

Cette version a été enregistrée à Leuven le 18 juin 2015. Elle comprend 10 pages.

Le présent règlement et ses annexes fixent les conditions de KBC-Touch, décrivent les services et déterminent les droits et les obligations du contractant et de :

- KBC Bank SA, ayant son siège social à 1080 Bruxelles – Belgique, avenue du Port 2, FSMA 026256 A, RPM Bruxelles, TVA BE 0462.920.226, ci-après dénommée "**la Banque**" et
- KBC Assurances SA, entreprise d'assurances agréée en Belgique, ayant son siège à 3000 Leuven - Belgique, Prof. Roger Van Overstraetenplein 2, RPM Leuven, TVA BE 0403.552.563, ci-après dénommée "**l'Assureur**".

Pour ce qui est des services qui ne sont pas disponibles sur KBC-Touch, le contractant qui est encore abonné à KBC-Online a la possibilité de recourir à ces services dans KBC-Online, et ce conformément aux conditions reprises dans le Règlement KBC-Online et à la page des services et limites y afférente.

Le présent règlement et ses annexes constituent, avec les Conditions bancaires générales, les communications tarifaires conformément à l'article 1.32 des Conditions bancaires générales, le «Règlement Transactions en Instruments financiers», la « Politique d'exécution des ordres », le « Règlement KBC-Online » et les « Conditions de police générales et particulières et les avenants à la police », l'**Accord-cadre**.

Le contractant déclare avoir pris connaissance du contenu de ce règlement et de l'Accord-cadre et en avoir explicitement accepté l'application par la signature du contrat KBC-Touch. Sauf mention contraire, KBC Assurances est le fournisseur des produits d'assurance.'

1 DÉFINITIONS ET SERVICES

1.1 DÉFINITIONS

Les définitions ci-dessous sont utilisées et appliquées dans le présent règlement et ses annexes, sauf indication contraire expresse dans les annexes. Ces définitions peuvent être utilisées sans distinction au pluriel ou au singulier.

Agence bancaire : l'agence bancaire KBC où les comptes du contractant sont tenus ou à laquelle il a confié la gestion de ses polices d'assurance.

Transaction de paiement : une opération initialisée par le contractant ou le bénéficiaire pour transférer des liquidités et en particulier les virements, les ordres périodiques, les domiciliations et les paiements par carte. Sans préjudice de l'application du présent règlement, les conditions particulières pour l'exécution de transactions de paiement (exigences de forme, mode d'octroi, délais d'exécution, règles de valeur,...) sont définies dans les Conditions bancaires générales et les règlements particuliers applicables aux services et aux instructions de paiement spécifiques.

Contractant : tout résident belge ayant signé un contrat KBC-Touch. Le contractant désigne aussi la personne qui utilise les services KBC-Touch.

Service(s) : les services actuels et futurs auxquels il est fait référence à l'article 1.2 du présent règlement.

Carte d'identité électronique ou eID : la carte d'identité électronique légale pour les Belges, qui peut être utilisée par le contractant avec le lecteur de carte d'identité électronique et le code secret correspondant pour s'identifier et signer des ordres.

Code secret : un code d'identification personnel et confidentiel avec lequel le contractant peut (i) s'identifier dans KBC-Touch pour les services bancaires mobiles (l'app KBC-Touch) et (ii) signer certains ordres. Le contractant choisit son code secret lorsqu'il se connecte pour la première fois à l'app KBC-Touch.

Instrument : le PC ou la tablette avec lequel (laquelle) le contractant a accès soit aux applications de navigation internet pour les services bancaires en ligne, soit aux apps e-banking.

Carte : la Carte bancaire KBC que le contractant utilise avec le Lecteur de carte KBC et le code secret correspondant pour s'identifier et signer des ordres. L'utilisation de la Carte bancaire KBC est régie par le Règlement Cartes bancaires KBC.

KBC : KBC Bank SA et/ou KBC Assurances SA.

Lecteur de carte KBC : un petit appareil (Unconnected Card Reader) qui génère une signature électronique. Le contractant y introduit sa carte et compose le code secret correspondant à la carte. Le lecteur de carte calcule ensuite un nouveau code permettant au contractant de s'identifier et de signer des ordres.

KBC-Touch : un ensemble de procédures convenues entre le contractant et, respectivement, la banque et l'assureur qui donnent accès à différents services électroniques, soit par le biais du navigateur Internet, soit par le biais d'une app.

Ordre : toute instruction ou tout ordre que le contractant donne via KBC-Touch en vue de procéder à l'exécution d'une transaction de paiement ou d'un ordre de paiement qui ne relève pas de la définition d'une transaction de paiement, à l'exécution de transactions en instruments financiers (actions, obligations, etc.) ou à l'exécution de n'importe quelle autre opération bancaire ou d'assurance, ainsi que toute demande ou toute acceptation d'un contrat de services bancaires ou d'assurance.

Moyens d'accès et de signature :

- a) soit le Lecteur de carte KBC, avec la carte et le code secret correspondant, comme décrits de manière plus approfondie à l'annexe 1 « Conditions particulières d'utilisation du Lecteur de carte KBC » ;
- b) soit, dans le cas où l'ordre comporte une demande ou l'acceptation d'un contrat de services bancaires ou d'assurance, un Lecteur de carte KBC, avec la carte et le code secret correspondant, comme décrits de manière plus approfondie à l'annexe 1 « Conditions particulières d'utilisation du Lecteur de carte KBC », complétés ou non par un procédé, qui (1) identifient le contractant et donnent accès à la version 'navigateur Internet' de KBC-Touch, qui (2) génèrent une signature électronique avec laquelle le contractant peut signer l'ordre et qui (3) assurent le maintien de l'intégrité des ordres.

- ii. Soit un code secret qui (a) identifie le contractant et lui donne accès aux apps KBC-Touch et (b) permet au contractant de signer certains ordres.
- iii. Soit un clic sur un bouton de confirmation, par lequel le contractant peut confirmer certains ordres.

Exigences système : les exigences techniques pour les services bancaires en ligne et mobiles peuvent être consultées, avant de conclure le contrat, à l'agence bancaire ou auprès de l'agent d'assurances KBC et se trouvent également sur www.kbc.be/touch/exigencestechniques.

Agent d'assurances KBC : l'agent, indépendant de KBC Bank SA, agissant comme médiateur en matière d'assurances entre le contractant et KBC Assurances SA.

1.2 SERVICES

Grâce aux services KBC-Touch, le contractant peut consulter des informations et passer des ordres. Un certain nombre de ces services sont accordés par défaut à tout contractant. D'autres dépendent du groupe d'utilisateurs auquel appartient le contractant (services particuliers). Certains services sont facultatifs. Le contractant peut solliciter l'accès aux services facultatifs lors de la conclusion du contrat ou par la suite. Il lui est toujours loisible de modifier son choix. En fonction des possibilités offertes par KBC, un certain nombre de services ne sont activés qu'après l'accomplissement par le contractant de formalités supplémentaires. La banque et l'assureur se réservent le droit de refuser certains services.

Avant la signature du contrat, le contractant peut obtenir un aperçu des services disponibles à l'agence bancaire ou auprès de l'agent d'assurances KBC ou les consulter sur le site www.kbc.be/touch/fr/documentation.

Le contractant trouvera toutes les informations utiles, ainsi qu'une description des principales caractéristiques et fonctions des services, dans les Conditions bancaires générales, les règlements particuliers et les fiches produits disponibles dans son agence bancaire, ou encore dans les conditions d'assurance particulières disponibles dans son agence bancaire ou auprès de son agent d'assurances ; ces renseignements peuvent également être consultés sur www.kbc.be/documentation.

Le contractant reconnaît :

- (i) qu'avant de conclure le contrat KBC-Touch, il a reçu tous les documents qui constituent l'Accord-cadre, ainsi que toutes les informations relatives aux caractéristiques et fonctions des services de KBC, et qu'il a pu vérifier que ceux-ci répondent bien à ses besoins, et
- (ii) qu'il ne peut utiliser les services qu'aux conditions stipulées dans l'Accord-cadre.

2 CONDITIONS D'UTILISATION

2.1 ACCÈS ET UTILISATION DE KBC-TOUCH

Le contractant doit vérifier si l'instrument et le système de télécommunications dont il dispose sont conformes aux spécifications reprises dans les exigences techniques.

KBC-Touch est initialisé soit par l'intermédiaire du site Internet de KBC www.kbc.be (navigateur Internet), soit en téléchargeant une app dans la boutique d'applications. KBC apporte à cet effet l'appui nécessaire, tant en ligne que par l'intermédiaire d'un helpdesk téléphonique.

Le contractant se connecte et s'identifie à l'aide de ses moyens d'accès et de signature. Lorsque le contractant se connecte la première fois à l'app, il doit s'inscrire dans KBC-Touch et accepter explicitement (i) les dispositions de

l'Accord-cadre, (ii) les limites choisies et (iii) le code secret de son choix. Pour ce faire, il signe à l'aide du Lecteur de carte KBC, de la carte et du code secret correspondant.

L'eID ne peut pas être utilisée par le contractant comme moyen d'accès pour s'identifier et accéder à KBC-Touch. L'eID ne peut être utilisée avec le lecteur de carte d'identité électronique et le code secret que pour signer à distance une demande de contrat ou un contrat de services bancaires ou d'assurance.

Si le contractant s'identifie au moyen du code secret pour accéder à l'app KBC-Touch ou s'il utilise le code secret pour signer certains ordres, et s'il introduit trois fois de suite un code secret erroné, l'accès à KBC-Touch sera bloqué. Dans ce cas, il doit demander un nouveau code secret via l'app à l'aide de son Lecteur de carte KBC, de sa carte et du code secret correspondant.

Le contractant est tenu de conserver et d'utiliser ses moyens d'accès et de signature et son eID dans le respect des dispositions du présent règlement ; il s'engage en outre à respecter les prescriptions de sécurité de la banque.

2.2 SIGNATURE DES ORDRES

Les ordres initialisés avec KBC-Touch doivent être signés avec (i) les moyens d'accès et de signature ou (ii) l'eID. Le contractant reconnaît que les moyens d'accès et de signature et l'eID constituent une signature électronique qui satisfait aux exigences légales en matière d'imputabilité et d'intégrité du contenu de l'ordre. Sans préjudice de dispositions contraires dans le présent règlement, le contractant reconnaît la validité juridique de tous les ordres donnés par KBC-Touch, signés à l'aide des moyens d'accès et de signature ou de l'eID, et exécutés par KBC. Ceci constitue une preuve valable et suffisante de son accord quant à l'existence et au contenu de l'ordre.

Le contractant reconnaît que les messages qu'il envoie via la fonction de messagerie ne sont pas protégés par une signature électronique. Le contractant s'engage par conséquent à ne transmettre aucun ordre via cette messagerie électronique. À titre exceptionnel, la demande de suppression d'un service optionnel de l'abonnement KBC-Touch peut être adressée à l'agence par le biais d'un message électronique. Le contractant accepte que la banque puisse considérer un pareil message électronique demandant la suppression d'un service comme valable en droit. La banque s'efforcera de tenir compte le plus rapidement possible de la demande de suppression. La banque ne pourra cependant en être tenue pour responsable qu'à l'expiration d'un délai de cinq jours bancaires ouvrables après la réception de la demande de suppression d'un service facultatif.

2.3 REFUS DE LA BANQUE D'EXÉCUTER UN ORDRE

La banque se réserve le droit de refuser l'exécution des ordres pour lesquels la provision en compte est insuffisante ou inexistante.

Si la banque refuse d'exécuter une transaction de paiement, elle en avertit le contractant dans les meilleurs délais en motivant sa décision dans la mesure du possible. Cette notification se fera sur support papier, par courriel envoyé à l'adresse e-mail indiquée par le contractant ou sur un autre support électronique disponible et accessible au contractant. Les contractants ayant opté pour la voie numérique en seront informés par un message en ligne.

2.4 BLOCAGE DE KBC-TOUCH

KBC peut bloquer l'accès à KBC-Touch pour des raisons objectives et justifiées ayant trait à la sécurité de KBC-Touch, en cas de présomption d'usage non autorisé ou frauduleux de KBC-Touch, des moyens d'accès et de signature ou de l'eID.

Dans ces cas, la banque et/ou l'assureur informera le contractant - si possible avant le blocage ou immédiatement après - au moyen d'un support durable (papier ou électronique) qui est disponible et accessible au contractant. Ce devoir d'information n'est pas requis si cet objectif devait être contraire à des considérations de sécurité justifiées ou devait être interdit en vertu de la législation applicable.

KBC-Touch sera débloqué dès la disparition des motifs du blocage.

2.5 LIMITES DE DÉPENSES

L'exécution d'ordres et de transactions de paiement est soumise à des limites de dépenses fixées par type de transaction et/ou par période et/ou par moyen d'accès et de signature, en concertation entre la banque et le contractant et dans le respect des montants minimaux et maximaux déterminés par la banque. Certaines limites peuvent être adaptées à la demande du contractant ou de son représentant légal, moyennant l'accord de la banque. Des renseignements à propos des limites déterminées sont disponibles en agence bancaire et sur le site www.kbc.be/touch/fr/documentation.

2.6 HORAIRES D'ACCÈS

KBC-Touch est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sauf en cas d'indisponibilité due à des travaux d'entretien.

2.7 OBLIGATIONS DU CONTRACTANT

Le contractant doit veiller à disposer d'une provision en compte suffisante avant de transmettre un ordre de paiement.

Le contractant doit prendre toutes les mesures raisonnables pour garantir la sécurité de ses moyens d'accès et de signature et de son eID. Le contractant doit ainsi s'abstenir:

- (i) de communiquer à toute personne le code secret personnel de sa carte et de l'indiquer sous une forme reconnaissable sur la carte ou sur tout autre document qu'il a sur lui ;
- (ii) de communiquer à quiconque le code secret personnel donnant accès à l'app ou de le noter sous une forme reconnaissable sur un document qu'il a sur lui ;
- (iii) de communiquer à toute personne le code secret personnel de son eID et de l'indiquer sous une forme reconnaissable sur la carte d'identité électronique ou sur tout autre document ;
- (iv) d'abandonner son appareil, ses moyens d'accès et de signature ainsi que sa eID sans surveillance (par exemple sur le lieu de travail, à l'hôtel, dans un véhicule - même verrouillé - et dans des endroits accessibles au public) ;
- (v) de remettre ses moyens d'accès et de signature à un tiers (en ce compris, mais sans limitation, son partenaire, un membre de sa famille ou un ami) et d'en autoriser l'utilisation par les personnes précitées ;
- (vi) de communiquer les moyens d'accès et de signature par téléphone ou par e-mail ;
- (vii) de choisir un code secret avec une combinaison facilement identifiable.

Le contractant est tenu :

- (i) d'informer immédiatement KBC de la perte, du vol, de la falsification ou de tout autre usage abusif de son KBC-Touch, de son code secret, de sa carte, de son eID et/ou du code secret correspondant ;
- (ii) de toujours veiller à composer discrètement son code secret et de le modifier immédiatement s'il soupçonne que le caractère confidentiel de ce code n'est plus garanti ;
- (iii) de respecter strictement, lors de toute utilisation de son Lecteur de carte KBC, les « engagements du titulaire de la carte » tels que décrits dans le Règlement de la carte bancaire KBC ;
- (iv) en ce qui concerne les opérations bancaires : de prévenir immédiatement KBC en cas de comptabilisation en compte de toute transaction pour laquelle aucune autorisation n'a été donnée et en cas d'erreur ou d'irrégularité constatée dans les informations sur le compte ;
- (v) en ce qui concerne les opérations d'assurance : d'informer immédiatement KBC de la mention, dans les informations électroniques dans KBC-Touch et/ou dans les documents de la police, de toute transaction effectuée sans autorisation et de toute erreur ou irrégularité constatée dans ces informations et/ou ces documents. Le contractant peut adresser sa notification à tout moment en composant le numéro 070 69 00 02. Le contractant doit confirmer par écrit cette notification téléphonique avant l'expiration d'un délai de trois jours ouvrables aux adresses de la banque et de l'assureur, précisées à l'article 7.1.

Le contractant peut faire cette notification à tout moment au numéro 015 63 22 80.

En cas de perte, de vol, de falsification ou de tout autre usage abusif de sa carte, ou dans le cas où le code lié à la carte perd son caractère secret, le contractant doit prévenir immédiatement CARD STOP (070 344 344) de la manière et selon la procédure décrites dans le règlement de la carte applicable.

Il est recommandé au client de déposer une plainte à la police.

En cas d'usage abusif du code secret lui donnant accès à l'app KBC-Touch ou dans le cas où ce code perd son caractère secret, il est recommandé au contractant de déposer immédiatement une plainte à la police.

En cas de vol, de perte, de falsification ou de tout autre usage abusif de son eID, ou dans le cas où le code secret de son eID perd son caractère secret, le contractant doit prévenir immédiatement DOC STOP au numéro gratuit 00800 2123 2123.

Il est en outre recommandé au client de déposer une plainte à la police

2.8 RÉVOCATION D'UN ORDRE D'EXÉCUTION D'UNE TRANSACTION DE PAIEMENT

L'article II.15.7 des Conditions bancaires générales détermine dans quelle mesure et jusqu'à quel moment le contractant peut révoquer un ordre de virement. Le cas échéant, le contractant doit s'adresser, pour la révocation, à son agence bancaire KBC.

2.9 OBLIGATIONS DE LA BANQUE OU DE L'ASSUREUR

La banque ou l'assureur s'engage :

- (i) à assumer, sauf en ce qui concerne l'eID, les risques de la transmission des moyens d'accès et de signature au contractant, en particulier les caractéristiques de sécurisation personnalisées ;
- (ii) à fournir au contractant les moyens nécessaires pour effectuer à tout moment la notification visée à l'article 2.7 ou solliciter le déblocage conformément à l'article 2.4 et à le pourvoir des moyens lui permettant de prouver que la notification a été faite jusqu'à dix-huit mois après celle-ci ;
- (iii) à empêcher – dans la mesure des possibilités techniques – tout nouvel usage de KBC-Touch aussitôt que le contractant a signalé une perte, un vol ou un abus ;
- (iv) sous réserve des dispositions de l'article 2.10, en cas de transaction de paiement non autorisée et après avoir vérifié l'éventualité d'une fraude du contractant, à rembourser immédiatement à ce dernier le montant de la transaction non autorisée et à rétablir, le cas échéant, le compte dans la situation qui aurait été la sienne si la transaction n'avait pas été exécutée (donc avec date de valeur correcte), éventuellement majorée des intérêts sur ce montant. La banque assumera les autres conséquences financières éventuelles, en particulier le montant des frais supportés par le contractant pour déterminer les dommages à indemniser ;
- (v) à informer périodiquement le contractant des mesures de prévention à prendre pour empêcher tout usage illicite de KBC-Touch ;
- (vi) en cas de contestation d'une transaction de paiement effectuée de manière incorrecte ou non autorisée, à fournir la preuve que la transaction a été correctement authentifiée, enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été influencée par une déficience technique ou toute autre panne, à condition que le contractant ait informé la banque de la transaction de paiement contestée moins de treize mois après la date de valeur de l'inscription au débit ou au crédit.

2.10 RESPONSABILITÉ ET RISQUES

Sous réserve des dispositions ci-après, les régimes de responsabilités en vigueur sont tels que décrits à l'article 1.27 des Conditions bancaires générales.

À l'exception de l'eID, la banque ou l'assureur assume les risques liés à l'envoi des moyens d'accès et de signature au contractant. Dès la réception des moyens d'accès et de signature, le contractant est responsable de toutes les créances découlant de leur utilisation, sous réserve des dispositions suivantes. En cas de perte, de vol ou d'usage abusif des moyens d'accès et de signature, le contractant supporte le risque découlant de leur usage illicite jusqu'au moment de la notification prescrite à l'article 2.7.

Jusqu'au moment de la notification prescrite à l'article 2.7, le risque à charge du contractant pour transactions de paiement non autorisées découlant de l'usage illicite de ses moyens d'accès ou de signature est toutefois limité à 150 EUR par sinistre. On entend par sinistre tout dommage résultant de l'usage abusif de la carte ou des moyens d'accès et de signature perdus ou volés.

La limitation des risques précitée ne s'applique pas si le sinistre est le fait d'un acte intentionnel, frauduleux ou dû

à une négligence grave du contractant, auquel cas la totalité de la perte subie est à sa charge. Le juge déterminera en dernier ressort si, dans les circonstances données, il y a effectivement négligence grave.

Le contractant doit être conscient qu'il doit conserver et utiliser ses moyens d'accès et de signature de manière sûre et prudente comme décrit dans l'article 2.7. À défaut, il peut y avoir un usage abusif de KBC-Touch. La banque prévient le contractant que les attitudes suivantes, entre autres, sont de nature à engendrer des sinistres dont il peut être tenu pour responsable :

- (i) le non-respect par le contractant de ses obligations ou des consignes de sécurité telles que décrites à l'art. 2.7, premier paragraphe, points (i) à (vii) ;
- (ii) l'omission de prévenir immédiatement la banque en cas de perte ou de vol ;
- (iii) le fait de ne pas faire bloquer immédiatement KBC-Touch lorsque le contractant constate la perte, le vol ou l'abus de ses moyens d'accès et de signature (à l'exclusion de son lecteur de carte), de sa eID ou de son appareil conjointement avec son code secret ;
- (iv) le fait de ne pas prévenir immédiatement la banque en cas de comptabilisation de toute transaction pour laquelle aucune autorisation n'a été donnée et en cas d'erreur ou d'irrégularité constatée dans les informations sur le compte.

En ce qui concerne les transactions de paiement non autorisées, le contractant n'assume pas le risque de dommages éventuels imputables à la perte, au vol ou à l'usage abusif des moyens d'accès et de signature postérieurs à la notification, sauf en cas d'acte frauduleux.

Sous réserve des dispositions pour transactions de paiement non autorisées, le contractant n'assume pas le risque de dommages éventuels imputables à la perte, au vol ou à l'usage abusif des moyens d'accès et de signature après la notification, à moins d'un acte frauduleux, intentionnel ou d'une négligence grave du contractant.

Par dérogation à ce qui précède et sous réserve de la preuve d'un acte frauduleux ou intentionnel dans le chef du contractant, celui-ci n'est pas responsable en cas de transaction de paiement effectuée sans présentation matérielle de sa carte ou sans identification électronique.

Par dérogation à ce qui précède et sous réserve de la preuve d'un acte intentionnel ou frauduleux dans le chef du contractant, celui-ci n'est pas responsable en cas de contrefaçon ou d'usage illicite de ses moyens d'accès et de signature par un tiers, pour autant que le contractant ait été en possession de ses moyens d'accès et de signature au moment de la transaction contestée.

KBC est responsable du défaut d'exécution ou de l'exécution incorrecte d'ordres initialisés via KBC-Touch, sauf si le contractant a manqué à ses obligations.

KBC ne peut être tenue pour responsable d'une indisponibilité temporaire de certaines fonctions de KBC-Touch pour cause de maintenance annoncée, d'interruptions imprévues n'excédant pas une durée raisonnable, de panne ou de force majeure. Ces situations ne donnent droit à aucune indemnisation en faveur du contractant.

KBC doit faire tout ce qui est en son pouvoir pour assurer un service régulier et prévoir une méthode de sécurisation et d'authentification appropriée. La banque ou l'assureur ne peut toutefois être tenu(e) pour responsable lorsque la prestation de services régulière est perturbée par des défauts techniques sur le réseau qui échappent au contrôle immédiat de la banque ou de l'assureur en tant que prestataire du service (responsabilité du fournisseur ou du

gestionnaire du système de transmission). KBC ne peut être tenu pour responsable en cas de dommages résultant du mauvais fonctionnement ou de la sécurisation imparfaite de l'appareil et/ou de la connexion internet du contractant.

2.11 DURÉE ET RÉSILIATION

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

KBC peut bloquer l'accès à la version navigateur internet de KBC-Touch avec effet immédiat et sans mise en demeure préalable si le contractant ne s'est plus connecté pendant une période ininterrompue de 12 mois.

KBC peut bloquer l'accès à KBC-Touch au moyen de l'app avec effet immédiat et sans mise en demeure préalable si le contractant ne s'est plus connecté au moyen de l'app depuis plus de six mois et/ou s'il n'a plus installé deux ou plusieurs mises à jour consécutives de l'app.

Le présent contrat peut être résilié selon les modalités suivantes :

- (i) Le contractant peut résilier son contrat à tout moment sans frais. Il doit s'adresser à cet effet à son agence bancaire ou à son agent d'assurances KBC.
- (ii) La banque et l'assureur peuvent résilier le contrat à tout moment moyennant un préavis de deux mois. La résiliation doit être adressée par écrit ou sur tout autre support durable.
- (iii) Tant la banque que l'assureur ont le droit de résilier le contrat avec effet immédiat, sans mise en demeure préalable ou intervention judiciaire :
 - lorsque la confiance dans le contractant est sérieusement ébranlée ;
 - lorsque le contractant ne respecte pas les procédures de sécurité ;
 - en cas de défaut d'exécution sérieux.

Dans ce cas, une résiliation par la banque vaut également pour l'assureur et inversement.

Le contractant peut prétendre au remboursement des frais portés en compte pour le service, au prorata de la période inutilisée jusqu'à l'expiration du service, sauf dans les cas mentionnés à l'article 2.11 (iii).

2.12 EXERCICE DU DROIT DE RENONCIATION EN CAS DE VENTE DE SERVICES FINANCIERS À DISTANCE

Le contractant qui, en tant que consommateur, conclut un contrat par KBC-Touch concernant un service financier dispose d'un délai de 14 jours civils pour y renoncer sans frais et sans motiver sa décision. Pour les assurances vie, ce délai est cependant de 30 jours.

Les conditions particulières pour l'exercice du droit de renonciation sont définies dans les Conditions bancaires générales. Pour les contrats d'assurance, le droit de renonciation est exercé comme suit :

Le délai du droit de renonciation prend cours le jour qui suit la conclusion du contrat, à l'exception des contrats d'assurance pour lesquels le délai prend cours au moment où l'assureur informe le preneur de la conclusion du contrat d'assurance ou le jour où le contractant reçoit les conditions contractuelles et toutes les informations complémentaires si ce jour est postérieur.

Ce droit de renonciation peut être exercé par courrier adressé à KBC Assurances. Si le client a déjà payé des frais pour ce service (p. ex. prime), ceux-ci seront remboursés par crédit de son compte dans les trente jours calendrier.

Si le contractant n'exerce pas le droit de renonciation, il sera lié pour la durée fixée dans les conditions contractuelles correspondantes du contrat d'assurance. Le client trouvera plus d'informations sur la durée et les modalités de résiliation dans les conditions particulières ou dans le règlement du service financier en question.

Ce droit de renonciation ne s'applique pas aux polices d'assurance voyage et bagages ou aux polices d'assurance similaires d'une durée inférieure à un mois, ni aux contrats d'assurance vie liés à un fonds d'investissement.

3 INFORMATIONS PROVENANT DE TIERS ET LIENS

3.1 INFORMATIONS DE TIERS

Le contractant peut, par divers services, demander des informations rendues disponibles par d'autres sociétés du groupe KBC ou des tiers, respectant ou non les obligations légales qui leur sont imposées.

La responsabilité de KBC ne peut être engagée si les informations fournies par des sociétés du groupe ou des tiers sont inexacts, incomplètes ou imprécises. Par ailleurs, ces informations externes ne peuvent nullement donner lieu à quelque obligation à charge de KBC.

3.2 LIENS

KBC-Touch comporte des liens vers des sites de tiers. Le contractant peut librement visiter ces sites. KBC n'intervient pas en qualité d'intermédiaire entre le contractant et ces tiers. KBC décline toute responsabilité en ce qui concerne le contenu des sites vers lesquels elle place des liens et ne garantit nullement la sécurité de ces sites. KBC n'offre aucune garantie quant à la pertinence pour un but spécifique des informations, des données ou des publications sur les sites vers lesquels des liens sont placés. KBC n'offre aucune garantie quant à la solvabilité et/ou la fiabilité des auteurs ou propriétaires des sites, ni des personnes ou des entreprises à propos desquelles ces sites fournissent des informations. KBC n'offre aucune garantie quant à l'exhaustivité, l'exactitude et la précision des sites vers lesquels des liens sont placés.

En conséquence, le contractant ne peut tenir KBC pour responsable des conséquences dommageables et des sinistres éventuels qu'il subirait du fait (i) de contacts et/ou contrats conclus par le biais de ces liens hypertextes, (ii) de l'usage de données obtenues via ces liens et (iii) de la consultation de sites par l'intermédiaire de ces liens.

4 DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les droits de propriété intellectuelle grevant le logiciel, le manuel d'utilisation et tous les composants qui en font partie, en ce compris, mais sans limitation, les applications, les données, les textes, les logos, les marques et les raisons sociales figurant dans KBC-Touch (ou à tout le moins les droits d'accorder des droits d'utilisation au contractant) reviennent respectivement à la banque et/ou à l'assureur ou à leurs donneurs de licence tiers.

Le contractant obtient un droit d'usage personnel, non exclusif et incessible pour la durée de ce contrat. Le contractant s'abstiendra de toute infraction aux droits de propriété intellectuelle précités et s'engage à n'utiliser KBC-Touch que de la manière spécifiée dans le présent règlement et ses annexes.

5 INFOCOMPTES / TRAITEMENT DES DONNÉES

5.1 EXTRAITS DE COMPTES ET AUTRES INFORMATIONS

5.1.1

Le contractant qui a choisi de recevoir ses informations sur compte par voie électronique :

- (i) peut, immédiatement après la transaction, les consulter à tout moment et gratuitement via KBC-Touch ;
- (ii) accepte que les annexes aux informations sur compte lui soient fournies électroniquement ;
- (iii) ne peut plus retirer les informations sur compte et les annexes à l'imprimante KBC-Matic. Sous réserve des dispositions de l'article 5.1.6, les relevés de compte ne seront plus envoyés par la poste.

Les informations relatives aux frais sont mises à disposition dans l'écran de la fiche de compte.

Les informations sur compte restent disponibles pendant dix ans pour consultation via KBC-Touch.

La banque offre au contractant la possibilité d'obtenir les informations sur compte mensuellement et sans frais d'une manière qui permette au contractant de sauvegarder et de reproduire ces informations en l'état.

5.1.2

Le contractant qui a choisi de recevoir ses informations sur compte par voie électronique accepte que toutes les notifications personnelles assorties d'un délai déterminé s'effectuent par le biais d'une messagerie en ligne.

Le contractant peut aussi décider de recevoir d'autres notifications personnelles, informations et messages publicitaires de la banque et de l'assureur sur support électronique. Il peut le signaler dans ses données client.

5.1.3

Le contractant s'engage à consulter ses informations sur compte et annexes au moins tous les trente jours.

Le contractant à qui les informations sur compte, annexes et autres informations sont fournies par KBC-Touch s'engage aussi à prendre connaissance, au moins une fois par quinzaine, de ses messages à caractère non commercial. On entend par message à caractère non commercial toute notification ou information adressée personnellement au contractant, exception faite des informations sur compte avec ou sans annexes et des messages à caractère purement publicitaire. Les possibilités de contestation et la date de l'acceptation irrévocable des opérations sont traitées à l'article 5.1.4.

5.1.4

Tout litige relatif à des ordres refusés ou exécutés erronément, en ce compris les transactions de paiement, ainsi que tout litige à propos des informations sur compte, des annexes ou des messages non commerciaux doivent être communiqués par écrit à la banque de la manière et dans le respect des délais stipulés à l'article I.25.1 des Conditions bancaires générales.

À l'expiration des délais précités, les informations sur compte, le solde imprimé ainsi que le contenu des messages non commerciaux seront irrévocablement considérés comme acceptés.

5.1.5

Le contractant s'abstiendra de toute manipulation contraire à la loi ou de falsification des extraits de compte demandés par KBC-Touch. En cas de divergence entre les extraits de

compte imprimés par le contractant et ceux imprimés par la banque (duplicata), ces derniers, sous-tendus par la situation du compte telle qu'elle apparaît dans les livres et dans la bande journal (loggings) de la banque, primeront et constitueront la preuve formelle des transactions effectuées par le contractant.

Les informations contenues dans les documents de la police du contractant constituent la preuve formelle des transactions d'assurance conclues par le contractant. Elles priment sur les informations relatives aux assurances fournies par l'intermédiaire de KBC-Touch.

5.1.6

Lorsque les extraits de compte et autres informations sont fournis par KBC-Touch et :

- (i) que le contractant omet de consulter les informations sur compte et autres informations dans les délais prévus à l'article 5.1.3;
- (ii) que le contractant s'abstient d'effectuer des opérations par l'intermédiaire de KBC-Touch pendant une période relativement longue, dont la Banque apprécie la durée en fonction des circonstances,

la banque et l'assureur se réservent le droit d'expédier les informations sur compte, annexes et autres informations par la poste, à la dernière adresse connue. Les frais de port sont à charge du contractant.

5.1.7

Le contractant peut aussi envoyer lui-même des messages avec ou sans annexes via l'environnement sécurisé de KBC-Touch à son correspondant à l'agence bancaire / à l'agent d'assurances KBC. Le contractant est conscient que ces messages ne sont pas protégés par une signature électronique. Le contractant s'engage dès lors à ne pas utiliser la messagerie pour transmettre des ordres comme stipulé à l'article 2.2.

Les messages dans l'inbox du contractant sont conservés pendant un an. Si le contractant souhaite les conserver plus longtemps, il doit les sauvegarder lui-même sur un support durable

Un message envoyé par le contractant à son correspondant à l'agence bancaire/à l'agent d'assurances KBC peut être lu par plusieurs collaborateurs, ceci afin de s'assurer qu'aucun message ne reste sans réponse, même en cas d'absence du correspondant.

5.2 TRAITEMENT DES DONNÉES

Pour le traitement et l'échange des données à caractère personnel, il est fait référence:

- a. en ce qui concerne les traitements dont la responsabilité incombe à la banque :
 - (i) aux articles I.13 et I.14 des Conditions bancaires générales, dont le contractant déclare avoir pris connaissance et accepter explicitement l'application, et
 - (ii) à la déclaration générale en matière de respect de la vie privée de KBC Bank SA;
- b. en ce qui concerne les traitements dont la responsabilité incombe à l'assureur :
 - (i) aux polices d'assurance concernées et à leurs conditions particulières et générales, telles que communiquées au contractant et acceptées explicitement par lui lors de la conclusion des assurances concernées, et

- (ii) à la déclaration générale en matière de respect de la vie privée de KBC Assurances SA.

Les documents susmentionnés sont disponibles dans toutes les agences bancaires ou auprès de l'agent d'assurances KBC, ainsi que sur le site de KBC (via www.kbc.be/touch/fr/documentation et www.kbc.be/privacy).

5.3 COOKIES

KBC-Touch utilise des cookies afin de proposer un service de meilleure qualité au contractant.

Les cookies sont des petits fichiers au format texte qui sont installés sur l'appareil du contractant lorsqu'il utilise KBC-Touch. Certains cookies sont nécessaires pour le fonctionnement de KBC-Touch ou pour assurer une bonne communication entre l'appareil du contractant et KBC-Touch. D'autres cookies sont utilisés pour faciliter les opérations en ligne du contractant et/ou optimiser les fonctionnalités de KBC-Touch. Les cookies enregistrent entre autres les pages web visitées par le contractant, conservent (en partie) les données de connexion et le choix de langue du contractant, veillent à ce que le contenu de KBC-Touch soit mieux adapté aux besoins du contractant, etc.

Le contractant marque son accord pour l'utilisation de cookies. Le contractant trouvera des informations plus détaillées à ce sujet dans la déclaration générale en matière de respect de la vie privée de KBC Bank SA (www.kbc.be/privacy).

6 FRAIS

Sous réserve du coût des services sous-jacents et des frais de transaction, le contractant n'est redevable d'aucun montant pour l'utilisation de KBC-Touch.

7 MODIFICATIONS

7.1 MODIFICATION DU PRÉSENT RÈGLEMENT ET DE SES ANNEXES

La banque et l'assureur se réservent le droit de modifier les dispositions du présent règlement et des annexes. Dans la mesure où la loi le prescrit, toute modification est communiquée au contractant sur support papier ou sur tout autre support durable auquel il a accès, au moins deux mois avant son entrée en vigueur. S'il n'est pas d'accord avec les modifications proposées, le contractant peut résilier le contrat avec effet immédiat et sans frais dans un délai de deux mois. Le contractant sera lié par ces modifications s'il n'a pas résilié le contrat dans les deux mois qui suivent la notification.

7.2 AJOUT DE NOUVEAUX SERVICES

En cas d'ajout de nouveaux services, le contractant peut, après avoir été informé conformément aux obligations légales des principales caractéristiques, des conditions et du prix, donner immédiatement son accord de la façon prévue pour le service concerné.

7.3 NOUVELLES VERSIONS DE L'APP

Le contractant accepte que KBC mette régulièrement de nouvelles versions de l'app à sa disposition. Le contractant sera informé des mises à jour par le biais du magasin d'applications sur son appareil et recevra également un résumé des principales modifications.

Le contractant s'engage à passer en revue les modifications avant d'installer la mise à jour. Le contractant s'engage également à ne pas installer la mise à jour s'il n'accepte pas les modifications.

Le contractant déclare être informé du fait qu'une fois la mise à jour installée, il ne peut plus utiliser la version antérieure de l'app et qu'il ne peut pas installer la mise à jour s'il veut continuer à utiliser l'ancienne version.

Une fois la nouvelle version installée, le contractant reçoit, lors de la première utilisation, un résumé des modifications, avec lesquelles il doit marquer son accord.

8 LITIGES

8.1 TRAITEMENT DES PLAINTES

Si le contractant a une plainte à l'adresse de KBC à propos d'un service ou de l'exécution d'ordres, il doit suivre la procédure qui est décrite à l'article 1.25.2 des Conditions bancaires générales.

8.2 DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPÉTENTS

Les droits et obligations du contractant et de KBC sont régis par le droit belge. Tout litige relève de la compétence des tribunaux belges.

ANNEXE 1 - CONDITIONS PARTICULIÈRES D'UTILISATION DU LECTEUR DE CARTE KBC

LE LECTEUR DE CARTE KBC

La sécurisation par lecteur de carte KBC est basée sur la technique de la cryptographie symétrique. À l'aide de sa carte et du code secret correspondant, le contractant peut générer une signature électronique sous la forme d'un code chiffré unique au moyen duquel il peut s'identifier et signer des ordres.

Lorsque le contractant a introduit jusqu'à trois fois un code erroné généré avec son lecteur de carte KBC, sa carte est bloquée pour l'accès à KBC-Touch. En d'autres termes, il ne peut plus démarrer KBC-Touch avec cette carte. La carte peut cependant encore être utilisée pour d'autres applications en dehors de KBC-Touch. Le contractant doit contacter son agence bancaire ou son agent d'assurances KBC.

Le contractant ne peut insérer sa carte que dans les lecteurs de carte distribués par KBC et il ne peut jamais introduire son code secret à l'aide du clavier de son ordinateur.

Le contractant doit s'assurer de ne pas conserver son numéro de carte dans un cookie sur un ordinateur accessible à des tiers.

PRESCRIPTIONS DE SÉCURITÉ

Le contractant est responsable de la sécurisation de son ordinateur. Il lui est vivement recommandé, à cet effet, d'installer un antivirus et un pare-feu et d'utiliser la dernière version de son système d'exploitation et de son navigateur.

Le contractant doit s'assurer que les moyens d'accès et de signature sont valables et proviennent de la bonne instance, comme décrit sur www.kbc.be/securite.

ANNEXE 2 – CONDITIONS PARTICULIÈRES RELATIVES AU BOUTON DE PAIEMENT KBC

1 DÉFINITIONS

Les présentes conditions particulières utilisent et appliquent les définitions suivantes en complément des définitions figurant à l'article 1 du règlement. Ces définitions peuvent être utilisées sans distinction au pluriel ou au singulier.

Commerçant : la personne physique ou morale qui intègre et affiche le bouton de paiement KBC sur son site Web (boutique Web).

Bouton de paiement KBC : le signe d'acceptation qui est affiché sur le site Web du commerçant et le logiciel sous-jacent intégré dans le site Web du commerçant et qui permet à un client, via son application KBC pour les services bancaires électroniques/mobiles, 1) d'effectuer un paiement dans la boutique Web du commerçant (ci-après 'e-commerce') ou 2) de payer une facture d'un émetteur sur une Plateforme de gestion des factures (ci-après 'e-invoicing').

Plateforme de gestion des factures : une plateforme en ligne sur laquelle des entreprises (émetteurs de factures) peuvent présenter des documents. Le contractant peut gérer ces documents.

2 FONCTIONNEMENT DU BOUTON DE PAIEMENT KBC

2.1 Un paiement à l'aide du bouton de paiement KBC est un virement.

2.2 Le contractant peut, avec ses moyens d'accès et de signature, payer de manière sécurisée 1) des biens et services achetés en ligne sur le site Web de commerçants qui acceptent les paiements à l'aide du bouton de paiement KBC (e-commerce) et 2) des factures présentées par des émetteurs sur une Plateforme de gestion des factures (e-invoicing). Le contractant qui active le bouton de paiement KBC peut choisir l'application de banque électronique/mobile à partir de laquelle il souhaite initialiser la transaction de paiement.

Un contractant qui utilise le lecteur de carte KBC ne devra utiliser ses moyens d'accès et de signature qu'une seule fois au moment de la signature de la transaction de paiement. Le contractant (i) est alors identifié et (ii) signe son ordre de paiement à l'aide de sa signature électronique. Étant donné que le client n'est connecté et identifié qu'au moment de la signature de la transaction de paiement, il n'a pas la possibilité de sélectionner au préalable le compte à débiter. Le contractant reconnaît et accepte que le compte à débiter soit le compte associé à la carte qu'il utilise conjointement avec son lecteur de carte KBC.

Un contractant qui utilise l'app KBC-Touch se connecte au moyen de son code secret, sélectionne le compte à débiter, scanne ses transactions de paiement et les signe à l'aide de ses moyens d'accès et de signature de la manière stipulée dans le présent règlement.

2.3 Dans le cadre de l'e-commerce, le contractant peut opter pour un paiement sur la base d'une avance octroyée par KBC, selon les modalités décrites aux articles 3 et 4. Dans le cadre de l'e-invoicing, le contractant n'a pas cette option.

2.4 Pour autant que le compte présente une provision suffisante – que celle-ci soit constituée de moyens propres ou d'une avance octroyée par KBC – et qu'aucun autre élément n'empêche le paiement, comme un blocage, une saisie ou d'autres facteurs mentionnés à l'article 3, cette liste n'étant pas limitative, le paiement au commerçant a toujours lieu directement en temps réel.

3 CONDITIONS RELATIVES À UN PAIEMENT AVEC AVANCE (uniquement pour l'e-commerce)

3.1 Le contractant qui souhaite recourir à une avance octroyée par KBC doit satisfaire au minimum aux conditions suivantes:

- (1) être majeur et capable ;
- (2) être titulaire ou cotitulaire du compte à débiter ;
- (3) agir en qualité de consommateur et non à des fins professionnelles.

KBC se réserve à tout moment le droit de refuser une avance. Le contractant qui a accepté une avance ne peut plus retirer son autorisation après l'avoir donnée.

Le contractant cotitulaire du compte à débiter qui souhaite payer à l'aide du bouton de paiement KBC sur la base d'une avance octroyée par KBC, s'engage (i) à en informer ses cotitulaires et à les aviser de leur obligation de rembourser ce montant en tant que cotitulaires, et (ii) à toujours agir avec l'autorisation préalable de ses cotitulaires.

3.2 Le contractant qui opte expressément pour un paiement avec avance détermine lui-même la date à laquelle il souhaite rembourser KBC. Cette date doit se situer dans les deux mois qui suivent la date de la transaction. La date de paiement est toujours un jour ouvrable bancaire. Le contractant ne peut annuler ou modifier cette date de paiement. Le contractant reçoit une avance sans être redevable, à ce titre, de frais ou d'intérêts. L'imputation de l'avance sur le compte du contractant est communiquée par la mention « Avance achat bouton de paiement KBC » sur son extrait de compte.

3.3 Le contractant autorise la banque à récupérer tous les montants et avances dus et exigibles en débitant le compte mentionné à l'article 2.1 des présentes conditions particulières. Le contractant doit veiller à ce que le compte soit suffisamment approvisionné, soit au moment d'initier l'ordre de paiement, soit à la date de paiement. Sauf en cas de saisie, KBC se réserve le droit de débiter automatiquement les montants exigibles du compte mentionné, même en cas de provision insuffisante. Le découvert qui en résulte ne donne toutefois au contractant aucun droit acquis à un crédit futur et doit être apuré conformément à l'article I.30 des Conditions bancaires générales.

Après une saisie en matière civile, le compte ne peut être débité des montants et avances exigibles que moyennant le respect (i) de la réglementation relative aux montants protégés et après calcul du montant entrant effectivement en ligne de compte pour la saisie et la répartition entre les créanciers, et (ii) des éventuels privilèges que KBC pourrait invoquer. En cas de saisie judiciaire, le compte ne peut

être débité que moyennant l'accord préalable de l'autorité judiciaire qui a procédé à la saisie.

L'avance est exigible anticipativement dans les cas suivants :

- (i) en cas de décès du titulaire du compte à débiter ou de son conjoint ;
- ii) en cas de liquidation du compte à débiter, quelle qu'en soit la raison ;
- (iii) en cas d'atteinte grave à la solvabilité du contractant ;
- (iv) en cas de demande de procédure de règlement collectif de dettes introduite par le titulaire ;
- (v) en cas de saisie sur le compte à débiter.

4 LIMITES

L'exécution des transactions de paiement à l'aide du bouton de paiement KBC est soumise aux limites de dépenses stipulées à l'article 2.5 du règlement.

Les limites spécifiques à un paiement avec avance, définies par transaction de paiement et/ou par période, sont disponibles sur www.kbc.be/boutondepaiementkbc. Le contractant qui effectue plusieurs paiements à l'aide du bouton de paiement KBC doit tenir compte du solde de sa limite d'utilisation. Lorsque le montant de l'avance est débité du compte du contractant, la limite d'utilisation est libérée et le titulaire de la carte peut à nouveau effectuer des opérations à concurrence de la limite intégrale.

5 RELATION AVEC LE COMMERÇANT

KBC propose exclusivement un service de paiement et ne peut en aucun cas être tenu responsable d'une perte ou d'un dommage quelconque subi par le contractant à la suite d'une commande à distance et/ou d'un achat de produits/services auprès du commerçant ou du traitement par le commerçant des commandes en ligne de produits/services payés à l'aide du bouton de paiement KBC, y compris mais sans s'y limiter, en raison du conditionnement, de la livraison, du service à la clientèle, de la maintenance.

KBC n'est pas responsable des erreurs ou des défaillances contenues dans les offres commerciales et les conditions du commerçant, ni de l'exhaustivité, de l'exactitude et de la validité des informations publiées sur le site Web du commerçant.

Tout litige éventuel survenant entre le contractant et le commerçant doit être réglé exclusivement entre ces derniers et ne décharge nullement le contractant de son obligation de rembourser l'avance reçue.

Règlement KBC-Online

La présente version a été enregistrée à Leuven le 30 juin 2014. Elle comporte 14 pages.

Le présent règlement et ses annexes fixent les conditions de KBC-Online, décrivent les services et déterminent les droits et les obligations du Contractant et de :

- KBC Bank SA, ayant son siège social à 1080 Bruxelles – Belgique, avenue du Port 2, FSMA 026256 A, RPM Bruxelles, TVA BE 0462.920.226, ci-après dénommée "**la Banque**" et,
- KBC Verzekeringen NV, KBC Assurances SA, entreprise d'assurances agréée en Belgique, ayant son siège à 3000 Leuven – Belgique, Prof. Roger Van Overstraetenplein 2, RPM Leuven, BTW BE 0403.552.563, ci-après dénommée "**l'assureur**".

Le présent règlement et ses annexes constituent, avec les Conditions bancaires générales, les communications tarifaires conformément à l'article I.32 des Conditions bancaires générales, le « Règlement des transactions en Instruments financiers » complété par l'annexe « Politique d'exécution des ordres », ainsi que les « Conditions de police générales et particulières et les avenants à la police », **le Contrat-cadre**.

Le Contractant déclare, en signant le contrat KBC-Online, avoir pris connaissance du contenu de ce règlement et du Contrat-cadre et en avoir clairement accepté l'application.

1 DÉFINITIONS ET SERVICES

1.1 DÉFINITIONS

Dans le présent règlement et dans les annexes auxquelles il renvoie, les définitions suivantes sont utilisées et appliquées, sauf disposition expresse contraire dans les annexes. Les définitions peuvent être utilisées sans aucune distinction au pluriel et au singulier.

Agence bancaire : Agence bancaire KBC où les comptes du Contractant sont tenus ou à laquelle il a confié la gestion de ses polices d'assurances.

Transaction de paiement : Une opération initialisée par le Contractant ou l'Utilisateur (les Utilisateurs) pour transférer des fonds et en particulier les virements, les ordres périodiques ou les domiciliations, en euro ou dans une devise d'un État membre de l'EEE, pour lesquels la banque du donneur d'ordre et la banque du bénéficiaire ou la seule banque concernée par la transaction de paiement sont établies dans l'EEE. Sans préjudice de l'application du présent règlement, les conditions particulières pour l'exécution de transactions de paiement (exigences de forme, mode d'octroi, délais d'exécution, règles de valeur, ...) sont définies dans les conditions bancaires générales et les règlements particuliers applicables aux services et aux instructions de paiement spécifiques.

Contractant : Tout résident belge ayant signé un contrat KBC-Online. Le Contractant désigne aussi la personne qui utilise les services KBC-Online.

Cookies : Il s'agit de petits fichiers texte créés par un programme sur le serveur du site KBC mais conservés sur le disque dur du PC du Contractant. Les cookies sont indispensables au bon fonctionnement de KBC-Online. Ils enregistrent notamment les pages Internet que le Contractant a visitées. Ils offrent en outre un meilleur service au Contractant. Un cookie évite également que le client doive réintroduire à chaque fois certaines données. Il peut, par exemple, garder en mémoire des données comme la langue sélectionnée par le Contractant, afin que ce dernier soit automatiquement guidé vers les informations requises dans la langue de son choix lors d'une prochaine visite. Les cookies ne sont jamais utilisés dans un autre but.

Carte d'identité électronique ou eID : La carte d'identité électronique légale pour les Belges, qui peut être utilisée par le Contractant avec le lecteur de carte d'identité électronique et le code secret pour s'identifier et signer des

ordres. La carte d'identité électronique ne peut pas être utilisée par le Contractant comme moyen d'accès pour se connecter à KBC-Online. La carte d'identité électronique ne peut être utilisée avec le lecteur de carte d'identité électronique et le code secret que pour signer la demande ou la vente de certains services financiers à distance par KBC-Online.

Carte : La carte bancaire KBC ou carte Key to KBC que le Contractant utilise avec le Lecteur de carte KBC et son code secret pour s'identifier et signer des ordres. L'usage de la Carte bancaire KBC est régi par le Règlement de la carte bancaire KBC et l'usage de la carte Key to KBC est régi par le Règlement Key to KBC.

KBC : KBC Bank SA et/ou KBC Assurances SA.

Le Lecteur de carte KBC : Appareil (Unconnected Card Reader) qui génère une signature électronique. Le Contractant y introduit sa carte et forme le code secret correspondant à la carte. Le lecteur de carte calcule ensuite un nouveau code permettant au Contractant de s'identifier et de signer des ordres.

KBC-Online : Un ensemble de procédures convenues entre le Contractant et, respectivement, la banque et l'assureur qui donnent accès à différents services électroniques. KBC-Online vous donne en outre accès à l'ensemble du site Internet de KBC.

Ordre : Toute instruction ou tout ordre que le Contractant donne via KBC-Online en vue de procéder à l'exécution d'une transaction de paiement ou d'un ordre de paiement, qui ne relève pas de la définition d'une transaction de paiement, à l'exécution de transactions en instruments financiers (actions, obligations, etc.) ou à l'exécution de n'importe quelle autre opération bancaire ou d'assurance, ainsi que toute demande ou toute acceptation d'un contrat de services bancaires ou d'assurance.

Exigences techniques : Les exigences techniques peuvent être consultées avant de conclure le contrat à l'agence bancaire ou auprès de l'agent d'assurances et se trouvent également sur www.kbc.be/kbconline/exigencetechniques.

Moyens d'accès et de signature :

- (i) Soit le Lecteur de carte KBC, la carte et le code secret, comme décrits de manière plus approfondie à l'annexe 1 « Conditions particulières pour l'usage du Lecteur de carte KBC », qui permettent au Contractant d'accéder aux services KBC-Online et qui génèrent une signature électronique par laquelle le Contractant peut s'identifier et signer ses ordres.

- (ii) Soit la Carte e-Business KBC, c'est-à-dire une smart-card dotée d'un certificat personnel et d'un mot de passe, délivrée à un Contractant KBC-Online enregistré comme Utilisateur de KBC-Online for Business et autorisé par le Contractant KBC-Online for Business à utiliser la Carte e-Business KBC mise à sa disposition comme moyen d'accès et de signature pour KBC-Online. Cette Carte e-Business KBC est soumise aux "Conditions particulières KBC-Online for Business Security". Les services de certification et d'enregistrement sont fournis conformément aux conditions de la Certificate Policy applicable, disponible sur le site internet www.kbc.com/certificate-policy.

Agent d'assurances :

L'agent, indépendant de KBC Bank SA, agissant comme médiateur en matière d'assurances entre le Contractant et KBC Assurances SA.

1.2 SERVICES

Grâce aux services KBC-Online, le Contractant peut consulter des informations et donner des ordres. Un certain nombre de ces services sont octroyés par défaut à tout Contractant, tandis que d'autres services sont facultatifs. Le Contractant peut solliciter l'accès à ces services facultatifs lors de la conclusion du contrat ou par la suite. Il lui est toujours loisible de modifier son choix par l'intermédiaire de son agence bancaire. En fonction des possibilités offertes par KBC, un certain nombre de services ne sont activés qu'après l'accomplissement par le Contractant de formalités supplémentaires. La banque et l'assureur se réservent le droit de refuser certains services.

Un aperçu des services peut être demandé avant la conclusion du contrat dans l'agence bancaire ou auprès de l'agent d'assurances ; il est par ailleurs toujours disponible sur le site www.kbc.be/kbconline.

Le Contractant peut obtenir toutes les informations utiles, ainsi qu'une description des principales caractéristiques et fonctions des services dans les Conditions bancaires générales, les règlements particuliers et les renseignements produits disponibles au sein de son agence bancaire ou auprès de son agent d'assurances ; ces renseignements peuvent également être consultés sur les sites Internet www.kbc.be et www.kbc.be/kbconline.

Le Contractant reconnaît

- (i) qu'avant de conclure le contrat KBC-Online, il a reçu de KBC tous les documents qui constituent le Contrat-cadre, ainsi que toutes les informations relatives aux caractéristiques et fonctions des services, de sorte qu'il a pu vérifier si ceux-ci répondent effectivement à ses besoins, et
- (ii) qu'il ne peut utiliser les services qu'aux conditions stipulées dans l'accord-cadre.

2 INFORMATIONS PROVENANT DE TIERS ET LIENS

2.1 INFORMATIONS DE TIERS

Le Contractant peut consulter via certains services de KBC-Online (dont Zoomit) des informations mises à disposition par des tiers, respectant ou non des obligations légales qui leur sont imposées.

La responsabilité de KBC ne peut être engagée si les informations fournies par des sociétés du groupe ou des

tiers sont inexactes, incomplètes ou imprécises. Par ailleurs, ces informations externes ne peuvent nullement donner lieu à quelque obligation à charge de KBC.

2.2 LIENS

KBC-Online comporte des liens vers des sites de tiers. Le Contractant peut librement visiter ces sites. KBC n'intervient pas en qualité d'intermédiaire entre le Contractant et ces tiers. KBC décline toute responsabilité en ce qui concerne le contenu des sites vers lesquels elle pose des liens et ne garantit nullement la sécurité de ces sites. KBC n'offre aucune garantie quant à la pertinence pour un but spécifique des informations, des données ou des publications sur les sites vers lesquels des liens sont posés. KBC n'offre aucune garantie quant à la solvabilité et/ou la fiabilité des auteurs ou propriétaires des sites, ni des personnes ou des entreprises à propos desquelles ces sites fournissent des informations. KBC n'offre aucune garantie quant à l'exhaustivité, à l'exactitude et à la précision des sites vers lesquels des liens sont posés.

En conséquence, le Contractant ne peut tenir KBC pour responsable des conséquences dommageables et des sinistres éventuels qu'il subirait du fait (i) de contacts et/ou contrats conclus par le biais de ces liens, (ii) de l'usage de données obtenues par ces liens et (iii) de la simple consultation de sites par l'intermédiaire de ces liens.

3 CONDITIONS D'UTILISATION

3.1 ACCÈS ET UTILISATION DE KBC-ONLINE

Le Contractant doit vérifier si le système de télécommunications dont il dispose (ordinateur, Internet, etc.) est conforme aux spécifications reprises dans la documentation technique des exigences techniques.

KBC-Online est initialisé par l'intermédiaire du site Internet de KBC www.kbc.be. KBC apporte à cet effet l'appui nécessaire, tant en ligne que par l'intermédiaire d'un helpdesk téléphonique.

Les moyens d'accès et de signature dont le Contractant a besoin pour (i) s'identifier et avoir accès à KBC-Online et aux différents services, ainsi que pour (ii) signer les ordres au moyen d'une signature électronique sont mis à sa disposition, à titre personnel, par KBC.

L'eID ne peut pas être utilisée par le Contractant comme moyen d'accès pour s'identifier et accéder à KBC-Online. L'eID ne peut être utilisée avec le lecteur de carte d'identité électronique et le code secret que pour signer la vente de certains services financiers à distance par KBC-Online.

Le Contractant est tenu de conserver et d'utiliser ses moyens d'accès et de signature et son eID dans le respect des dispositions du présent règlement ; il s'engage en outre à respecter les prescriptions de sécurité qui sont jointes au présent règlement en annexe ou à titre de référence et en font partie intégrante.

3.2 SIGNATURE DES ORDRES

Sous réserve des dispositions ci-après, tous les ordres initialisés avec KBC-Online doivent être signés en utilisant les moyens d'accès et de signature. Les demandes de certains services bancaires ou d'assurance ou la signature de contrats liés à certains services de bancassurance peuvent ou doivent être signés avec l'eID.

Le Contractant reconnaît que les moyens d'accès et de signature et l'eID constituent une signature électronique qui satisfait aux exigences légales en matière d'imputabilité et d'intégrité du contenu de l'ordre. Sauf disposition contraire prévue par le présent règlement, le Contractant reconnaît la validité juridique de tous les ordres initialisés via KBC-Online et exécutés par KBC, lesquels ont été signés à l'aide des moyens d'accès et de signature ou l'eID. Ceci constitue une preuve valable et suffisante de son accord sur l'existence et le contenu de l'ordre.

Le Contractant reconnaît que les messages qu'il envoie par KBC-Online ne sont pas protégés par une signature électronique. Le Contractant s'engage par conséquent à ne transmettre aucun ordre via ces messages KBC-Online. À titre exceptionnel, la demande de suppression d'un service optionnel (par exemple la désinscription de Zoomit) de l'abonnement KBC-Online peut être adressée à l'agence par un message KBC-Online. Le Contractant admet que la banque puisse considérer un tel message KBC-Online demandant la suppression d'un service comme valable. La Banque s'efforcera de tenir compte le plus rapidement possible de la demande de suppression. La banque ne pourra en être tenue pour responsable qu'après cinq jours bancaires ouvrables après réception de la demande de suppression d'un service optionnel.

3.3 REFUS DE LA BANQUE OU DE L'ASSUREUR D'EXÉCUTER UN ORDRE

La banque se réserve le droit de refuser l'exécution des ordres pour lesquels la provision en compte est insuffisante ou inexistante.

Si la banque refuse d'exécuter une transaction de paiement, elle en avertit le Contractant le plus rapidement possible en motivant, si possible, sa décision. Cette notification se fera sur support papier, par courriel envoyé à l'adresse e-mail indiquée par le Contractant ou sur un autre support électronique disponible et accessible au Contractant. Les Contractants qui ne reçoivent que des messages numériques en seront informés via un message KBC-Online.

3.4 BLOCAGE DE KBC-ONLINE

KBC peut bloquer l'accès à KBC-Online pour des raisons objectives et justifiées ayant trait à la sécurité de KBC-Online, en cas de présomption d'usage non autorisé ou frauduleux de KBC-Online ou des moyens d'accès et de signature.

Dans ces cas, la banque et/ou l'assureur informera le Contractant - si possible avant le blocage ou immédiatement après - au moyen d'un support durable (papier ou électronique) qui est disponible et accessible au Contractant. Ce devoir d'information n'est pas requis si cet objectif devait être contraire à des considérations de sécurité justifiées ou devait être interdit en vertu de la législation applicable.

KBC-Online est débloqué dès la disparition des motifs sous-tendant le blocage.

3.5 LIMITES DES DÉPENSES

L'exécution d'ordres, et de transactions de paiement en particulier, est soumise à des limites de dépenses qui sont déterminées par type de transaction et/ou par période, en concertation entre la banque et le Contractant et

dans le respect des montants minimaux et maximaux déterminés par la banque. Les limites peuvent être adaptées à la demande du Contractant ou de son représentant légal, moyennant l'accord de la banque. Des renseignements à propos des limites déterminées sont disponibles en agence bancaire et sur le site www.kbc.be/kbconline.

3.6 DROIT D'UTILISATION ET PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les droits de propriété intellectuelle grevant le logiciel KBC-Online, le manuel d'utilisation et tous les composants qui en font partie, en ce compris, mais sans limitation, les applications, les données, les textes, les logos, les marques et les raisons sociales figurant dans KBC-Online (ou à tout le moins les droits d'accorder des droits d'utilisation au Contractant) reviennent respectivement à la banque et/ou à l'assureur ou à leurs donneurs de licences tiers.

Le Contractant obtient un droit d'usage personnel, non exclusif et incessible pour la durée de ce contrat. Le Contractant s'abstient de toute infraction aux droits de propriété intellectuelle précités et s'engage à n'utiliser KBC-Online que de la manière spécifiée dans le présent règlement et ses annexes.

3.7 HORAIRES D'ACCÈS

KBC-Online est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sauf en cas d'indisponibilité due à des travaux d'entretien.

3.8 OBLIGATIONS DU CONTRACTANT

Le client doit veiller à disposer d'une provision en compte suffisante avant de transmettre un ordre de paiement.

Le Contractant doit prendre toutes les mesures raisonnables pour garantir la sécurité de ses moyens d'accès et de signature ou de son eID. Le Contractant doit ainsi s'abstenir :

- (i) de communiquer à toute personne le code secret personnel de sa carte et de l'indiquer sous une forme reconnaissable sur la carte ou sur tout autre document ;
- (ii) de communiquer à toute personne le code secret personnel de son eID et de l'indiquer sous une forme reconnaissable sur la carte d'identité électronique ou sur tout autre document ;
- (iii) de laisser son ordinateur et ses moyens d'accès et de signature sans surveillance (par exemple sur le lieu de travail, à l'hôtel, dans un véhicule - même verrouillé - et dans des endroits accessibles au public) ;
- (iv) de remettre ses moyens d'accès et de signature à un tiers (en ce compris, mais sans limitation, son partenaire, un membre de sa famille ou un ami) et d'en autoriser l'utilisation par les personnes précitées.

Le Contractant est tenu :

- (i) d'informer immédiatement KBC de la perte, du vol, de la falsification ou de tout autre usage abusif de son KBC-Online et/ou de sa carte et/ou de son eID ;
- (ii) de respecter strictement, lors de toute utilisation de son Lecteur de carte KBC, les " engagements du titulaire de la carte " tels que décrits dans le Règlement de la carte bancaire KBC en ce qui concerne la Carte

bancaire KBC et dans le Règlement Key to KBC en ce qui concerne la carte Key to KBC ;

- (iii) en ce qui concerne les opérations bancaires : de prévenir immédiatement KBC en cas de comptabilisation en compte de toute transaction pour laquelle aucune autorisation n'a été donnée et en cas d'erreur ou d'irrégularité constatée sur les extraits de compte ;
- (iv) en ce qui concerne les opérations d'assurance : d'informer immédiatement KBC de la mention, dans les informations électroniques dans KBC-Online et/ou dans les documents de la police, de toute transaction effectuée sans autorisation et de toute erreur ou irrégularité constatée dans ces informations et/ou ces documents.

Le Contractant peut adresser sa notification à tout moment en composant le numéro 070 69 00 02. Le Contractant doit confirmer par écrit cette notification téléphonique avant l'expiration d'un délai de trois jours ouvrables aux adresses de la banque et de l'assureur, précisées à l'article 7.1.

En cas de vol, de perte, de falsification ou de tout autre usage abusif de sa carte, ainsi qu'en cas de perte du caractère secret de son code, le Contractant doit

- (i) prévenir immédiatement CARD STOP (070 344 344) de la manière et conformément à la procédure décrite dans le règlement de la carte applicable.
- (ii) déposer immédiatement une plainte auprès de la police fédérale.

En cas de vol, de perte, de falsification ou de tout autre usage abusif de son eID, ainsi qu'en cas de perte du caractère secret du code secret de son eID, le Contractant doit immédiatement:

- (i) avertir DOC STOP en appelant le numéro gratuit 00800 2123 2123.
- (ii) déposer immédiatement une plainte auprès de la police fédérale.

3.9 RÉVOCACTION D'UN ORDRE D'EXÉCUTION D'UNE TRANSACTION DE PAIEMENT

Le Contractant qui initie un ordre de virement via KBC-Online ne peut plus le révoquer dès que la banque l'a reçu. Aussitôt la transaction de virement signée transmise par le Contractant, elle est considérée comme reçue par la banque.

Dans le cas d'une domiciliation et sans préjudice des droits en matière de remboursement, le Contractant-payeur peut encore révoquer son ordre de paiement au plus tard avant la fin du jour ouvrable précédant celui du débit du paiement.

Pour révoquer un ordre d'exécution d'une transaction de paiement, tant par virement que par domiciliation, le Contractant doit s'adresser à son agence bancaire KBC. Il ne peut effectuer cette révocation par KBC-Online.

En cas d'ordre de paiement mis à l'échéancier, le Contractant-payeur a le loisir de révoquer son ordre de virement dans KBC-Online jusqu'à la fin du jour civil précédant la date de paiement prévue.

3.10 OBLIGATIONS DE LA BANQUE OU DE L'ASSUREUR

La banque ou l'assureur s'engage :

- (i) à l'exception de l'eID, à assumer les risques de la transmission des moyens d'accès et de signature au Contractant, en particulier les caractéristiques de sécurisation personnalisées ;
- (ii) à fournir au Contractant les moyens nécessaires pour effectuer à tout moment la notification visée à l'article 3.8 ou solliciter le déblocage conformément à l'article 3.4 et à le pourvoir des moyens lui permettant de prouver que la notification a été faite jusqu'à dix-huit mois après celle-ci ;
- (iii) à empêcher - dans la mesure des possibilités techniques - tout nouvel usage de KBC-Online aussitôt que le Contractant a notifié une perte, un vol ou un abus ;
- (iv) sous réserve des dispositions de l'article 3,11, en cas de transaction de paiement non autorisée et après avoir vérifié l'éventualité d'une fraude du Contractant, à rembourser immédiatement à ce dernier le montant de la transaction non autorisée et à rétablir, le cas échéant, le compte dans la situation qui aurait été la sienne si la transaction n'avait pas été exécutée (donc avec date de valeur correcte), éventuellement majorée des intérêts sur ce montant. La banque assumera les autres conséquences financières éventuelles, en particulier le montant des frais supportés par le Contractant pour déterminer les dommages à indemniser ;
- (v) à informer périodiquement le client des mesures de prévention à prendre pour empêcher tout usage illicite de KBC-Online ;
- (vi) en cas de contestation d'une transaction de paiement effectuée de manière incorrecte ou non autorisée, à fournir la preuve que la transaction a été correctement authentifiée, enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été influencée par une déficience technique ou toute autre panne, à condition que le client ait informé la banque de la transaction de paiement contestée moins de treize mois après la date de valeur de l'inscription au débit ou au crédit.

3.11 RESPONSABILITÉ ET RISQUE

Sous réserve des dispositions ci-après, les régimes de responsabilités en vigueur sont tels que décrits à l'article 1.27 des Conditions bancaires générales.

À l'exception de l'eID, la banque ou l'assureur assume les risques liés à l'envoi des moyens d'accès et de signature au Contractant. Dès la réception des moyens d'accès et de signature, le Contractant est responsable de toutes les créances découlant de leur utilisation, sous réserve des dispositions suivantes.

En cas de perte, de vol ou d'usage abusif des moyens d'accès et de signature, le Contractant supporte le risque découlant de leur usage illicite jusqu'au moment de la notification prescrite à l'article 3.8.

Jusqu'au moment de la notification prescrite à l'article 3.8, le risque à charge du Contractant pour transactions de paiement non autorisées découlant de l'usage illicite de ses moyens d'accès ou de signature est toutefois limité à 150 EUR par sinistre. On entend par sinistre tout

dommage résultant de l'usage abusif de la carte ou des moyens d'accès et de signature perdus ou volés.

La limitation des risques précitée est inapplicable si le sinistre est le fait d'un acte intentionnel, frauduleux ou dû à une négligence grave du client, auquel cas la totalité de la perte subie est à sa charge. Le juge décidera en dernier ressort du fait que, dans des conditions données, il y a une négligence grave. Le Contractant doit être conscient qu'il doit conserver et utiliser ses moyens d'accès et de signature de manière sûre et prudente comme décrit dans l'article 3.8. À défaut, il peut y avoir usage abusif de son application KBC-Online. La Banque prévient le Contractant que, notamment, les attitudes suivantes peuvent déboucher sur des sinistres, dont il peut être tenu pour responsable :

- (i) le non-respect par le Contractant de ses obligations ou des consignes de sécurité, comme la conservation en un même endroit de son Lecteur de carte KBC, de sa carte et de son code secret, de son lecteur de carte d'identité électronique, de son eID et de son code secret, ou l'inscription sous forme reconnaissable de son code secret sur sa carte/son eID ou sur un document conservé avec sa carte ou son eID) ;
- (ii) le fait de confier ses moyens d'accès et de signature tels que sa carte/son eID et son code secret à des tiers, y compris le partenaire, des membres de la famille ou des amis ;
- (iii) le fait de laisser des tiers utiliser KBC-Online ;
- (iv) le fait de laisser les moyens d'accès et de signature sans surveillance, par exemple sur son lieu de travail, à l'hôtel, dans un véhicule - même verrouillé - ou dans des lieux accessibles au public ;
- (v) l'omission de prévenir immédiatement la banque en cas de perte ou de vol ;
- (vi) le fait de ne pas faire bloquer immédiatement KBC-Online lorsque le Contractant constate la perte, le vol ou l'usage abusif de sa carte ou de son eID ;
- (vii) l'omission par le Contractant de prévenir immédiatement la banque en cas de comptabilisation de toute transaction pour laquelle aucune autorisation n'a été donnée et en cas d'erreur ou d'irrégularité constatée sur les relevés de compte.

En ce qui concerne les transactions de paiement non autorisées, le Contractant n'assume pas le risque de dommages éventuels imputables à la perte, au vol ou à l'usage abusif des moyens d'accès et de signature postérieurs à la notification, sauf en cas d'acte frauduleux.

Sous réserve des dispositions pour transactions de paiement non autorisées, le Contractant n'assume pas le risque de dommages éventuels imputables à la perte, au vol ou à l'usage abusif des moyens d'accès et de signature après la notification, à moins d'un acte frauduleux, intentionnel ou d'une négligence grave du Contractant.

Par dérogation à ce qui précède et sous réserve de preuve d'acte frauduleux ou intentionnel perpétré par le Contractant, celui-ci n'est pas responsable en cas de transaction de paiement effectuée sans présentation matérielle et sans identification électronique.

Par dérogation à ce qui précède et sous réserve de la preuve d'un acte intentionnel ou frauduleux perpétré par le Contractant, celui-ci n'est pas responsable en cas de contrefaçon ou d'usage illicite de ses moyens d'accès et

de signature par un tiers, pour autant que le Contractant ait été en possession de ses moyens d'accès et de signature au moment de la transaction contestée.

KBC ne peut être tenue pour responsable d'une indisponibilité temporaire de certaines fonctions de KBC-Online pour cause de maintenance, de panne ou de force majeure. KBC est responsable du défaut d'exécution ou de l'exécution incorrecte d'ordres initialisés dans KBC-Online, sauf si le Contractant a manqué à ses obligations.

KBC doit faire tout ce qui est en son pouvoir pour assurer un service régulier et prévoir une méthode de sécurisation et d'identification appropriée. La banque ou l'assureur ne peut toutefois être rendu(e) responsable lorsque la prestation de services régulière est perturbée par des défauts techniques sur le réseau qui échappent au contrôle immédiat de la banque ou de l'assureur en tant que prestataire du service (responsabilité du fournisseur ou du gestionnaire du système de transmission). KBC n'est pas responsable des dommages qui résultent notamment du système informatique, de la connexion Internet du Contractant ou de sa protection défectueuse.

3.12 DURÉE ET RÉSILIATION

Le présent contrat KBC-Online est conclu pour une durée indéterminée.

La banque peut bloquer l'accès à KBC-Online avec effet immédiat et sans mise en demeure préalable si le Contractant ne s'est plus connecté pendant une période ininterrompue de 12 mois.

Le contrat KBC-Online peut être résilié selon les modalités suivantes:

- (i) Le Contractant peut interrompre son contrat KBC-Online à tout moment et sans frais. A cette fin, il doit s'adresser à son agence bancaire ou à son agent d'assurances.
- (ii) La banque et l'assureur peuvent résilier le contrat à tout moment moyennant un préavis de deux mois. La résiliation doit être adressée par écrit ou sur tout autre support durable.
- (iii) Tant la banque que l'assureur ont le droit de résilier le contrat avec effet immédiat, sans mise en demeure préalable ou intervention judiciaire:
 - lorsque la confiance dans le Contractant est sérieusement ébranlée ;
 - le Contractant ne respecte pas les procédures de sécurité ;
 - en cas de défaut d'exécution sérieux.

Dans ce cas, une résiliation par la banque vaut également pour l'assureur et inversement.

Le Contractant peut prétendre au remboursement des frais portés en compte pour le service, au prorata de la période inutilisée jusqu'à l'expiration du service, sauf dans les cas mentionnés à l'article 3.12 (iii).

3.13 EXERCICE DU DROIT DE RENONCIATION EN CAS DE VENTE DE SERVICES FINANCIERS À DISTANCE

Le Contractant qui conclut un contrat par KBC-Online concernant un service financier dispose de 14 jours calendrier pour y renoncer sans amende et sans donner de motif de renonciation à l'acquisition de ce service. Ce délai de 14 jours calendrier commence à partir du jour

suivant la conclusion du contrat, plus précisément la signature du formulaire de demande électronique avec la signature électronique ou le jour où le client a reçu les conditions du contrat si ce jour est ultérieur.

Ce droit de renonciation peut être exercé par courrier adressé à l'agence bancaire KBC chargée de la tenue du compte. Si le client a déjà payé des frais pour ce service, ceux-ci seront remboursés par crédit de son compte dans les trente jours calendrier.

Si le client n'exerce pas le droit de renonciation, il sera lié pour la durée déterminée dans les conditions du contrat du service financier concerné. Le client trouvera plus d'informations sur la durée et les modalités de résiliation dans les conditions particulières ou dans le règlement du service financier en question.

Ce droit de renonciation ne s'applique pas aux services financiers dont le prix dépend des variations sur le marché financier sur lesquelles la banque n'a pas de prise, comme les ordres de Bourse.

4 INFOCOMPTES – TRAITEMENT DES DONNÉES

4.1 EXTRAITS DE COMPTE ET AUTRES INFORMATIONS

4.1.1

Après chaque opération réalisée sur un compte ou au terme d'une certaine période, les extraits de compte, accompagnés ou non d'annexes, sont mis à la disposition du Contractant. Les extraits mentionnent les opérations effectuées sur le compte ainsi que les soldes ancien et nouveau ; ils permettent ainsi au Contractant de suivre et de contrôler ses opérations et la situation de son compte. Le Contractant peut demander des extraits de compte par KBC-Online immédiatement après l'exécution d'une transaction de paiement. Les informations relatives aux frais des transactions de paiement seront mises à la disposition du Contractant au moins une fois par mois par voie d'annexes aux extraits de compte.

Le Contractant qui a choisi de recevoir ses extraits de compte avec annexes sur support électronique doit les consulter lui-même via KBC-Online et peut ensuite les imprimer et les sauvegarder sur son propre ordinateur. Le Contractant ne pourra plus demander les extraits de compte et les annexes à l'imprimante KBC-Matic. Sous réserve des dispositions stipulées à l'article 4.1.6, ils ne seront plus envoyés par la poste.

Les extraits de compte et les annexes non imprimés restent disponibles pendant dix ans dans KBC-Online.

Contre rémunération, le client peut aussi obtenir des duplicata papier auprès de son agence bancaire KBC.

4.1.2

Le Contractant qui a opté pour les extraits de compte électroniques accepte que

- (i) les annexes aux extraits lui soient fournies électroniquement;
- (ii) toutes les notifications d'échéances lui soient communiquées par un message dans KBC-Online.

Le Contractant peut aussi décider de recevoir d'autres notifications personnelles, informations et messages publicitaires de la banque et de l'assureur par KBC-Online. Il peut le signaler dans ses données client.

4.1.3

Le Contractant s'engage à consulter ses extraits de compte et annexes au moins tous les trente jours.

Le Contractant à qui les infocomptes, annexes et autres informations sont adressées par KBC-Online s'engage aussi à prendre connaissance, au moins une fois par quinzaine, de ses messages à caractère non commercial. On entend par message à caractère non commercial toute notification et information personnellement adressée au client, exception faite des infocomptes avec annexes ou non et des messages à caractère purement publicitaire. Les possibilités de contestation et la date de l'acceptation irrévocable des opérations sont traitées à l'article 4.1.4.

4.1.4

Tout litige relatif à des ordres refusés ou erronément exécutés, en ce compris les transactions de paiement, ainsi que tout litige à propos des extraits de compte, des annexes jointes aux extraits de compte ou des messages non commerciaux doivent être communiqués par écrit à la banque de la manière et dans le respect des délais stipulés à l'article I.25.1 des Conditions bancaires générales.

Passé ce délai, l'extrait de compte et le solde imprimé ainsi que le contenu des messages non commerciaux, sont irrévocablement considérés comme acceptés.

4.1.5

Le Contractant s'abstiendra de toute manipulation contraire à la loi ou de falsification des extraits de compte demandés par KBC-Online. En cas de divergence entre les extraits de compte imprimés par le Contractant et ceux imprimés par la banque (duplicata), ces derniers, sous-tendus par la situation du compte telle qu'elle apparaît dans les livres et dans la bande journal (loggings) de la banque, primeront et constitueront la preuve formelle des transactions effectuées par le Contractant.

Les informations contenues dans les documents de la police du client constituent la preuve formelle des transactions d'assurance conclues par le Contractant. Elles priment les informations relatives aux assurances fournies par l'intermédiaire de KBC-Online.

4.1.6

Lorsque les extraits de compte et d'autres informations sont fournis par KBC-Online et :

- (i) que le Contractant s'abstient de consulter les infocomptes et autres informations dans les délais impartis, conformément à l'article 4.1.3
- (ii) que le client néglige d'effectuer des opérations par KBC-Online pendant une période relativement longue dont la Banque apprécie la durée en fonction des circonstances,

La banque et l'assureur se réservent le droit d'expédier les infocomptes et autres informations par la poste, à la dernière adresse connue. Les frais de port sont à charge du client.

4.1.7

Le Contractant peut aussi envoyer lui-même des messages avec annexes via l'environnement sécurisé de KBC-Online à son correspondant à l'agence bancaire/auprès de l'agent d'assurances. Le Contractant est conscient du fait que ces messages ne sont pas protégés par une signature électronique. Le Contractant s'engage dès

lors à ne pas utiliser la messagerie de KBC-Online pour transmettre des ordres comme stipulé à l'article 3.2. La forme et la taille auxquelles les annexes doivent répondre peuvent être consultées sur l'écran concerné dans KBC-Online.

Les messages dans l'inbox du Contractant sont conservés pendant un an. Si le Contractant souhaite les conserver plus longtemps, il devra les sauvegarder sur un support durable.

Le message que le Contractant envoie à son correspondant à l'agence bancaire/à l'agent d'assurances peut être lu par plusieurs collaborateurs afin de s'assurer qu'aucun message ne reste sans réponse, même en cas d'absence du correspondant.

4.2 TRAITEMENT DES DONNÉES

Pour le traitement et l'échange des données à caractère personnel, il est fait référence :

- a. en ce qui concerne les traitements dont la responsabilité incombe à la banque :
 - (i) aux articles I.13 et I.14 des Conditions bancaires générales, dont le Contractant déclare avoir pris connaissance et accepter explicitement l'application, et
 - (ii) à la déclaration générale en matière de respect de la vie privée de KBC Bank ;
- b. en ce qui concerne les traitements dont la responsabilité incombe à l'assureur :
 - (i) aux polices d'assurance concernées et à leurs conditions particulières et générales, telles que communiquées au Contractant et explicitement acceptées par lui à la conclusion des assurances concernées, et
 - (ii) à la déclaration générale en matière de respect de la vie privée de KBC Assurances SA.

Les documents susmentionnés sont disponibles dans toutes les agences bancaires ou d'assurances KBC ainsi que sur le site KBC (www.kbc.be/documentation et www.kbc.be/protectiondelavieprivee).

Certains services de KBC-Online utilisent des cookies afin de proposer un service de meilleure qualité au Contractant. Le Contractant marque explicitement son accord à cet effet.

5 FRAIS

Sans préjudice des coûts des services sous-jacents, ainsi que des frais de transaction, le Contractant est redevable, en échange de l'utilisation de KBC-Online, d'une rémunération annuelle telle que déterminée dans la communication en matière de tarifs, conformément à l'article I.32 des Conditions bancaires générales.

6 MODIFICATION DU PRESENT REGLEMENT ET AJOUT DE NOUVEAUX SERVICES.

6.1 MODIFICATION DU PRÉSENT RÈGLEMENT ET DE SES ANNEXES

La banque et l'assureur se réservent le droit de modifier les dispositions du présent règlement et des annexes. Dans la mesure où la loi le prescrit, toute modification est communiquée au client sur support papier ou sur tout autre support durable auquel il a accès, au moins deux mois avant son entrée en vigueur. S'il n'est pas d'accord avec les modifications, le Contractant peut résilier le contrat avec effet immédiat et sans frais dans un délai de deux mois. Le Contractant est lié par ces modifications s'il n'a pas résilié le contrat dans les deux mois qui suivent la notification.

6.2 AJOUT DE SERVICES À KBC-ONLINE

Si de nouveaux services KBC-Online sont ajoutés, le Contractant pourra, après avoir été, conformément aux obligations légales, informé des principales caractéristiques, des conditions et du prix de ces nouveaux services, donner immédiatement son accord de la façon prévue pour ce service.

7 LITIGES

7.1 TRAITEMENT DES PLAINTES

Si le Contractant a une plainte à propos d'un service KBC-Online ou de l'exécution d'ordres, il doit suivre la procédure qui est décrite à l'article I.25.2 des Conditions bancaires générales.

7.2 DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPETENTS

Les droits et obligations du Contractant et de KBC sont régis par le droit belge. Tout litige sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux belges.

ANNEXE 1 - CONDITIONS PARTICULIERES D'UTILISATION DU LECTEUR DE CARTE KBC

LE LECTEUR DE CARTE KBC

La sécurisation par lecteur de carte KBC est basée sur la technique de la cryptographie symétrique. À l'aide de sa carte et du code secret correspondant, le Contractant peut générer une signature électronique sous la forme d'un code chiffré unique au moyen duquel il peut s'identifier et signer des ordres.

Lorsque le Contractant a introduit jusqu'à trois fois un code erroné généré avec son lecteur de carte KBC, sa carte est bloquée pour l'accès à KBC-Online. En d'autres termes, il ne peut plus démarrer KBC-Online avec cette carte. La carte peut cependant encore être utilisée pour d'autres applications en dehors de KBC-Online. Le Contractant doit contacter son agence bancaire ou son agent d'assurances.

Le Contractant ne peut insérer sa carte que dans les lecteurs de carte distribués par KBC et il ne peut jamais introduire son code secret à l'aide du clavier de son ordinateur.

Le client doit s'assurer de ne pas conserver son numéro de carte dans un cookie sur un ordinateur accessible à des tiers.

PRESCRIPTIONS DE SÉCURITÉ

Le Contractant est responsable de la sécurisation de son ordinateur. Il est vivement recommandé d'installer un antivirus et un pare-feu, et d'utiliser la dernière version du système d'exploitation/navigateur.

Le Contractant doit s'assurer que les moyens d'accès et de signature sont valables et proviennent de la bonne instance, comme décrit sur www.kbc.be/securite.

ANNEXE 2 - CONDITIONS PARTICULIERES DE ZOOMIT

Pour autant que les dispositions de cette annexe ne dérogent pas explicitement aux dispositions du Règlement de KBC-Online, ces dernières restent d'application.

Définitions

Sauf mention contraire, les définitions ci-dessous complètent les définitions mentionnées à l'article 1.1 du Règlement de KBC-Online, dont la présente annexe fait partie intégrante.

Données de base : Nom, prénom et éventuellement surnom et numéro de compte d'une personne physique et dénomination et numéro d'entreprise d'une personne morale.

Document(s) : Tout document d'affaires électronique portant sur des transactions financières exécutées ou à exécuter, comme des factures et des documents relatifs aux ressources humaines (fiches de salaire,...), créé par un expéditeur dans le but de le mettre à disposition du destinataire par le biais de la plate-forme Zoomit.

Contractant : Personne (physique ou morale) définie dans le Règlement de KBC-Online, qui a conclu un contrat d'e-banking.

Utilisateur : Personne physique, c'est-à-dire le Contractant lui-même. L'Utilisateur a accès aux Documents s'il en est le Destinataire ou s'il y a été autorisé par le Destinataire, de manière explicite par une procuration d'information ou de manière implicite par une procuration sur le compte du Destinataire.

Destinataire : Personne physique ou morale à laquelle sont destinés les Documents transmis via Zoomit.

Test de concordance : Les Données de base de l'Utilisateur, telles que connues de la banque, sont comparées aux Données de base du Destinataire, telles que connues de l'Expéditeur comme débiteur/créditeur, afin de déterminer si l'Utilisateur a le droit de consulter un Document parce qu'il en est le Destinataire ou qu'il y est autorisé par le Destinataire. Le Test de concordance est exécuté dans Zoomit par Isabel SA de la manière décrite à l'article 5.

Expéditeur : Entreprise (fournisseur, employeur,...) qui crée les Documents, les envoie et les met à disposition de l'Utilisateur via Zoomit.

Plate-forme Zoomit : Le matériel et le logiciel, dont la gestion et la maintenance sont assurées par la SA Isabel NV, ayant son siège social en Belgique, Boulevard de l'Impératrice 13/15, 1000 Bruxelles, RPM 0455.530.509, auxquels la banque est affiliée en vue d'assurer la prestation du service Zoomit.

1 Description du service Zoomit

Zoomit désigne un service permettant l'échange sécurisé de Documents entre les Expéditeurs (par exemple, les sociétés de services aux collectivités) et le Destinataire (par exemple, le client de la société de services aux collectivités). Les documents sont mis à la disposition du Destinataire, qui peut y accéder par le biais de son application d'e-banking ou de celle de son mandataire. Zoomit facilite également l'exécution de paiements, en complétant l'ordre de paiement si l'Utilisateur le souhaite.

Zoomit remplit donc essentiellement deux fonctions :

- (i) livraison numérique sécurisée de documents, et

- (ii) simplification des ordres de paiement, en complétant les données de base de l'ordre sur la base des données de la facture.

2 Le contrat avec l'Expéditeur en tant que base

La principale relation dans le cadre du service Zoomit est la relation entre le Destinataire (par exemple, le client d'une société de services aux collectivités) et l'Expéditeur. C'est au sein de cette relation que le Destinataire accepte ou non de recevoir des Documents numériques (factures, fiches de paie,...) et que des accords sont conclus concernant la réception (simultanée) de (mêmes) documents par le biais d'autres canaux (copie par courrier, fax, e-mail,...). Ces points sont souvent définis dans les conditions (générales) de l'Expéditeur. La banque est une partie externe à la relation Destinataire-Expéditeur et n'assume aucune responsabilité en la matière.

3 Accès aux documents

L'Utilisateur ne peut accéder à Zoomit qu'à partir de KBC-Online avec les moyens d'accès et de signature de l'application d'e-banking. Le fait que plusieurs Utilisateurs soient associés à un compte ne signifie pas automatiquement que chaque Utilisateur peut avoir accès aux Documents transmis par l'Expéditeur. Seuls les Documents destinés à l'Utilisateur peuvent être consultés par l'Utilisateur. Les Documents sont destinés à l'Utilisateur s'il en est le Destinataire ou s'il a été mandaté par le Destinataire.

Un Test de concordance est effectué avant que l'Utilisateur ne puisse consulter un Document dans Zoomit. Si le Test de concordance a été réalisé avec succès (cf. article 5), l'Utilisateur peut accéder au Document.

Dans l'application Infocomptes, une icône dans le détail du compte à vue indique si des Documents sont disponibles dans Zoomit pour le compte concerné. Le Contractant peut accéder à Zoomit en cliquant sur de ces icônes. En tant qu'abonné à KBC-Online, le Contractant dispose automatiquement de Zoomit. Cela signifie que ces icônes sont toujours affichées, que le Contractant utilise ou non Zoomit ou ait ajouté, si nécessaire, un Expéditeur donné à la liste d'Expéditeurs.

Si le Contractant se désinscrit pour un Expéditeur déterminé ou pour Zoomit dans son ensemble, ces icônes ne seront plus affichées pour l'Expéditeur concerné ou en général.

Ce n'est que si le Contractant se désinscrit de Zoomit dans son ensemble que ces icônes ne seront plus affichées. Si le Contractant se désinscrit pour un Expéditeur déterminé, ces icônes seront encore affichées mais le Client recevra (à nouveau) les Documents de la manière convenue avec l'Expéditeur.

En cliquant sur le Document, l'Utilisateur quitte l'environnement sécurisé de KBC-Online et passe sur le site/serveur sécurisé de l'Expéditeur. Il peut y consulter le Document, qui n'aboutit pas dans les systèmes ou les serveurs de la banque. La banque n'assume aucune

responsabilité quant au contenu des sites/serveurs des Expéditeurs et ne donne aucune garantie quant à leur sécurisation.

La banque n'a pas accès aux Documents stockés sur les serveurs de l'Expéditeur. Elle a uniquement accès aux Données de base afin que l'Utilisateur puisse consulter les Documents.

Les Documents qui se trouvent sur le site/serveur de l'Expéditeur ne peuvent être que temporairement consultés pendant le délai qui est stipulé dans les conditions contractuelles de l'Expéditeur.

4 Test de concordance

Zoomit effectue une comparaison entre :

- (i) les données d'identification du Contractant et/ou de son Utilisateur autorisé, telles que connues de la banque et contrôlées sur la base des moyens d'accès et de signature de l'application d'e-banking, et
- (ii) les données d'identification du Destinataire ou de son Utilisateur autorisé, telles qu'obtenues de l'Expéditeur des Documents.

Le principe général est qu'une correspondance parfaite est exigée entre les données connues par l'expéditeur et la banque. Si le résultat du test est positif, l'accès sera octroyé au Client et à ses Utilisateurs autorisés. Dans le cas contraire, l'accès sera refusé.

S'il y a concordance entre le numéro de compte mais pas entre le nom et le prénom du Destinataire, l'Expéditeur autorise dans certains cas l'Utilisateur à accéder aux Documents en fonction de la confidentialité des Documents :

- (i) Lorsque la confidentialité du Document est paramétrée sur "sensible" par l'Expéditeur, une parfaite correspondance est requise entre les données d'identification du Contractant et/ou de son Utilisateur autorisé (nom, prénom et surnoms) et le numéro de compte bancaire du Contractant tel que connu par la banque et (2) les données d'identification du Destinataire ou de son Utilisateur autorisé (nom, prénom) et le numéro de compte bancaire tel que communiqué par l'Expéditeur des Documents. Si le résultat du test de concordance est positif, l'accès est octroyé au Destinataire et à ses Utilisateurs autorisés.
- (ii) Lorsque la confidentialité du Document est paramétrée sur "non sensible" par l'Expéditeur, il doit exister une correspondance entre les données d'identification du Contractant et/ou de son Utilisateur autorisé (nom, prénom et surnoms) et le numéro de compte bancaire du Contractant tel que connu par la banque et (2) les données d'identification du Destinataire ou de son Utilisateur autorisé (nom, prénom) et le numéro de compte bancaire tel que communiqué par l'Expéditeur des Documents. Si le résultat du Test de concordance est positif, l'accès est octroyé au Destinataire et à ses Utilisateurs autorisés. Dans le cas contraire, l'accès est refusé. Si ce premier test est négatif, l'accès au Document est possible si l'Utilisateur authentifié de KBC-Online qui demande à accéder au document déclare qu'il est mandaté à cet effet par le Destinataire. Le Destinataire en sera informé et pourra s'y opposer si nécessaire.

Dans l'application Zoomit, le destinataire peut également indiquer par expéditeur s'il donne l'autorisation de consulter les documents dont il est le destinataire aux autres Utilisateurs qui ont ou auront une procuration sur ses comptes à vue ou ont accès d'une autre manière aux comptes à vue concernés ou aux informations sur les comptes.

5 Paiement de Documents

L'Utilisateur peut effectuer le paiement pour les Documents dotés du statut 'à payer' en cliquant sur 'Payer cette facture'. Le montant, le numéro de compte du bénéficiaire et la communication sont alors automatiquement complétés dans l'écran de la transaction 'Virements'. L'Utilisateur doit ensuite poursuivre le traitement manuellement. Le Document ne se voit automatiquement attribuer le statut 'paiement initialisé' que lorsque l'ordre de paiement est introduit avec le bouton 'Payer cette facture' dans KBC-Online. Ce statut n'indique pas un paiement effectif et ne peut pas être utilisé comme preuve de paiement. Seuls les extraits de compte tiennent lieu de preuve de paiement.

Si l'Utilisateur paie les Documents possédant le statut 'À payer' d'une autre manière (comme une saisie manuelle dans KBC-Online) ou par un autre canal (tel qu'un virement papier), le Document conserve le statut 'À payer', sauf si l'Utilisateur modifie ce statut manuellement dans Zoomit. L'Utilisateur assure lui-même la gestion et le suivi des paiements effectués et à effectuer.

6 TRAITEMENT DES DONNÉES

Lors de la mise à disposition des Documents par Zoomit, les données à caractère personnel et les données des clients sont traitées, parmi lesquelles les Données de base.

La banque est responsable du traitement des données à caractère personnel du Destinataire et de ses Utilisateurs, afin de leur permettre de consulter les Documents via Zoomit et, le cas échéant, d'effectuer des paiements. Concrètement, cela signifie que dans le cadre de Zoomit, la banque traite les données du Destinataire et des Utilisateurs aux fins suivantes :

- (i) enregistrer et suivre l'usage de Zoomit par le Destinataire et les Utilisateurs;
- (ii) rechercher de données transactionnelles sur les numéros de compte appartenant aux Expéditeurs, pour vérifier avec quels Expéditeurs le Destinataire a déjà effectué des transactions ;
- (iii) communiquer des données à caractère personnel du Destinataire et des Utilisateurs à Isabel SA en vue de leur utilisation pour le Test de concordance ;
- (iv) informer les Utilisateurs concernant la disponibilité de Documents d'un Expéditeur dans Zoomit (par exemple par une icône prévue à cet effet dans la fonction 'Infocomptes'), que le Destinataire et ses Utilisateurs utilisent Zoomit ou non ou aient ajouté, si nécessaire, un Expéditeur donné à la liste d'Expéditeurs. Si le Destinataire s'est désinscrit pour un Expéditeur déterminé ou pour Zoomit dans son ensemble, la banque n'informerait pas (plus) ses Utilisateurs concernant la disponibilité de Documents ;

- (v) informer les Expéditeurs potentiels et/ou existants concernant le recours aux opérations bancaires en ligne pour un numéro de compte déterminé mais uniquement lorsque l'Expéditeur y a été autorisé par le Destinataire.

L'Utilisateur qui souhaite que son recours aux opérations bancaires en ligne ne soit pas (plus) transmis à l'Expéditeur, peut se désinscrire aisément. Dans ce cas, le Destinataire et les Utilisateurs ne pourront plus utiliser Zoomit pour les Expéditeurs pour lesquels ils se sont désinscrits.

Le Destinataire qui ne souhaite plus utiliser Zoomit peut se désinscrire aisément.

Le Destinataire et l'Utilisateur peuvent se désinscrire par le biais de la banque, notamment :

- (i) à leur agence bancaire, ou
- (ii) par un message KBC-Online adressé à leur agence.

S'il agit au nom du Destinataire, l'Utilisateur déclare avoir reçu un mandat valable de ce dernier.

L'Expéditeur est responsable du traitement des données à caractère personnel du Destinataire et des Utilisateurs, afin de leur fournir des Documents par voie électronique et de les autoriser à les consulter.

La banque et les expéditeurs sous-traitent le test de concordance à Isabel SA qui se charge du traitement des données. Cela signifie qu'Isabel SA ne peut pas utiliser les données à caractère personnel dans Zoomit à d'autres fins que celles décrites ici.

Dans le cadre de leurs responsabilités respectives en matière de traitement (banque et Expéditeur), le Destinataire et les Utilisateurs possèdent un droit de regard et peuvent exiger des rectifications sans frais.

La banque prend toutes les mesures et a recours à toutes les techniques de sécurisation nécessaires, afin de protéger les données à caractère personnel qu'elle traite (y compris le lien vers les Documents, à l'exception des Documents eux-mêmes qui tombent sous la responsabilité de l'Expéditeur) contre la perte, le vol, la détérioration et l'accès non autorisé de tiers.

Une liste des différents flux d'informations et de données dans Zoomit et des possibilités de désinscription via la banque est disponible dans la déclaration particulière en matière de respect de la vie privée de la banque concernant Zoomit.

De plus amples informations sur l'utilisation des données (à caractère personnel) par la banque et l'exercice de droit en général sont fournies :

- (i) aux articles I.13 et I.14 des Conditions bancaires générales de la banque, et
- (ii) dans la déclaration générale en matière de respect de la vie privée de la banque.

Les Conditions bancaires générales et la déclaration générale et particulière en matière de respect de la vie privée de la banque sont disponibles dans toutes les agences bancaires KBC et sur le site de KBC

(www.kbc.be/documentation et www.kbc.be/protectiondelavieprivee).

Des informations sur le respect de la vie privée sont également fournies sur le site de Zoomit

(<https://www.zoomit.be/content/zoomit/fr.html> > vie privée).

7 Obligations de l'Utilisateur

7.1 L'Utilisateur s'engage à respecter strictement toutes les prescriptions de sécurité relatives à l'utilisation des moyens d'accès et de signature, telles que décrites à l'article 3.8 du Règlement de KBC-Online.

7.2 L'Utilisateur s'engage à communiquer immédiatement à la banque tout abus constaté d'un tiers non autorisé (p. ex. consultation des Documents par un tiers qui n'y a pas été autorisé par le Destinataire) ou toute suspicion d'abus, de la manière décrite dans le règlement applicable.

7.3 Par le biais de Zoomit, la banque et Isabel SA ne fournissent à l'Utilisateur qu'un seul moyen pour payer les Documents plus facilement. Il incombe à l'Utilisateur de veiller à effectuer ses paiements correctement et en temps voulu et à approvisionner suffisamment son compte.

7.4 L'Utilisateur s'engage à adresser toute contestation ou réclamation concernant le fonctionnement du service Zoomit par écrit aux services mentionnés à l'article 7.1 du Règlement de KBC-Online dans le délai défini à l'article 4.1 du Règlement de KBC-Online.

Passé ce délai, l'opération ne peut plus être contestée.

7.5 L'Utilisateur accepte que les réclamations relatives au contenu des Documents (par exemple, une facturation incorrecte) doivent être traitées directement par les Expéditeurs. La banque n'est pas partie aux conventions conclues entre l'Utilisateur et l'Expéditeur.

7.6 L'Utilisateur accepte que les Documents placés sur le serveur de l'Expéditeur ne peuvent être consultés que temporairement, pendant le délai défini dans les conditions contractuelles de l'Expéditeur.

Même si ce délai n'est pas encore passé, les documents ne seront plus disponibles en cas de résiliation de la relation contractuelle entre le Contractant et la banque ou en cas de fin totale ou partielle de l'application Zoomit (pour certains expéditeurs).

L'Utilisateur qui veut continuer à consulter les Documents concernés dans les cas précités doit veiller lui-même à leur stockage/archivage (par exemple en les téléchargeant sur son disque dur).

8 Obligations de la banque

8.1 Sauf dispositions contraires expresses, les obligations de la banque concernant le service Zoomit ne sont que des obligations de moyens.

La banque fournit le service Zoomit sans garantie de qualité. La banque ne fournit aucune garantie relative :

- au fonctionnement continu, ininterrompu ou sans défauts de Zoomit ;
- à la disponibilité des documents ;
- à la qualité, la précision, l'exactitude et la fiabilité des documents ;
- aux temps d'accès et de réponse.

8.2 La banque se réserve le droit d'interrompre le service Zoomit pour effectuer des travaux d'entretien ou apporter des changements ou des améliorations à Zoomit. Elle met tout en œuvre pour en avertir

préalablement l'Utilisateur et limiter autant que possible la durée de ces interruptions. Il est toutefois possible que les interruptions se produisent sans avertissement préalable, en cas d'incident technique, de force majeure (comme une grève, un événement échappant au contrôle de la banque,...) ou d'extrême urgence.

9 Responsabilité et risque

- 9.1 Sans préjudice de l'article 3.11 du Règlement de KBC-Online, la banque n'est pas responsable des dommages, de quelque nature que ce soit, résultant :
- de l'indisponibilité du service Zoomit en raison de travaux d'entretien annoncés ou de force majeure ;
 - des agissements ou de la négligence de l'Utilisateur qui seraient contraires à une disposition des présentes Conditions particulières d'utilisation de Zoomit ;
 - du non-respect par l'Utilisateur des prescriptions et/ou indications de sécurité ;
 - de l'échec du Test de concordance si le Contractant et/ou l'Utilisateur ont communiqué des données incorrectes ou incomplètes à la banque ou à l'Expéditeur ;
 - de toute déclaration fautive de l'Utilisateur concernant son droit d'accès aux Documents.

La banque n'est pas responsable des dommages indirects ou consécutifs et immatériels résultant ou ayant rapport à l'utilisation de Zoomit, tels que la perte de temps, de clientèle, de données et de revenus, le manque à gagner, la hausse des frais généraux, la perturbation de l'activité commerciale, les créances de tiers, la détérioration de l'image ou les économies escomptées découlant ou ayant rapport avec l'usage de Zoomit.

La responsabilité de la banque concernant l'application Zoomit est limitée à 25 000 EUR.

- 9.2 Seul l'Expéditeur a un droit de consultation et de correction des Documents. Seul l'expéditeur est responsable du contenu, de la qualité, de la précision et de l'exactitude des documents. Les plaintes ou questions relatives aux Documents ou à leur contenu ne sont pas traitées par la banque et doivent être directement adressées aux Expéditeurs.

La banque n'est pas responsable :

- du caractère incomplet, inexact et non actualisé des informations sur le site de l'expéditeur ou de tiers auxquels elles donnent accès par un hyperlien ;
- de la solvabilité et de la fiabilité de l'Expéditeur ou des propriétaires de sites tiers vers lesquels des liens sont établis ;
- du non-respect par l'Expéditeur de ses obligations de livraison ou de toute autre obligation légale ou contractuelle envers le Destinataire ;
- de l'impossibilité de créer la connexion nécessaire au service et de l'interruption de la connexion dans la mesure où elles sont dues à des tiers.

- 9.3 L'Expéditeur détermine le Test de concordance (cf. article 5) applicable à chaque Document. La banque ne peut en être rendue responsable.

- 9.4 Seul l'Expéditeur est responsable des messages publicitaires apparaissant dans les Documents ou dans les bannières. La banque ne peut en être rendue responsable.

10 Droits intellectuels

Les droits de propriété et autres droits intellectuels en rapport avec le service Zoomit comme les programmes, les logiciels, les marques, la raison sociale et le logo, appartiennent à Isabel SA et ne sont en aucun cas transmis à l'Utilisateur.

L'Utilisateur s'abstiendra de toute infraction à ces droits. Il peut utiliser l'application et la documentation en rapport avec Zoomit exclusivement pour ses besoins personnels. Il ne peut les copier, les mettre à disposition de tiers ou les diffuser.

Il est interdit à l'Utilisateur de modifier les programmes et les écrans de Zoomit.

11 Frais

L'accès à Zoomit et son utilisation sont gratuits, sans préjudice de l'éventuelle tarification de KBC-Online et des moyens d'accès et de signature et des dispositions et conventions contractuelles entre le Destinataire et l'Expéditeur.

12 Résiliation

Sauf résiliation, le Contractant s'abonne pour une durée indéterminée. Il peut à tout moment :

- résilier unilatéralement l'application Zoomit dans son abonnement KBC-Online ;
- résilier son contrat pour la réception de Documents avec un ou plusieurs Expéditeurs via le module administratif de Zoomit. Cette résiliation spécifique prend effet le jour ouvrable suivant, sauf conditions contraires stipulées par l'Expéditeur.

La banque peut mettre un terme à l'application Zoomit moyennant un préavis de deux (2) mois ou immédiatement dans les cas stipulés à l'article 3.12 (iii) du Règlement de KBC-Online.

En cas de résiliation du contrat KBC-Online par le Contractant ou par la banque, les dispositions de l'article 3.12 du Règlement de KBC-Online seront d'application. La résiliation du contrat KBC-Online met automatiquement fin à l'abonnement Zoomit.

En cas de résiliation du contrat KBC-Online ou de l'application Zoomit pour quelque motif que ce soit, l'Utilisateur est tenu d'en informer le Destinataire et les Expéditeurs dans les plus brefs délais.

ANNEXE 3 - CONDITIONS PARTICULIÈRES RELATIVES AU BOUTON DE PAIEMENT KBC

1 DÉFINITIONS

Les présentes conditions particulières utilisent et appliquent les définitions suivantes en complément des définitions figurant à l'article 1 du règlement. Ces définitions peuvent être utilisées sans aucune distinction au pluriel ou au singulier.

Commerçant : la personne physique ou morale qui intègre et affiche le bouton de paiement KBC sur son site Web (ledit e-shop).

Bouton de paiement KBC : le signe d'acceptation affiché sur le site Web du commerçant et le logiciel sous-jacent intégré dans le site Web du commerçant permettant à un client d'effectuer un paiement dans l'e-shop du commerçant par le biais de son application.

2 FONCTIONNEMENT DU BOUTON DE PAIEMENT KBC

2.1 Le contractant peut, par le biais de ses moyens d'accès et de signature, payer en toute sécurité les biens et services achetés en ligne sur le site Web des commerçants qui acceptent les paiements à l'aide du bouton de paiement KBC. Le contractant, qui active le bouton de paiement KBC sur le site Web du commerçant, accède à son application de banque en ligne à partir de laquelle il peut initier la transaction de paiement.

Le contractant, qui utilise d'autres moyens d'accès et de signature, doit préalablement s'identifier dans son application de banque en ligne à l'aide de ses moyens d'accès et de signature, sélectionner le compte à débiter, introduire ses transactions de paiement, puis signer à l'aide de ses moyens d'accès et de signature de la manière stipulée dans le présent règlement.

2.2 Le contractant qui signe sa transaction de paiement à l'aide du lecteur de carte KBC a deux options :

- (1) payer immédiatement par ses propres moyens ;
- (2) payer sur la base d'une avance octroyée par KBC, aux conditions stipulées aux articles 3 et 4.

2.3 Pour autant que le compte présente une provision suffisante, que celle-ci soit composée de moyens propres ou d'une avance octroyée par KBC, et qu'aucun autre élément n'empêche le paiement, y compris mais sans s'y limiter, un blocage ou une saisie, ou d'autres raisons citées à l'article 3, le paiement au commerçant a toujours lieu en temps réel.

3 CONDITIONS RELATIVES À UN PAIEMENT AVEC AVANCE

3.1 Le contractant qui souhaite utiliser une avance octroyée par KBC doit satisfaire au moins aux conditions suivantes :

- (1) être majeur et capable ;
- (2) être titulaire ou cotitulaire du compte à débiter ;
- (3) agir en qualité de consommateur et non à des fins professionnelles.

KBC se réserve à tout moment le droit de refuser une avance. Le contractant, qui a accepté une avance, ne peut plus retirer son autorisation après l'avoir donnée.

Le contractant-cotitulaire du compte à débiter qui souhaite payer à l'aide du bouton de paiement KBC sur la base d'une avance octroyée par KBC, s'engage (i) à en informer ses cotitulaires et à les aviser de leur obligation de rembourser ce montant, et (ii) à toujours agir avec le consentement préalable de ses cotitulaires.

3.2 Le contractant, qui opte expressément pour un paiement avec avance, détermine lui-même la date à laquelle il souhaite rembourser KBC. Cette date doit se situer dans les deux mois qui suivent la date de la transaction. La date de paiement est toujours un jour ouvrable bancaire. Le contractant ne peut annuler ou modifier cette date de paiement. Le contractant reçoit une avance sans être redevable de frais ou d'intérêts à cet effet. L'imputation de l'avance sur le compte du contractant est communiquée sur son extrait de compte.

3.3 Le contractant autorise la banque à récupérer tous les montants et avances dus et exigibles en débitant le compte mentionné à l'article 2.1 des présentes conditions particulières. Le contractant doit veiller à ce que le compte soit suffisamment approvisionné, soit au moment d'initier l'ordre de paiement, soit à la date de paiement. Sauf en cas de saisie, KBC se réserve le droit de débiter automatiquement le compte mentionné des montants exigibles, même en cas de provision insuffisante. Le découvert qui en résulte ne donne toutefois au contractant aucun droit acquis à un crédit futur et doit être apuré conformément à l'article I.30 des Conditions bancaires générales.

Après une saisie en matière civile, le compte ne peut être débité des montants et avances exigibles que moyennant le respect (i) de la réglementation relative aux montants protégés et après calcul du montant entrant effectivement en ligne de compte pour la saisie et la répartition entre les créanciers, et (ii) des éventuels privilèges que KBC pourrait invoquer. En cas de saisie judiciaire, le compte ne peut être débité que moyennant l'accord préalable de l'autorité judiciaire qui a procédé à la saisie.

L'avance est exigible anticipativement dans les cas suivants :

- (i) en cas de décès du titulaire du compte à débiter ou de son conjoint ;
- (ii) en cas de liquidation du compte à débiter, et ce quelle que soit la raison ;
- (iii) en cas d'atteinte grave à la solvabilité du contractant ;
- (iv) en cas de demande de procédure de règlement de collectif de dettes introduite par le titulaire ;
- (v) en cas de saisie sur le compte à débiter.

4 LIMITES

L'exécution des transactions de paiement à l'aide du bouton de paiement KBC est soumise aux limites de dépenses stipulées à l'article 3.5 du règlement.

Les limites spécifiques à un paiement avec avance, qui sont définies par transaction de paiement et/ou par période, sont disponibles sur www.kbc.be/boutondepaiementkbc.

Le contractant, qui effectue plusieurs paiements à l'aide du bouton de paiement KBC, doit tenir compte du solde de sa limite d'utilisation. Lorsque le montant de l'avance est débité du compte du contractant, la limite d'utilisation est libérée et le titulaire de la carte peut à nouveau effectuer des opérations à concurrence de la limite intégrale.

5 RELATION AVEC LE COMMERÇANT

KBC propose exclusivement un service de paiement et ne peut en aucun cas être tenue responsable d'une perte ou d'un dommage quelconque subi par le contractant à la suite d'une commande à distance et/ou d'un achat de produits/services auprès du commerçant ou du traitement par le commerçant des commandes en ligne de produits/services payés à l'aide du bouton de paiement KBC, y compris mais sans s'y limiter, en raison du conditionnement, de la livraison, du service à la clientèle, de la maintenance.

KBC n'est pas responsable des erreurs ou des défaillances contenues dans les offres commerciales et les conditions du commerçant, ni de l'exhaustivité, de l'exactitude et de la validité des informations publiées sur le site Web du commerçant.

Tous litiges éventuels survenant entre le contractant et le commerçant doivent être tranchés exclusivement entre ces derniers et ne déchargent nullement le contractant de son obligation de rembourser l'avance reçue.