converties en euros sur base du cours de change en vigueur le jour de leur règlement par la Société comme décrit à l'article 11. 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.

6. UTILISATION DE LA CARTE ET DU CODE SECRET - AUTHENTIFICATION - CONSENTEMENT

Avec sa Carte, le Titulaire peut effectuer des paiements auprès des Commerçants affiliés en Belgique ou à l'étranger et retirer des espèces sous forme de billets émis dans la devise locale des Terminaux mis à sa disposition par les Institutions financières. Pour effectuer ces opérations et s'identifier le Titulaire de la Carte doit après que l'opération ait été initiée électroniquement dans le Terminal avec la Carte, encoder son Code secret ou signer un bordereau. Pour les ordres de paiements donnés par le biais de moyens de communication à distance comme le téléphone, fax, internet, le Titulaire de la Carte s'identifiera en communiquant le numéro et la date d'expiration de sa Carte et s'il s'agit d'un paiement en ligne, son Code CVC.

Sur certains sites en ligne, le Titulaire de la Carte devra également utiliser son Digipass reçu dans le cadre des systèmes de banque par internet de Crelan afin de confirmer le paiement ou Crelan Sign (dans le canal digital Crelan Mobile).

Le Titulaire de la Carte consent à une opération de paiement déterminée quand il a encodé son Code secret et/ou a suivi et effectué les procédures d'authentification requises pour confirmer l'opération initiée électroniquement. Le Code secret ou la procédure d'authentification suivi remplace la signature manuscrite du Titulaire de la Carte et confirme son consentement à l'exécution de l'opération en cause. Ils ont la même force probante qu'une signature. Aucune révocation n'est possible lorsque le Titulaire de la Carte a donné directement son consentement à l'exécution de l'opération au Bénéficiaire.

De plus en plus de Terminaux dans les magasins, points de vente ou autres lieux offrent la possibilité de faire des paiements sans devoir composer le Code Secret de la Carte (paiement sans code pin), ou sans devoir introduire sa Carte, en la plaçant simplement près de l'appareil (paiement sans contact), ou sans contact et sans Code Secret en même temps.

Sauf quelques exceptions, les paiements sans composition du Code Secret sont limités à 50 euros par transaction et à un maximum de 100 euros pour les transactions cumulées. Une transaction dépassant ces limites nécessite donc quasi toujours la saisie du Code Secret pour autoriser la transaction.

Remarque : certains pays ou magasins peuvent avoir des limites différentes.

Lorsque l'introduction du code n'est pas exigée pour effectuer le paiement, le Client et/ou le Titulaire de la Carte marquent leur accord irrévocable sur l'opération par le simple fait soit d'introduire la Carte dans le lecteur, soit de placer la Carte près de l'appareil de lecture, suivi ou non d'une pression sur une touche "OK" ou quelque chose d'analogue. Il est recommandé au Titulaire de la Carte de toujours contrôler préalablement le montant à payer sur le Terminal.

7. RISQUES - AVERTISSEMENT

Tout manquement aux consignes de sécurité ou aux consignes de blocage de la Carte génère un risque important d'utilisation abusive ou frauduleuse de la Carte ou d'une copie de la Carte au détriment du Client, du Titulaire de la Carte, de la Banque, voire aussi au détriment du commerçant affilié bénéficiaire du paiement réalisé avec la Carte : les transactions effectuées avec la Carte sont exécutées et imputées sur le relevé et, le cas échéant, sur les Comptes Liés sans que soit vérifiée l'identité réelle de la personne qui a utilisé la Carte et/ou le Code secret.

Toute personne, éventuellement malhonnête qui dispose de la Carte et/ou du Code secret, ou qui a en disposé et fait une copie est en mesure d'utiliser une Carte pour effectuer des paiements et retraits d'espèces imputables sur les Comptes Liés.

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

8. CONSIGNES DE SECURITE – PERTE, VOL, UTILISATION ABUSIVE OU NON-AUTORISÉE DE LA CARTE

Afin de pallier le risque d'erreur ou d'abus, le Titulaire de la Carte qui utilise celle-ci pour payer des produits ou service offerts par des Commerçants affiliés ou pour retirer des espèces auprès des Institutions financières, doit contrôler l'exactitude des mentions reprises sur le document de paiement (son nom / le numéro de sa Carte / date / montant à payer) soumis à son accord.

La prévention des fraudes et le traitement des dossiers de sinistre sont assurés par la Société pour compte de la Banque. La sécurité exige que seul le Titulaire de la Carte puisse utiliser celle-ci. Il doit donc la conserver et l'utiliser dans des conditions de sécurité optimales, sous un contrôle permanent afin que personne d'autre que lui ne puisse l'utiliser ou en fabriquer une contrefaçon. Le Titulaire de la Carte a l'interdiction de confier la Carte à des tiers, même s'il s'agit du Client ou de proches. Il doit être particulièrement attentif et circonspect lors de circonstances favorisant le vol (rassemblements, séjour à l'hôtel, à l'hôpital, dîner dans un restaurant, paiement à la caisse du supermarché ou autre magasin, etc.). Le Titulaire de la Carte ne peut entre autres 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 de la Carte doit être particulièrement prudent et ne peut laisser sa Carte à un endroit qui serait de nature à inciter ou faciliter le vol.

Lorsque le Titulaire de la Carte, sous sa propre responsabilité ou celle du Client, relie sa Carte à des applications de paiement ou autres services de tiers ou transmet des données de Carte à des tiers dans le cadre d'un paiement électronique, il doit s'assurer que le tiers concerné est suffisamment connu et que la méthode de liaison de la Carte ou de transmission des données de Carte est suffisamment sûre et fait appel à des procédures d'authentification connues de la Banque.

Le Code secret est strictement personnel au Titulaire de la Carte, ce qui signifie que seul celui-ci est autorisé à en avoir connaissance et qu'il doit donc prendre toute précaution pour en préserver la confidentialité. Il doit le mémoriser immédiatement, ne jamais le retranscrire, détruire immédiatement tout support le reprenant, 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. Il doit éviter de choisir une combinaison de chiffres trop facile à découvrir (par exemple une date de naissance, 1234, 1111 etc.).

Le Titulaire de la Carte doit protéger son Code secret des regards indiscrets lorsqu'il l'encode dans un Terminal ou sur le clavier d'un ordinateur. Chaque fois que la confidentialité du Code secret est menacée, le Titulaire de la Carte doit le modifier immédiatement s'il se trouve en Belgique.

A l'étranger, il doit demander le blocage immédiat de la Carte en téléphonant à CARD STOP.

Le Titulaire de la Carte et/ou le Client doivent informer immédiatement la Société et/ou la Banque de toute opération illicite comptabilisée sur le Compte lié ainsi que de toute erreur ou manquement dans la tenue du Compte.

Dans ces cas, ainsi qu'en en cas de perte, vol, détournement, utilisation non autorisée de la Carte ou toute autre anomalie laissant supposer un abus ou un risque d'abus de la Carte ou d'une copie de celle-ci, le Titulaire de la Carte et/ou le Client 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 toujours accessible par téléphone en composant le numéro 0032(0)78/170.170. La Carte est bloquée dès que ses données d'identification sont communiquées. CARD STOP enregistre automatiquement les appels téléphoniques pour prévenir les contestations. Sur demande adressée à la Société ou à la Banque dans les 18 mois, le Titulaire de la Carte ou le Client peut obtenir la preuve de la demande de blocage.

Le blocage de la Carte via CARDSTOP n'a pas toujours automatiquement comme conséquence que des applications de paiement de la Banque ou de tiers installées via la Carte ou dans lesquelles la Carte était enregistrée, sont aussi bloquées. Ces applications ou services doivent le cas échéant être bloqués via un autre canal.

En cas de perte, vol ou utilisation abusive d'appareils sur lesquels des applications ou des services ont été installés via la Carte ou dans lesquelles la Carte était enregistrée, par quelque moyen que ce soit, il est recommandé de bloquer également la Carte via CARD STOP.

Outre l'avertissement auprès de CARD STOP, 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 de la Carte doivent collaborer de leur mieux à l'enquête.

Sous réserve de l'appréciation du juge, qui tiendra compte de l'ensemble des circonstances de fait, tout manquement aux consignes de sécurité reprises ci-dessus peut constituer une négligence grave. Le fait pour le Client ou le Titulaire de la Carte de noter ses données de sécurité personnalisées, comme son Code Pin, 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 de la Carte avec la Carte, ainsi que le fait de ne pas avoir notifié à la Banque ou à l'entité indiquée par celui-ci, la perte, le vol ou l'utilisation abusive ou non-autorisée, dès qu'il en a eu connaissance, est notamment considéré comme une telle 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.

9. RESPONSABILITES

La Banque est responsable à l'égard du Client et du Titulaire de la Carte de la bonne exécution des ordres correctement initiés avec la Carte, qui parviennent correctement à la Société. Il convient de se référer au Règlement général des opérations bancaires pour toutes précisions sur les réclamations, responsabilités, droit de révocation et droit éventuel à un remboursement d'opération autorisée ou non, droit à une indemnisation.

Lorsque la sécurité de la Carte et la confidentialité du Code secret n'ont pas été préservées (carte perdue, volée ou détournée, perte de la confidentialité du Code secret), c'est le Client qui assume les pertes découlant de toute opération de paiement non autorisée réalisée avec la Carte jusqu'à ce que la Banque ait été avertie ou que le blocage de la Carte 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'opération 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.

10. TIERS INTERVENANTS

La Société et la Banque sont étrangères aux contrats de vente, location, service noué avec le Commerçants affilié ou avec l'Institution financière.

La Société et la Banque sont également étrangères aux contrats noués par le Client ou par le Titulaire de la Carte avec d'autres opérateurs (internet/téléphonie...). Elles ne peuvent être tenues d'intervenir dans un litige à propos d'un achat ou d'une transaction avec ces tiers. Les exceptions qui sont opposables à ces tiers ne peuvent être opposées ni à la Société, ni à la Banque. Le Client et le Titulaire de la Carte se référeront à ces tiers pour connaître leur conditions de responsabilité et de tarif.

La Société et la Banque ne sont pas responsables du fait que la Carte ne soit pas acceptée par un Commerçant affilié, une Institution financière ou par un autre tiers.

11. TARIFICATION ET FRAIS

La délivrance d'une Carte, son maintien à disposition et l'usage du service impliquent des frais périodiques qui seront débités du Compte Lié ou d'un autre compte du Client.

Des frais sont aussi appliqués aux retraits d'espèces.

Le Client et le Titulaire de la Carte se référeront à la tarification reprise dans les listes et documents d'information tarifaire 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.

Les opérations de paiement effectuées avec la Carte dans une devise autre que l'euro sont converties en euros à un taux de change fixé par la Société sur base du taux de change de référence en vigueur le jour de la réception par la Société des données relatives à ces transactions.

Ce taux de change de référence dépend de la monnaie dans laquelle est effectuée la transaction.

*Pour la conversion en euro de transactions dans d'autres monnaies des pays membres de l'EEE, le taux de change de référence de la Banque Centrale Européenne (BCE), en vigueur au moment où la Société reçoit les données relatives à la transaction, est utilisé comme base.

*Pour la conversion en euro de transactions dans les monnaies de pays en dehors de l'EEE le taux de change de référence de VISA, en vigueur au moment où la Société reçoit les données relatives à la transaction, est utilisé comme base.

Les taux de change de référence peuvent être consultés sur les sites web respectifs de la BCE et de VISA (mot clé 'exchange rates').

Le taux de change de référence appliqué est majoré par la Banque d'une marge de change, définie dans la liste des tarifs.

Le taux de change effectivement appliqué est par conséquent le taux de change de référence majoré d'une marge sur celui-ci (les frais de conversion monétaire). Il peut être retrouvé sur le relevé de dépenses mensuel, ensemble avec les autres frais éventuels imputés dans l'information.

La Banque informera le Titulaire de la carte par le biais d'un sms, lors d'un paiement dans un point de vente, d'un retrait d'espèces à un distributeur automatique ou d'un paiement en ligne, des frais de conversion applicables en marge de pourcentage sur les derniers taux de change de référence de la Banque centrale européenne.

Conformément au Règlement européen concernant les paiements transfrontaliers, ce message est fourni dans le cas d'une transaction dans l'Espace économique européen dans une monnaie autre que l'euro qui implique une conversion monétaire.

Le Client et le Titulaire de la Carte acceptent que la Banque fournisse ces informations par le biais d'un sms, pour lequel la Banque ne prélève pas de frais, envoyé vers le GSM du Titulaire de la Carte. Le Titulaire de la Carte peut communiquer son numéro de téléphone portable par l'intermédiaire de myCrelan ou de son agent.

La Banque enverra le sms au dernier numéro de téléphone portable connu du Titulaire de la Carte.

Le Titulaire de la Carte qui ne souhaite pas recevoir ces messages peut les désactiver via myCrelan/Crelan Mobile ou dans son agence.

12. PREUVE

Toute opération effectuée au moyen d'un Terminal de paiement ou d'un Terminal distributeur de billets avec la Carte fait l'objet d'un enregistrement électronique immédiat. Cet enregistrement est conservé par la Société. 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 peuvent être opposées au titre de preuve au Client non Consommateur, sans préjudice de son droit d'apporter la preuve contraire.

Les journaux électroniques, loggings ou tout relevé interne des opérations effectuées à l'aide de la Carte et du Code secret permettent de présumer que l'opération a bien été initiée, autorisée et effectuée par le Titulaire de la Carte.

Dans certains cas, le Terminal délivre automatiquement ou sur demande un ticket sur lequel figurent les données de l'opération. Ce ticket n'a qu'une valeur purement indicative.

Le Titulaire de la Carte qui signe un bordereau dans le cadre des paiements effectués auprès de Commerçants affiliés, est réputé avoir autorisé l'opération constatée par le bordereau et avoir reconnu l'exactitude des mentions qui y sont reprises.

13. PLAFOND

Le plafond détermine le montant maximum qui en fonction de la décision de la Banque et de la Carte considérée peut être dépensé avec la Carte sur une période d'un mois entre deux clôtures de relevés de dépenses, en Belgique et à l'étranger.

Le plafond ne constitue pas une ligne de crédit. Il s'agit simplement d'une limite de dépenses autorisées avec la Carte. Le Titulaire de la Carte s'engage à respecter ce plafond.

Le plafond standard attaché à la Carte peut éventuellement être adapté, de manière temporaire ou permanente sur demande en agence. A cette fin, la Banque peut demander des justificatifs d'une capacité financière suffisante.

Le Client doit par ailleurs toujours disposer de suffisamment d'argent sur le Compte Lié pour pouvoir payer intégralement les dépenses effectuées avec la Carte au moment de l'imputation du relevé des dépenses.

Dans le cas de la Carte Visa, la Société clôture la période chaque 23ème du mois et dresse l'état des dépenses que le Client recevra peu après. Le débit du Compte Lié pour le montant indiqué sur l'état des dépenses se fera au plus tôt le premier jour ouvrable après 9 jours calendriers. Ce montant restera réservé sur le solde disponible de la Carte de crédit jusqu'au débit. Après paiement du relevé des dépenses, le montant disponible avec la Carte est remis au plafond.

Des limites aux retraits d'espèces effectués avec la Carte peuvent être fixées par la Société ou les Institutions financières.

14. ETAT DES DEPENSES - DEBIT DU COMPTE LIE - SOLDE DEBITEUR NON AUTORISE SUR LE COMPTE

L'état des dépenses mentionné à l'article 5, est un relevé mensuel des dépenses lorsque des opérations ont été comptabilisées depuis le relevé précédent.

La comptabilisation des opérations est fonction du moment où le commerçant affilié a communiqué l'opération à la Société. L'état des dépenses mentionne la date de clôture du relevé, la limite d'utilisation, la date et l'identification des opérations et, le cas échéant, les données des bénéficiaires, le montant de l'opération libellé dans la devise du pays où les opérations ont été effectuées, ainsi que la conversion en euros de ce montant et le taux de change appliqué. Le taux de change de référence est celui de la Banque centrale européenne en vigueur le jour de la comptabilisation de l'opération par la Société. L'état indique aussi les frais éventuellement dus pour tout retrait d'espèces.

Le Client autorise la Banque à prélever d'office sur le Compte lié ou tout autre compte dont il est titulaire ou cotitulaire auprès de la Banque, le montant des opérations figurant sur l'état des dépenses mensuel, à la date mentionnée sur ce relevé. Le Client s'engage à provisionner le Compte Lié à suffisance pour permettre ce prélèvement. A défaut de provision suffisante, la Banque est autorisée à mettre le Compte Lié en débit, même en dehors de tout crédit octroyé par la Banque sur ce compte.

Sans préjudice de ce qui est prévu au point 6 du présent Règlement, le Titulaire de la Carte est indivisiblement et solidairement responsable avec le Client à l'égard de la Banque de tout solde débiteur non autorisé sur le Compte Lié résultant de l'usage de la Carte.

La Banque pourra suspendre ou mettre fin à l'utilisation de la Carte en cas de solde débiteur non autorisé sur le Compte Lié.

Le Titulaire de la Carte et/ou le Client doivent avertir la Société par écrit, dès qu'ils en ont connaissance et au plus tard dans les treize mois de l'inscription en débit, de toute erreur ou irrégularité constatée sur le relevé des dépenses.

Ce délai de treize mois est ramené à trois mois lorsque le Client n'est pas un consommateur.

15. ASSURANCES

Différents services d'assurances peuvent être offerts aux Clients et/ou Titulaires de Cartes. Le type d'assurance dépend du type de Carte.

Les couvertures offertes et les conditions de celles-ci sont définies dans des documents séparés disponibles dans les agences de la Banque et éventuellement sur son site internet.

La Banque peut choisir librement les partenaires offrant des services d'assurance, ce qui implique aussi le droit de changer librement de partenaire.

La détermination si un sinistre éventuel est couvert ou pas par l'assurance et la gestion le cas échéant d'un sinistre couvert incombent à ce partenaire assureur. La Banque n'interviendra pas dans cette détermination et/ou gestion, ni dans les discussions ou litiges entre le client et l'assureur qui pourraient en découler.

La Banque peut aussi décider de mettre fin aux services d'assurance, soit de sa propre initiative, soit parce que le partenaire concerné résilie la relation avec la Banque. Dans ces cas, toutes les garanties seront immédiatement résiliées et prendront fin de plein droit, même pour les services et biens déjà payés avec la Carte. Le Client et/ou le Titulaire de la Carte sera prévenu préalablement d'une telle résiliation.

Les garanties seront également résiliées avec effet immédiat, y compris pour les services et biens déjà payés, en cas de non-renouvellement ou de résiliation de la Carte.

16. MODIFICATION DU CONTRAT OU DES SERVICES

Les services offerts par la Banque sont susceptibles 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 conditions et modalités des services liées à la Carte, dont les frais, ainsi que le présent, ceci moyennant information du Client ou Titulaire de la Carte 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 ou le Titulaire de la Carte qui n'accepte pas une modification doit renoncer, par écrit à la Carte avant la date d'entrée en vigueur prévue. Dans ce cas, les dispositions du Règlement des Opérations bancaires relatives à la cessation des relations sont également d'application et la Carte doit être détruite ou retournée à la Banque.

Le fait que le Titulaire de la Carte continue à faire usage de la Carte après l'entrée en vigueur des modifications signifie que le Client et le Titulaire de la Carte ont marqué leur accord sur celles-ci.

17. LANGUE

La relation entre le Client et la Banque est établie en néerlandais ou en français, selon ce qui a été convenu entre les parties et ce qui est donc connu dans les systèmes de la Banque.

18. 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 Cartes sont de la compétence exclusive des juridictions belges et soumis au droit belge.
