

Isabel

Règlement

Le présent règlement remplace, à dater du **01.01.2023**, toute version antérieure de ce règlement.

Les modalités contractuelles auxquelles sont soumises les opérations bancaires effectuées par le client sur ses comptes ouverts auprès de Nagelmackers au moyen de l'application Isabel sont régies par les Conditions Bancaires Générales de la Banque Nagelmackers S.A. telles que complétées par les dispositions du présent règlement, celles de la demande d'accès au service signée par le client et les communications faites conformément à l'article 13 du présent règlement.

Avec la tarification, l'ensemble de ces dispositions forment le contrat-cadre qui détermine les droits, obligations et responsabilités qui découlent de la mise à disposition, de l'accès et de l'utilisation du service.

Sauf les éventuelles communications personnalisées faites conformément à l'article 13, l'ensemble des éléments constituant ce contrat-cadre demeurent à tout moment consultables en français et en néerlandais sur nagelmackers.be et un exemplaire papier peut être mis à disposition de l'utilisateur et du titulaire du compte sur simple demande dans tous les points de vente de la Banque Nagelmackers S.A..

Article 1 Définitions

Le présent règlement fait référence à certains termes dont les définitions sont données ci-dessous :

Le contrat-cadre : l'ensemble des dispositions réglementaires et contractuelles applicables à la mise à disposition et l'exécution d'opérations bancaires au moyen du logiciel Isabel, telles que prévues dans les Conditions Bancaires Générales de la Banque Nagelmackers S.A., le règlement Isabel, la tarification et les communications ultérieures éventuelles faites conformément à l'article 13 du présent règlement.

Utilisateur : toute personne physique ayant un accès personnel au logiciel Isabel pour consulter et effectuer des opérations bancaires sur les comptes liés en qualité de client et/ou en qualité de mandataire ou de représentant légal du client.

Client : toute personne physique ou morale qui est titulaire ou cotitulaire des comptes liés et, lorsque l'utilisateur agit comme mandataire ou représentant légal du client, la personne au nom et pour le compte de laquelle le logiciel Isabel est utilisé.

La banque : la Banque Nagelmackers S.A., ayant son siège social à 1000 Bruxelles (Belgique), rue Montoyer 14, RPM Bruxelles, TVA BE 0404.140.107.

Comptes liés : tous les comptes ouverts auprès de Nagelmackers qui peuvent être consultés et/ou gérés via le logiciel Isabel.

Le service : l'ensemble des services qui sont accessibles au moyen du logiciel Isabel et qui permettent d'exécuter des opérations bancaires sur les comptes liés. Ce service est appelé Isabel.

Software : application / programme informatique nécessaire pour accéder au service et qui est mis à disposition du client / des utilisateurs par Isabel S.A. moyennant abonnement.

Isabel (S.A.) : la S.A. Isabel ayant son siège social à 1000 Bruxelles, Boulevard de l'Impératrice 13-15, RPM/TVA BE, Bruxelles 0455.530.509.

Consommateur : une personne physique qui agit dans un autre but que son activité commerciale ou professionnelle.

Article 2 Cadre contractuel - demande d'accès

En vue d'accéder au service, le client doit préalablement obtenir l'accès au logiciel. A cette fin, le client doit conclure un contrat d'abonnement directement avec Isabel S.A. par lequel il s'engage notamment à respecter l'ensemble des dispositions contractuelles liées à l'accès et à l'utilisation du logiciel. La demande d'abonnement et les conditions liées à l'octroi d'un accès au logiciel relève exclusivement de la compétence et de la responsabilité de Isabel S.A.

Après acceptation de la demande d'abonnement par Isabel S.A., l'ajout au logiciel des comptes liés en vue d'exécuter des opérations bancaires au moyen du service implique la signature par le client d'une demande d'accès au service avec la banque.

La banque s'engage à ne jamais envoyer ou mettre à la disposition de ses clients un accès au service qui n'a pas été expressément sollicité.

Par la signature du document de demande d'accès au service, le client (1) reconnaît que la banque lui a préalablement fourni, selon son choix, sur support papier ou sur un autre support durable (notamment un format électronique), un exemplaire complet du contrat-cadre (donc en ce compris la tarification), (2) qu'il a pris intégralement connaissance de l'ensemble des dispositions du contrat-cadre, (3) qu'il les a comprises et (4) qu'il y a marqué son accord sans émettre de réserve.

Par cette demande d'accès, le client détermine les comptes à lier au service et, le cas échéant, les utilisateurs qui pourront effectuer toutes les opérations bancaires offertes par le service sur les comptes liés.

L'utilisateur peut être le client lui-même (s'il agit pour son usage propre) ou toute autre personne physique agissant alors en qualité de représentant légal du client

ou de mandataire sur les comptes liés. Dans ce dernier cas, par la signature de la demande d'accès au service, le client donne procuration aux utilisateurs y mentionnés de disposer des avoirs déposés sur les comptes liés dans les limites de l'utilisation du service. Toute révocation d'une procuration générale qui aurait été accordée par ailleurs à un utilisateur sur un compte lié n'entraîne pas automatiquement la suppression des accès au service pour l'utilisateur concerné. La suppression des accès des utilisateurs doit être expressément demandée par le client. La responsabilité de la banque ne pourra par conséquent en aucune cas être engagée si, nonobstant la révocation d'une procuration générale d'un utilisateur sur un ou plusieurs comptes liés, cet utilisateur dispose toujours d'un accès au service et continue, exclusivement via le service, à effectuer des opérations sur les comptes liés.

Chaque utilisateur doit être correctement identifié par la banque et doit également déclarer avoir pris connaissance de l'ensemble des dispositions applicables et y marquer son accord sans réserve. Le client garantit le caractère correct et complet de toutes les informations d'identification qu'il fournit le cas échéant concernant les utilisateurs.

La banque fixe souverainement sa politique d'acceptation des demandes d'accès. Par conséquent, sous réserve d'éventuelles dispositions légales contraignantes, la banque décide librement de donner ou non une suite favorable à toute demande d'accès au service émanant du client qui en fait la demande et n'est pas tenue de motiver un éventuel refus d'octroi de l'accès au service à un client ou à un utilisateur déterminé.

Le client et les utilisateurs sont solidairement tenus de la bonne exécution et du respect de toutes les obligations, ou tous les autres engagements quelconques découlant de l'utilisation du service.

L'application Isabel ne peut être utilisée par/au nom du client que pour effectuer des opérations à caractère professionnel. Il en résulte que ni le client ni, par conséquent, le(s) utilisateur(s) ne peuvent être considérés comme de consommateurs dans le cadre de l'utilisation du service.

Dans l'optique du développement du service, le cadre contractuel peut être modifié à l'initiative de la banque au moyen de notifications faites conformément à l'article 13 du présent règlement (notamment évolution quant au type d'opérations bancaires qui peuvent être exécutées au moyen du logiciel).

Si une partie des dispositions applicables devait être déclarée nulle, ceci ne porterait pas préjudice à la poursuite de l'application des autres dispositions.

L'application de dispositions applicables entre la banque et le client ne porte pas préjudice à l'application des dispositions contractuelles spécifiques convenues entre le client et Isabel S.A. portant sur l'abonnement, la mise à disposition et l'utilisation du logiciel.

Article 3 Description du service

Isabel est un service internet permettant aux utilisateurs d'effectuer une série d'opérations et de consultations portant sur les comptes liés au moyen d'un ordinateur PC IBM-compatible avec connexion internet et moyennant abonnement d'accès au logiciel à obtenir préalablement auprès de Isabel S.A.

Le service offre les possibilités suivantes :

1. Consultation du solde : l'utilisateur peut consulter le solde des comptes liés au service sous réserve des opérations en cours qui ne sont pas encore traitées au moment de la consultation.
2. Consultation des dernières opérations : l'utilisateur peut consulter l'historique des opérations effectuées sur les comptes liés au service.
3. Virements : l'utilisateur peut exécuter des virements belges, étrangers et SEPA à partir des comptes liés au service, vers tous les autres comptes bancaires en Belgique et à l'étranger dans les limites des opérations possibles vu la nature du compte (à vue, épargne...). L'utilisateur peut exécuter de tels virements pour un montant maximum par opération tel que défini dans la demande d'accès au service. Le client dispose de la possibilité de modifier - avec l'accord de la banque - ce plafond vers un autre plafond conforme à ses besoins.
4. Date mémo : lorsque l'utilisateur effectue un virement, il peut en postposer l'exécution en mentionnant une date dans le futur. Si la date d'exécution n'est pas un jour ouvrable (samedi, dimanche, jour férié ou jour de fermeture bancaire) l'ordre sera exécuté le jour ouvrable suivant.

La banque se réserve le droit d'adapter les services disponibles (ajout de nouveaux services ou modification ou suppression de services existants) moyennant si nécessaire notification conforme à l'article 13 du présent règlement.

Article 4 : Installation et exigences techniques

Tout client/utilisateur doit disposer d'un équipement informatique répondant aux critères déterminés dans le cadre de ses relations contractuelles avec Isabel S.A. pour accéder au logiciel et s'engage à respecter l'ensemble des droits afférents à la protection légale et contractuelle des programmes et logiciels utilisés.

Le matériel nécessaire à l'utilisation du service doit être acquis par le client/utilisateur à sa propre charge. La banque n'intervient en aucune manière dans l'installation, l'entretien ou la configuration du logiciel et du matériel informatique du client/de l'utilisateur ni dans les frais y relatifs qui sont à la charge exclusive du client/l'utilisateur.

La banque ne peut en aucun cas être tenue responsable de l'incompatibilité totale ou partielle du matériel informatique du client/de l'utilisateur avec le logiciel et de l'impossibilité qui peut en découler d'avoir accès au service.

Article 5 Sécurisation - procédure d'accès

La connexion au software s'effectue au moyen d'une carte Isabel et d'un lecteur de cartes spécifique permettant de générer une signature électronique subordonnée à un enregistrement préalable et à l'octroi de certificats par Isabel S.A.

L'utilisateur, après que sa demande d'abonnement au software ait été approuvée par Isabel S.A., reçoit une carte d'accès contenant sa clef personnelle et son mot de passe strictement personnel pour accéder à l'application Isabel.

Outre les dispositions du présent règlement, la fourniture, l'utilisation et la sécurisation des moyens d'accès sont régies par les dispositions contractuelles liées à la demande d'abonnement au software convenues entre Isabel S.A. et le client/l'utilisateur qui s'engage à les respecter strictement.

Article 6 Exécution des ordres

1. Le service n'est accessible qu'après exécution correcte par l'utilisateur de la procédure d'identification visée à l'article 5 ci-dessus.

2. Après réalisation de la procédure d'identification, l'utilisateur peut effectuer des opérations de paiement au moyen du service. Une opération de paiement effectuée au moyen du service est réputée autorisée si l'utilisateur a donné son consentement à l'exécution de cette opération. La banque et l'utilisateur conviennent que le consentement de l'utilisateur aux opérations de paiements effectués au moyen du service sera donné par la lecture de la carte d'accès Isabel par le lecteur de cartes prévu à cet effet combinée à l'encodage par l'utilisateur de son code secret personnel.

L'utilisateur accepte que la signature donnée conformément à cette procédure d'accès et d'identification remplace sa signature manuscrite et constitue sa signature électronique.

Lorsque l'opération de paiement effectuée au moyen du service est autorisée par l'utilisateur, elle ne peut plus être révoquée, sous réserve des dispositions de l'article 38 des Conditions Bancaires Générales applicables aux opérations électroniques.

Les ordres donnés via le service par un utilisateur qui, au moment où l'ordre est transmis à la banque, dispose d'un droit d'accès à ce service, mais qui doivent être effectués à un moment où ce droit d'accès lui a été retiré, seront toujours exécutés par la banque sauf annulation par le client ou un nouvel utilisateur dans la mesure où l'ordre peut encore être techniquement annulé.

3. Les opérations sont effectuées dans la mesure où le compte débité présente un solde disponible suffisant, tenant compte du solde du compte augmenté d'une éventuelle ligne de crédit et diminué des autres opérations effectuées depuis la dernière mise à jour du solde du compte concerné. L'utilisateur s'engage à ne jamais effectuer d'opérations qui, combinées à d'autres opérations non encore enregistrées, créeraient un solde débiteur non autorisé.

4. Sauf incident technique, maintenance, mise à jour du système, ou événement imprévu, le service est accessible tous les jours, 24h/24. En dérogation à l'article 38§8 des Conditions Bancaires Générales, les ordres de virement reçus un jour ouvrable bancaire après 15h sont toujours réputés avoir été reçus le jour ouvrable bancaire suivant.

La banque peut surseoir à ou refuser l'exécution d'une opération transmise par internet notamment en cas de constatation de non respect des mesures de sécurité, lorsqu'elle soupçonne que la personne qui transmet les ordres n'y est pas habilitée, en cas d'insuffisance du solde du compte ou en application de dispositions légales ou réglementaires. Dans ce cas, la banque notifie dès que possible au client ce refus et, si possible, communique les motifs de ce refus. Cette communication peut engendrer des frais dont le montant sera automatiquement débité d'un compte lié.

La fourniture des informations visées à l'alinéa précédent n'est pas requise si elle est contrecarrée par des raisons de sécurité objectivement motivées ou interdite en vertu d'une législation applicable.

5. La banque ne peut être tenue responsable de préjudice découlant de l'interruption temporaire ou du mauvais fonctionnement du service découlant (1) d'un dérangement des lignes téléphoniques, grèves, pannes de courant ou de tout autre dérangement de services offerts par des tiers, (2) de tout dysfonctionnement du software ou de toute interruption de l'accès au software pour le client ou l'utilisateur découlant directement ou indirectement du contrat d'abonnement conclu avec Isabel S.A. (e.a. en cas de mise à jour du software), (3) de circonstances nécessitant une interruption temporaire du service, notamment pour effectuer des travaux d'amélioration ou de mise à jour ou (4) de l'absence de compatibilité entre le software et la configuration de ce matériel et du non ou mauvais fonctionnement du service qui peut en découler pour l'utilisateur.

En outre, la banque ne peut en aucun cas être tenue responsable des conséquences dommageables pouvant résulter pour le client et/ou l'utilisateur :

- de l'utilisation du service en dehors du territoire belge, notamment si cette utilisation s'avérerait être incompatible en tout ou en partie avec la législation et les autres règles en vigueur sur le territoire où le service serait utilisé par l'utilisateur ;
- de la gestion faite par le client des utilisateurs du service ;
- des mentions faites en communication/référence des opérations de paiement effectuées via le service. Le contenu des communications est libre et relève de la seule et entière responsabilité du client et de l'utilisateur. L'utilisateur et le client s'engagent en outre à garantir la banque contre toute action qui serait intentée contre elle en raison du contenu d'une communication accompagnant une opération de paiement effectuée via le service ;
- de l'accès et de l'utilisation d'autres applications disponibles dans le software qui sont indépendantes du service (e.a. services bancaires fournis par d'autres banques belges ou étrangères et intégrés dans le software, service de messagerie sécurisée non mise à disposition par la banque...).

Article 7 Preuve des opérations

1. Chaque opération sur compte effectuée via le service est confirmée par la banque au moyen de l'extrait de compte habituel mentionnant les caractéristiques de l'opération (date d'exécution et date valeur, identification, montant, frais éventuels).

La communication des extraits de compte est considérée comme effective lorsque - en fonction du choix fait par le client - l'extrait est soit imprimable via une imprimante à extraits de compte ou consultable via Online & Mobile Banking, soit disponible dans une agence de la banque ou est envoyé par la poste.

2. L'utilisateur ou le client ne peut demander la correction - par la banque - d'une opération que s'il signale sans délai à la banque qu'il a constaté une opération de paiement non autorisée ou non correctement exécutée au plus tard dans les trois mois suivant la date de débit afin de permettre à la banque de prouver que l'opération contestée a été correctement authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre.

L'article 22 §4 alinéa 2 des Conditions Bancaires Générales est applicable à défaut de contestation de l'opération par l'utilisateur ou le client dans les délais visés au point 2 alinéas 1 et 2 ci-dessus.

3. L'utilisateur et le client acceptent que l'enregistrement et la comptabilisation exacts des opérations effectuées via le service soient prouvés par le journal des opérations établi et conservé par la banque et dont la reproduction sur tout support quelconque est réputée document original, sauf si la preuve contraire est apportée.

L'enregistrement de l'usage du service avec les moyens d'identification et de signature personnels de l'utilisateur (carte Isabel et mot de passe personnel) constitue une preuve suffisante de l'autorisation donnée personnellement par l'utilisateur à l'opération contestée.

4. La banque conserve un relevé interne des opérations effectuées au moyen du service pendant une période de cinq ans à partir de l'exécution des opérations.

Article 8 Obligations de l'utilisateur/du client

Sans préjudice de l'application des dispositions contractuelles spécifiques convenues entre Isabel S.A. et le client dans le cadre du contrat d'abonnement au software, chaque utilisateur et le client s'engagent à respecter strictement les obligations suivantes :

1. Utiliser le service dans le strict respect de l'ensemble des dispositions du contrat cadre qui régit son accès et son utilisation.

2. Notifier à la banque sans délai toute erreur ou irrégularité constatée sur les extraits de compte mis à leur disposition.

3. Notifier à la banque (ou le cas échéant à Isabel S.A. en application des dispositions contractuelles applicables entre Isabel et le client dans le cadre de l'abonnement au software), dès qu'ils en ont connaissance, la perte, le vol, le détournement des moyens d'accès au service.

Pour ce qui concerne la banque, cette notification doit être adressée au service E-banking de Nagelmackers, avenue de l'Astronomie 23 à 1210 Bruxelles. Un formulaire de notification type est mis à disposition de l'utilisateur et du client au sein de chaque agence Nagelmackers.

L'utilisateur et/ou le client doivent également, dans les 48 heures, faire une déclaration détaillée des circonstances de la perte ou du vol à la police. Ils doivent envoyer la copie de la plainte, à la banque ainsi qu'à Isabel S.A.

4. Pour garantir leur propre sécurité et empêcher tout usage illicite du service, chaque utilisateur prend toutes les précautions nécessaires pour assurer la sécurisation optimale de l'utilisation du service et s'engage à prendre, dès réception des moyens d'accès personnel au service, toutes les mesures afin de préserver la sécurité des codes secrets d'accès et de signature personnalisés qui permettent l'utilisation du service. A cette fin, chaque utilisateur s'engage notamment à :

- conserver soigneusement les moyens d'accès et de signature et conserver à tout moment le caractère strictement personnel et secret de ses moyens d'accès et de signature. Ceux-ci lui sont strictement personnels et ne peuvent en aucun cas être laissés sans surveillance, ni être notés sur un support quelconque (manuel, électronique, informatique...) ni être communiqués à un tiers ;

- ne jamais donner mandat à quiconque d'effectuer une opération en confiant ses codes secrets d'accès et de signature ;

- toujours utiliser ses moyens d'accès et de signature à l'abri des regards indiscrets et toujours s'assurer de l'impossibilité d'être observé à son insu ;

- toujours s'assurer de mettre un terme définitif à la connexion avec le service après avoir effectué les opérations souhaitées ; il doit être mis fin à la connexion par utilisation de l'onglet de déconnexion prévu à cet effet dans le service (et non, par exemple, par simple fermeture de la fenêtre du service) ;

- toujours s'assurer de se connecter au service conformément aux instructions d'Isabel S.A. ou de la banque. L'utilisateur ne se connectera en aucun cas au service via un lien ou une application qui lui serait adressé spontanément par voie électronique. En cas de doute, l'utilisateur interrogera préalablement la banque ou Isabel S.A. à ce sujet ;

- ne jamais donner une quelconque suite aux demandes de confirmation de code d'utilisateur et/ou de code secret d'identification ou de tout autre moyen d'accès notamment si une telle demande est adressée par voie électronique au client ou à l'utilisateur. Il s'agit de tentatives de fraude visant à obtenir de l'utilisateur lui-même ses codes d'accès au service ;

- s'assurer de toujours disposer d'un matériel informatique (1) protégé contre les virus informatiques et (2) régulièrement mis à jour visant à empêcher les intrusions et autres tentatives d'accès illicites sur l'ordinateur de l'utilisateur, que ce soit via Internet ou par l'installation directe de logiciels espions visant notamment à découvrir les codes d'accès de l'utilisateur. L'utilisateur doit donc s'assurer que le matériel informatique utilisé pour accéder au service est muni de logiciels types anti-virus, pare-feu et anti logiciel espion à jour ;
- toujours utiliser le service exclusivement pour les usages auxquels il est destiné et conformément aux modes d'utilisation décrits dans le présent règlement ou les éventuelles autres instructions émanant de la banque ou de Isabel S.A. ;
- informer la banque le plus rapidement possible, dès qu'il en a connaissance après mise à disposition des extraits de compte, de l'enregistrement sur le compte d'une opération effectuée sans son consentement ou de toute autre faute ou irrégularité qui figurerait dans la gestion du compte.

Article 9 Obligations de la banque

La banque doit respecter les obligations suivantes :

1. s'assurer que les dispositifs de sécurité personnalisés liés à l'accès et à l'utilisation du service ne soient pas accessibles à d'autres personnes que l'utilisateur autorisé à utiliser le service, sans préjudice des obligations du client et de l'utilisateur décrites à l'article 8 ;
2. s'abstenir de mettre à la disposition d'un client un accès au service non sollicité ;
3. veiller à la disponibilité, à tout moment, de moyens appropriés permettant à l'utilisateur de procéder à la notification visée à l'article 8, ou de demander le déblocage de ses accès au service ; la banque fournit, sur demande, à l'utilisateur, pendant dix-huit mois à compter de la notification, les moyens de prouver qu'il a bien procédé à cette notification ;
4. empêcher toute utilisation du service après la notification effectuée en application de l'article 8 ;
5. supporter le risque lié à l'envoi ou la mise à disposition de l'utilisateur des dispositifs de sécurité et de tout moyen qui permet l'utilisation du service (sans préjudice des obligations de l'utilisateur visées à l'article 8).

Article 10 Responsabilité en cas d'opérations de paiement non autorisées

1. En cas d'opérations de paiement non autorisées et moyennant le respect des délais de contestation prévus à l'article 7, après une vérification prima facie pour fraude dans le chef de l'utilisateur et du client, la banque rembourse au client le montant de cette opération et rétablit, le cas échéant, le compte de paiement débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu, y compris en rectifiant l'imputation des intérêts. La banque remboursera les autres conséquences financières éventuelles au titulaire du compte, notamment le montant des frais supportés par lui pour la détermination du dommage indemnisable.
2. Jusqu'à la notification prévue à l'article 8 3. et par dérogation au point 1 ci-dessus, l'utilisateur et le titulaire du compte supportent, à concurrence de 150 EUR, les pertes liées à toute opération de paiement non autorisée consécutive au vol ou à la perte des moyens d'accès et de signature ou, si l'utilisateur n'est pas parvenu à préserver la sécurité de ses dispositifs de sécurité personnalisés, au détournement de ceux-ci.

En outre, l'utilisateur et le client supportent toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si ces pertes résultent soit d'un agissement frauduleux de leur part, soit du fait qu'ils n'ont pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, à une ou plusieurs des obligations qui leur incombent en vertu de l'article 12. Dans ces cas, le plafond de 150 EUR visé au point 2 alinéa 1^{er} ci-dessus ne s'applique pas vu que l'utilisateur et le client doivent supporter l'intégralité de la perte.

3. Après la notification prévue à l'article 8 3., sauf si la banque apporte la preuve que l'utilisateur ou le client a agi frauduleusement, soit qu'il n'a pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, à une ou plusieurs des obligations qui leur incombent en vertu de l'article 8, l'utilisateur et le client ne supportent aucune conséquence financière résultant du vol ou de la perte des moyens d'accès et de signature survenue après ladite notification.
4. La charge de la preuve en matière de fraude, d'intention ou de négligence grave incombe à la banque.
Sont notamment considérées comme négligences graves, le fait, pour l'utilisateur, de noter ses dispositifs de sécurité personnalisés, comme son numéro d'identification personnel ou tout autre code permettant l'accès au service et la signature d'opération de paiement au moyen du service, sous une forme aisément reconnaissable, et notamment sur le lecteur de cartes ou la carte elle-même ou sur un objet ou un document conservé par l'utilisateur, ainsi que le fait de ne pas avoir notifié à la banque, ou à l'entité indiquée par celui-ci, la perte ou le vol, dès qu'il en a eu connaissance.
En outre, le fait que l'accès au service et les ordres de paiements contestés ont été signés avec les moyens d'identification et de signature personnels de l'utilisateur constitue une présomption de la négligence de la part de l'utilisateur (sauf preuve contraire à apporter par le client ou l'utilisateur).

Pour l'appréciation de la négligence, il est tenu compte de l'ensemble des circonstances de fait.

Article 11 Responsabilité en cas d'opérations de paiement non (correctement) exécutées

Sans préjudice de l'application de l'article 7 relatif aux délais de contestation et sous réserve du respect des engagements visés à l'article 8, la responsabilité de la banque en cas d'opérations de paiements non exécutées ou exécutées de manière incorrecte est régie par les dispositions de l'article 17§2 des Conditions Bancaires Générales.

Article 12 Frais

Les coûts de l'installation et/ou de l'adaptation du matériel nécessaire, du raccordement au réseau public, ainsi que l'abonnement à internet, et les frais d'abonnement au software et les coûts y liés sont à charge de l'utilisateur et, le cas échéant, du client.

Selon le tarif en vigueur au jour de la demande de service, l'accès et l'utilisation du service fourni par la banque via le software peuvent être accordés moyennant le paiement d'une contribution annuelle. Ce montant est fixé dans la Liste Générale des Tarifs qui fait partie du contrat-cadre dont l'utilisateur déclare avoir pris connaissance préalablement à la signature de la demande de service. La banque est autorisée à retirer cette somme automatiquement au début de chaque année d'un compte lié au choix de la banque. Toute modification du montant de la contribution annuelle sera portée à la connaissance de la clientèle de la manière prévue par le présent règlement.

Le taux de change de référence appliqué aux opérations de paiement effectuées avec la carte est déterminé conformément aux dispositions de l'article 11§4 des Conditions Bancaires Générales.

Article 13 Modification du règlement

Dans l'optique du développement du service et, notamment, de l'évolution des transactions bancaires disponibles au moyen du software, la banque se réserve le droit de modifier ou compléter unilatéralement le présent règlement. Toute modification est notifiée à l'utilisateur ou au client au moins deux mois avant son entrée en vigueur sur support papier ou sur tout autre support durable. La banque pourra notamment donner cette information via une communication sur les relevés périodiques relatifs aux comptes liés ou via une communication électronique. Si l'utilisateur ou le client n'accepte pas les modifications, il doit notifier son refus à la banque avant l'entrée en vigueur de la modification. La notification de ce refus entraînera, selon le cas, une résiliation automatique sans frais du contrat-cadre et une cessation immédiate du service ou une suppression de l'utilisateur concerné. A défaut de notification de son refus avant l'entrée en vigueur de la modification, l'utilisateur et le client sont présumés avoir accepté la modification intervenue.

Toutefois, toute modification portant sur les taux d'intérêt ou cours de change liés aux opérations de paiement s'appliqueront immédiatement et sans préavis, pour autant que les modifications se fondent sur les taux d'intérêt et cours de change de référence convenus.

La banque se réserve toutefois le droit de modifier en urgence et sans préavis les procédures d'accès et de signature des ordres transmis au moyen du service lorsque cette adaptation est justifiée par un motif lié à la sécurité et à la conservation de l'intégrité du service. Pour ces mêmes raisons, la banque peut également décider de suspendre avec effet immédiat l'accès au service. Dans une telle hypothèse, la banque prendra toute mesure utile afin d'informer l'utilisateur dans les meilleurs délais.

Article 14 Blocage et cessation du service

1. La banque se réserve le droit de bloquer l'accès au service pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité du service (exemple : introduction successive d'un code PIN erroné ou, de manière plus générale, lorsque l'utilisateur ne respecte pas les consignes de sécurité liées à l'utilisation du service...) à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse du service (connaissance de la perte, du vol ou d'un risque de détournement des moyens d'accès et de signature...).

Dans ces cas, la banque informe l'utilisateur ou le client du blocage du service et des raisons de ce blocage et ce, si possible avant que le service ne soit bloqué et au plus tard immédiatement après.

La fourniture des informations visées à l'alinéa précédent n'est pas requise si elle est contrecarrée par des raisons de sécurité objectivement motivées ou interdite en vertu d'une autre législation applicable.

La banque débloque le service dès lors que les raisons justifiant le blocage n'existent plus.

2. Le client peut à tout moment, sans frais et sans justification mettre fin au contrat de mise à disposition du service moyennant notification à la banque.

La banque peut à tout moment et sans justification mettre fin au contrat de mise à disposition du service moyennant le respect d'un préavis de 2 mois. La banque peut notamment notifier la cessation du service via une communication sur les relevés périodiques relatifs aux comptes liés ou via une communication accessible dans le service.

La banque dispose toutefois du droit de mettre fin au contrat sans préavis ni notification préalable et, partant, de mettre fin au service dans les cas suivants :

- en cas de clôture définitive des comptes liés ou si aucun compte n'est (plus) lié au service, ce qui entraîne de plein droit la résiliation immédiate de la convention et la cessation du service ;
- en cas de circonstances rompant définitivement la relation de confiance entre la banque et l'utilisateur et/ou le client (e.a. en cas de contentieux portant sur des comptes liés, débit non autorisé, violation des obligations découlant du présent règlement et notamment des procédures d'accès, conditions d'utilisation et mesures de sécurité...);
- pour des raisons de sécurité, lorsqu'aucune connexion au service n'est constatée durant une période prolongée de minimum 12 mois ;
- dans les hypothèses prévues à l'article 18§1 alinéas 2 et 3 des Conditions Bancaires Générales ;
- lorsque la résiliation immédiate résulte pour la banque d'une obligation légale ou réglementaire.

L'utilisateur et le client renoncent à tout recours à l'encontre de la banque s'il est mis fin au service conformément aux dispositions qui précèdent.

Les transactions correctement et complètement enregistrées avant la résiliation de la convention sont exécutées même si leur date d'exécution est postérieure à la date de la résiliation.

Article 15 Traitement des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel des utilisateurs et des clients sont soumises aux dispositions de protection de la vie privée prévues dans les Conditions Bancaires Générales de la Banque Nagelmackers S.A.

Article 16 Disposition finale

Le contrat d'accès et d'utilisation du service est conclu en Belgique et demeure à tout moment entièrement et exclusivement soumis au droit belge (sauf convention écrite contraire et sauf dispositions légales contraignantes selon lesquelles le droit belge ne serait pas d'application).

Pour tout litige concernant l'accès et l'utilisation du service entre la banque et le client et/ou un utilisateur relève de la compétence des tribunaux de Bruxelles (sauf dispositions légales contraignantes selon lesquelles une autre juridiction serait compétente).