



REGLEMENT PHONESERVICE

Annexe 6 au Règlement Général des Opérations.

Le présent règlement régit les droits et obligations du client et de la Banque en ce qui concerne l'accès à et l'utilisation de phoneservice.

Les présentes dispositions font partie intégrante des annexes au Règlement Général des Opérations d'AXA Bank Europe, ci-après dénommée "la Banque". Les dispositions du Règlement Général des Opérations et les autres annexes d'application sont dès lors d'application, sauf s'il y est dérogé dans le règlement ci-après.

Ci-après, il faut entendre par "client" toute personne qui conclut avec la Banque une convention concernant phoneservice au moyen de la procédure de demande habituelle.

Sous réserve de l'application d'autres lois et arrêtés, les opérations de paiement via phoneservice sont régies par les dispositions de la loi du 10 décembre 2009 relative aux services de paiement. Dans le présent règlement il n'est dérogé aux dispositions impératives de cette loi. Les dispositions de cette loi reprises dans le présent règlement, doivent par conséquent être lues en interprétées comme celles-ci.

Article 1: Description du service phoneservice – Exigences techniques

Grâce à phoneservice, le client peut, au moyen d'un téléphone mobile ou fixe, effectuer des opérations bancaires auprès de la Banque, et ce 24 h par jour et 7 jours par semaine.

La Banque peut temporairement interrompre le service du phoneservice en vue de son entretien, son amélioration ou sa sécurisation. Dans ces cas, elle s'efforcera de limiter ces interruptions à un minimum. Phoneservice est un service automatique. En entrant en contact avec les ordinateurs vocaux de la banque, le client a la possibilité d'effectuer les opérations énumérées ci-après auprès d'AXA Banque via le réseau téléphonique ordinaire ou mobile à l'aide d'un appareil à touches. Afin de l'assister et de le soutenir dans l'utilisation de phoneservice, la Banque met à la disposition du client un manuel succinct. Ce manuel peut toujours être demandé auprès de chaque agence AXA Banque.

Article 2: Accès et sécurisation

- 2.1. Pour avoir accès à phoneservice, le client doit disposer des moyens d'accès suivants :
 - un code secret
 - le numéro de son compte à vue ou compte d'épargne (principal) (à préciser à la suite de la demande de connexion à phoneservice).
- 2.2. Le client entre en communication avec l'ordinateur vocal d'AXA Banque en formant le numéro de téléphone mentionné dans le manuel. Il s'identifie en introduisant le numéro de son compte à vue ou de son compte d'épargne, suivi du code d'accès secret, si le volet "Opérations", « Contact Center », ou

"Modification code secret" est sélectionné.

Ensuite, l'ordinateur énumère le menu des opérations. Le client fait son choix en appuyant sur la touche correspondant à l'option choisie. La suite de la procédure dépend de l'option choisie et celle-ci est communiquée par l'ordinateur.

- 2.3. Dès l'établissement de la convention de phoneservice, la Banque communique personnellement au client le code secret.

La Banque garantit le maintien de la confidentialité du code secret au sein de sa propre organisation et de son propre réseau. Le client doit à son tour respecter rigoureusement la confidentialité de ce code. Tant la Banque que le client courent des risques graves, en particulier d'abus du service et d'accès indésirable, si cette confidentialité n'est pas recherchée et contrôlée par toutes les parties concernées.

Dans ce souci de discrétion, le client prendra les mesures de précaution suivantes :

- il ne communiquera jamais son code secret à un tiers et ne le mettra jamais à la disposition d'un tiers (même s'il s'agit d'une connaissance ou d'un membre de sa famille);
- il ne conservera jamais le code secret sur un appareil ou un autre support fixe et ne le notera jamais de manière identifiable dans un agenda ou un carnet de notes, sur un écrit qu'il porterait sur lui ou sur des documents ou pièces rangés dans un endroit non protégé; il ne fera bien sûr aucune annotation liée à son code secret à des endroits et sur des documents sur lesquels figure déjà son numéro de compte;
- il avertira la Banque lorsque le client reçoit des signaux indiquant qu'un tiers peut accéder, accède ou tente d'accéder abusivement à (ses comptes via) phoneservice et/ou sa (ses) connexion(s) téléphonique(s);
- il interrompra toujours sa connexion avec phoneservice immédiatement après usage.

Les mesures de précaution énumérées ici sont à ce point importantes et à ce point évidentes que leur non-respect sera considéré comme une négligence grave dans le chef du client, ce qui aura pour effet que la limitation de la responsabilité du client dont question ci-dessus ne sera pas d'application.

En raison de la sécurisation de phoneservice, le client ne mettra jamais ce service à la disposition d'un tiers (pas même d'une connaissance, d'un mandataire ou d'un membre de sa famille). Au besoin, le client peut toujours désigner un tiers, auquel cas ce dernier reçoit personnellement accès au service pour le compte du

client par le biais d'une connexion propre à phoneservice.

Au cas où le client aurait oublié son code secret, il peut toujours redemander celui-ci par le biais de son agence ou auprès du service Contact Center Gestion Technique - Service Desk Clients (B21/494) de la Banque, soit par écrit à l'adresse Grotesteenweg 214, 2600 Berchem (fax. 03/247.76.79), soit par téléphone au n° 03/286.66.56 (FR) ou 03/286.66.55 (NL). Il recevra alors à nouveau une communication personnelle reprenant les données requises.

Article 3: Opérations exécutées avec phoneservice:

Phoneservice offre les possibilités suivantes pour tous les comptes à vue et comptes d'épargne dont le client est titulaire ou co-titulaire (avec procuration réciproque), représentant légale (parent, tuteur) ou mandaté:

3.1. Information sur les comptes, opérations, calendrier des paiements et bénéficiaires :

Le client peut consulter le solde de ses comptes ainsi qu'un aperçu des dernières opérations. Il est également possible de consulter les opérations qui seront exécutées dans le futur (virements avec date mémo ou date d'exécution souhaitée dans le futur).

3.2. Ordres de virement (nationaux)

3.2.1. Le client peut introduire des ordres de virement en euro vers un bénéficiaire en Belgique par phoneservice.

Les virements pour lesquels plus d'une signature est requise et qui sont introduits via phoneservice seront refusés. S'il existe des seuils pour certains comptes, un virement qui excède ce seuil sera refusé.

Pour les mineurs d'âge, il n'y a pas de possibilité d'effectuer des virements de leur compte d'épargne par phoneservice.

Pour les personnes majeures, cette possibilité est limitée selon les conditions et modalités des comptes d'épargne.

Le client est tenu d'introduire les données suivantes, sans lesquelles la Banque ne peut effectuer l'ordre de virement, à savoir :

- le montant du paiement en EUR,
- le numéro de compte du client en 12 chiffres,
- le numéro de compte du bénéficiaire en 12 chiffres.

Si le client introduit un ordre de virement conformément aux dispositions ci-dessus, la Banque peut exécuter cet ordre correctement et en temps voulu.

3.2.2. Pour les ordres de virement en euros, introduits par phoneservice, les délais d'exécution suivants sont d'application :

- si le client introduit un ordre de virement par phoneservice d'un compte AXA vers un autre compte AXA, la Banque veillera à ce que le compte du bénéficiaire de cet ordre de virement soit crédité immédiatement, à condition que cet ordre soit reçu durant un jour bancaire ouvrable
- si le client introduit un ordre de virement par phoneservice vers un compte auprès d'une autre

banque, la Banque veillera à ce que le compte de la Banque du bénéficiaire de cet ordre de virement soit crédité au plus tard à la fin du jour bancaire ouvrable après le moment de réception de l'ordre.

Le moment de réception de l'ordre de virement est fonction de la date à laquelle le client introduit son ordre de virement par phoneservice ou des instructions données par le client quant à la date d'exécution dans le futur.

Le moment de réception pour les ordres de virement est introduit ainsi :

- après 21 h
- ou un jour qui ne coïncide pas avec un jour bancaire ouvrable, est réputé être le jour bancaire ouvrable suivant.

Le délai d'exécution susmentionné prend cours à partir de ce moment seulement.

La Banque se réserve le droit de ne pas exécuter les ordres de virement lorsque le compte n'est pas suffisamment approvisionné. Si le solde disponible est insuffisant, l'ordre sera présenté au paiement sur le compte pendant cinq jours bancaires ouvrables. Le jour, au sein des cinq jours bancaires ouvrables, où le solde devient suffisant, est réputé coïncider avec le moment de réception précitée. Si, au terme des cinq jours bancaires ouvrables, le compte n'est toujours pas suffisamment approvisionné, l'ordre est définitivement refusé et la Banque porte en compte le coût correspondant, tel que prévu dans la liste des tarifs.

3.2.3. Les ordres de virement introduits par phoneservice, pour être exécutés dans le futur, doivent être introduits un jour bancaire ouvrable au plus tard avant la date d'exécution souhaitée dans le futur. En pareil cas, le client complète le champ « date mémo » ou « date d'exécution souhaitée dans le futur ». Cette date ne peut se situer plus de 365 jours dans le futur.

Phoneservice permet aussi au client d'annuler les virements avec date mémo ou date d'exécution souhaitée dans le futur ou de modifier cette date jusqu'à la fin du jour bancaire ouvrable précédant la date mémo ou la date d'exécution souhaitée dans le futur.

Le compte du donneur d'ordre est débité à la date mémo ou date d'exécution souhaitée dans le futur indiquée. La responsabilité de la Banque ne peut être engagée en cas d'erreur ou de retard sur ce plan.

Si cette date ne coïncide pas avec un jour bancaire ouvrable, l'ordre est ajourné jusqu'au jour bancaire ouvrable suivant. La Banque se réserve le droit de ne pas exécuter les ordres de virement lorsque le compte n'est pas suffisamment approvisionné. Si le solde disponible est insuffisant, l'ordre sera présenté au paiement sur le compte pendant cinq jours bancaires ouvrables. Le jour, au sein des cinq jours bancaires ouvrables, où le solde devient suffisant, est réputé coïncider avec le moment de réception précitée.

Pour l'inscription au crédit du montant sur le compte de la banque du bénéficiaire, les délais d'exécution sont précisés dans l'article 3.2.2. Dans ce cadre, la date mémo ou date d'exécution souhaitée dans le futur ou, le cas échéant, la date à laquelle le compte

est suffisamment approvisionné, vaut moment de réception.

3.3. Information générale :

Le client peut aussi écouter, via phoneservice, des informations concernant des actions et promotions spéciales de la Banque, des numéros de téléphone utiles et l'adresse Internet de la Banque.

3.4. Contact Center

Le client peut, par phoneservice, entrer en contact avec un opérateur du Contact center de la Banque pour obtenir des informations, donner des ordres et faire de déclarations.

Article 4: Limites

Pour des raisons de sécurité, les virements vers des comptes de tiers sont limités à 2.500 EUR par jour (0-24 h) et par code d'accès secret et à 5.000 EUR par semaine (lundi – dimanche) et par code d'accès secret. Les virements entre les comptes du client liés à son code d'accès secret ne sont pas soumis à des limitations.

Les ordres de virement qui excèdent cette limite ne seront pas exécutés.

Article 5: Imputation des opérations - preuve

Dans phoneservice, l'utilisation simultanée du code secret et du numéro de compte remplace la signature écrite pour toutes les opérations électroniques effectuées via phoneservice et constitue pour l'application du présent règlement la signature électronique du client. Une signature électronique du client ayant déjà été jugée exacte par la Banque est valable pour la Banque et constitue pour elle une preuve suffisante de l'identité du client, de l'uniformité de contenu entre les ordres transmis via phoneservice et les ordres reçus par la Banque par le même canal et de son consentement aux ordres ainsi donnés au moyen de phoneservice.

Les ordres introduits correctement par le client sont donc enregistrés par la Banque et seront exécutés si les avoirs disponibles sur les comptes concernés le permettent et pour autant que l'ordre corresponde aux conditions et modalités applicables à ces comptes. Un ordre écrit identique à un ordre introduit via phoneservice sera néanmoins toujours traité comme un nouvel ordre.

Toutes les données de chaque opération introduite et/ou exécutée au moyen de phoneservice sont enregistrées au moment de l'opération et conservées par la Banque pendant minimum 5 ans, afin de pouvoir les reproduire par la suite sous une forme lisible sur un support. La Banque est toujours présumée responsable du traitement de ces données.

En cas de litige avec le client concernant une opération, la Banque fournit pour sa part la preuve de cette opération au moyen de ces données, sans préjudice du droit du client d'apporter la preuve contraire.

Article 6: Obligations relatives à phoneservice

1°- Par le biais du canal choisi par le client pour ses extraits de compte, la Banque informe immédiatement le client de toutes les opérations exécutées au moyen de phoneservice. Pour chaque opération, l'information contient une description par le biais de laquelle le client peut vérifier la transaction visée, le nom et le numéro de compte du bénéficiaire, le montant de l'opération en euros, les frais et commissions éventuels, accompagnés, le cas

échéant, de leur ventilation et enfin, la date valeur de l'inscription au débit ou au crédit ou la date de l'opération.

Pour ces extraits de compte, les règles décrites dans aussi bien le Règlement comptes à vue que dans le Règlement comptes d'épargne, sont d'application.

2°- A intervalles réguliers et au minimum 1 fois par an, la Banque informera le client des mesures de précaution que celui-ci doit prendre pour éviter tout usage illégitime de phoneservice.

3°- La Banque empêchera tout nouvel usage de phoneservice dès l'instant où la déclaration de la perte, du vol ou de l'abus dont question ci-après a eu lieu; elle peut également empêcher tout nouvel usage dès l'instant où elle a été avertie d'une faute, d'une irrégularité ou d'une comptabilisation induite.

4°- Le client est tenu de respecter rigoureusement les conditions et modalités d'utilisation fixées dans le présent règlement et dans le manuel de phoneservice. La Banque ne garantit la bonne exécution au sein de son organisation d'opérations introduites réglementairement par le client par le biais d'un poste de téléphone conforme qu'à condition que lors de l'usage de phoneservice pour les opérations concernées, les conditions et modalités d'utilisation aient été strictement respectées. Elle ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de l'usage de phoneservice au moyen d'autres appareils et/ou à l'encontre des conditions et modalités d'utilisation.

5°- Le droit d'accès à et l'utilisation de phoneservice est personnel et non transférable; le client ne peut donner accès à aucun tiers.

6°- Le client a l'obligation de prendre toutes les mesures de précaution raisonnables pour assurer la sécurité de phoneservice ainsi que la confidentialité du code secret.

7°- Le client ne peut révoquer un ordre donné au moyen de phoneservice à partir du moment où il a autorisé l'exécution de la transaction de la manière convenue, sans préjudice à ce qui est prévu pour la révocation de virements avec date mémo ou date d'exécution dans le futur.

8°- La Banque se réserve le droit de bloquer phoneservice chaque fois qu'elle le juge utile pour la sécurité du système ou pour ses intérêts financiers ou ceux du titulaire du compte, et ce notamment dans les cas suivants :

- lorsqu'un code secret erroné a été encodé plusieurs fois de suite;
- lorsqu'il y a eu opposition à l'usage de phoneservice par le client;
- lorsque le droit d'utilisation de phoneservice prend fin, pour quelque raison que ce soit;
- lorsque les instructions de sécurité et les conditions d'utilisation sont manifestement foulées aux pieds;
- lorsque la Banque constate que la connexion à phoneservice reste ouverte et inutilisée chez le client pendant un laps de temps inutilement long.

Article 7: Perte, vol ou abus ou utilisation non autorisée par des tiers

7.1. Déclaration à la Banque:

En cas de perte ou de vol des moyens d'accès (le code secret) ou d'instruments ou pièces qui contiennent ces moyens d'accès, le client doit immédiatement informer le service Contact Center Gestion Technique - Service Desk Clients (B21/494) de la Banque, soit par écrit à l'adresse Grotesteeweg 214, 2600 Berchem (fax. 03/247.76.79), soit par téléphone au n°. 03/286.66.56 (FR) ou 03/286.66.55 (NL). Pour le blocage de

son accès personnel, il peut également, abstraction faite des méthodes décrites ci-dessus, effectuer le blocage lui-même en se connectant au numéro phoneservice 078/155.275 (FR), 078/155.265 (NL) ou 078/155.285 (ALL). Après avoir introduit son numéro de compte, il sélectionne dans le menu principal l'option 4 'Blocage e-services' et suit les instructions.

La Banque attribue à chaque déclaration un numéro de référence unique. Ce numéro de référence tient lieu de preuve de la déclaration.

Après le blocage de son accès personnel, le client doit demander un nouveau code secret s'il souhaite rétablir son accès à ce service. Il introduira cette demande par le biais de son agent ou auprès du service Contact Center Gestion technique – Service Desk Clients (B21/ 494), soit par écrit à l'adresse Grotesteenweg 214, 2600 Berchem (fax n° 03/247.76.79), soit par téléphone au n° 03/286.66.56 (FR) ou 03/ 286.66.55 (NL). Il peut toutefois aussi faire débloquent simplement le code par l'intermédiaire de son agent bancaire AXA ou du service Contact Center Gestion technique – Service Desk Clients (B21/494), soit par écrit à l'adresse Grotesteenweg 214, 2600 Berchem (fax n° 03/247.76.79), soit par téléphone au n° 03/286.66.56 (FR) ou 03/286.66.55 (NL).

7.2. Déclaration à la police:

Outre la déclaration à la Banque, le client doit aussi immédiatement déclarer le vol, la perte ou l'abus auprès de la police. La police dressera procès-verbal de sa déclaration et lui en procurera une copie. Il transmettra immédiatement cette information à son agence ou l'enverra au service Contact Center Gestion Technique – Service Desk Clients (B21/494), Grotesteenweg 214, 2600 Berchem.

7.3. Conséquences de la perte, du vol ou d'usage abusif ou non autorisé par des tiers :

Jusqu'au moment de la déclaration à la Banque, le client reste responsable de toutes les conséquences de la perte, du vol ou de l'abus. Cette responsabilité, pour le client qui agit en dehors de ses occupations au sein de sa société ou de ses occupations professionnels, est toutefois limitée à un montant de 150 euros, SAUF si le client s'est rendu coupable d'une négligence grave ou d'un acte frauduleux, auxquels cas, cette limitation de la responsabilité n'est pas d'application.

Sans préjudice de ce qui a déjà été souligné ci-dessus concernant les mesures de précaution élémentaires à prendre pour la protection du service et des moyens d'accès, sont notamment considérés comme négligence grave :

- l'inscription du code secret dans un agenda ou un carnet de notes, sur un écrit que l'on porte sur soi ou sur des documents ou pièces non rangés dans un endroit protégé;
- la déclaration différée de la perte ou du vol à la Banque (une telle déclaration ne souffre aucun report);
- la déclaration différée de cette perte ou de ce vol auprès de la police ou le refus d'en transmettre immédiatement copie à la Banque;
- la non-déclaration du fait que le client reçoit des signaux indiquant qu'un tiers peut avoir accès, a accès ou tente d'avoir accès à phoneservice;
- la notification ou la mise à disposition du code secret à un tiers, quel qu'il soit (même s'il s'agit d'une connaissance, d'un mandataire, de son conjoint ou d'un membre de sa famille).

Dès que la déclaration a été faite à la Banque, la Banque bloquera l'accès au service et la responsabilité du client pour les conséquences de la perte, du vol ou de l'abus prend fin, SAUF si la preuve d'un acte frauduleux dans le chef du client ou de son mandataire est fournie.

C'est notamment le cas s'il s'avérait que le client lui-même ou son mandataire continue malgré tout à utiliser le service et/ou

tente d'accéder au service malgré la déclaration.

Article 8: Transactions de paiement non autorisées ou non correctement exécutées au moyen de phoneservice

8.1. Sans préjudice des mesures exposées ci-dessus en cas de perte, de vol ou d'usage abusif ou non autorisé du phoneservice, le client et/ou le titulaire de carte informe **sans retard** la Banque de toute transaction de paiement non autorisée ou non correctement exécutée dont il constate l'existence. Il s'adresse pour ce faire soit à son agence, soit par écrit au service DOB Customer Relations (code postal interne B11/459) de la Banque, Grotesteenweg 214, 2600 Berchem.

La Banque attribue à chaque déclaration un numéro de référence unique. Ce numéro de référence vaut comme preuve de la déclaration.

8.2. Indépendamment de l'obligation qui repose sur le client d'informer immédiatement la Banque de l'existence de toute transaction non autorisée ou non correctement exécutée, via phoneservice, le client perd, 13 mois après la date valeur de l'inscription du montant correspondant au débit ou au crédit, le droit de contester les transactions non autorisées ou non correctement exécutées dûment notifiées par la Banque conformément aux modalités et à la périodicité choisies par lui. A l'expiration de ce délai, l'imputation de l'opération est présumée définitive et ne peut plus faire l'objet d'aucune contestation.

8.3. Sauf lorsqu'il peut prouver qu'il se trouvait dans l'impossibilité de prendre connaissance des informations relatives aux opérations effectuées au moyen de phoneservice et communiquées par le biais des extraits de compte, à la manière choisie par lui, et qu'il était donc pas capable d'informer **immédiatement** la Banque, comme prévu à l'article 8.1., d'une transaction non autorisée ou non correctement exécutée, le client est réputé avoir pris connaissance du contenu dans les 30 jours après la date valeur du débit ou crédit du compte concerné .. et d'informer la Banque des opérations de paiement non autorisées ou non correctement exécutées au plus tard 60 jours après la date valeur. Passé ce délai, l'information du compte sera réputée être définitivement approuvée et tient lieu de preuve des opérations effectuées, sauf preuve contraire.

A défaut d'avoir été informée dans les délais par le client, la Banque ne pourra voir sa responsabilité engagée en cas de contestation d'une transaction non autorisée ou non correctement exécutée.

8.4. Le client qui agit dans le cadre de ses activités d'exploitation ou professionnelles ne dispose que d'un délai de 30 jours, à compter de la date valeur de l'inscription au débit ou au crédit du montant correspondant, pour contester une transaction non autorisée ou non correctement effectuée, exécutée au moyen de phoneservice.

8.5. Lorsque le client nie avoir autorisé une transaction de paiement effectuée au moyen de phoneservice ou affirme qu'une transaction de paiement n'a pas été correctement effectuée, il incombe à la Banque de prouver que la transaction a été authentifiée, correctement enregistrée et dûment exécutée et n'a

pas été influencée par un problème technique ou une quelconque autre défaillance. Lorsque le client agit dans le cadre de ses activités professionnelles ou d'entreprise, il doit fournir la preuve qu'il n'a pas autorisé la transaction ou qu'elle n'a pas été effectuée correctement.

Article 9: Recours extrajudiciaires

Sans préjudice de ce qui a été stipulé à l'article 1.30. du Règlement Général des Opérations (traitement des plaintes) et à l'article 8 de ce règlement (opérations de paiement non autorisées ou non correctement exécutées), le client dispose des moyens suivants :

Le client dispose du droit d'introduire une action, prévue par la législation sur les pratiques de commerce, en cessation des infractions à la loi du 10 décembre 2009 relative aux services de paiement.

Le client particulier peut s'adresser au service de médiation pour le secteur financier comme prévu à l'article 1.30. du Règlement Général des Opérations.

Le client peut également s'adresser à la Direction Générale du Contrôle et de la Médiation près des Services Fédéraux de l'Economie, des PME, des Classes Moyennes et de l'Energie, NG III, avenue Roi Albert II 16, 3^{ème} étage à 1000 Bruxelles, téléphone : +32 2 277 54 84, fax : +32 2 277 54 52, email: eco.inspec.fo@economie.fgov.be.
Le client peut à cet effet utiliser des formulaires disponibles sur le site Web <http://minico.fgov.be>.

Article 10: Responsabilité

10.1. La Banque ne garantit la bonne exécution au sein de son organisation d'opérations introduites réglementairement par le client par le biais d'un poste de téléphone conforme qu'à condition que lors de l'usage de phoneservice pour les opérations concernées, les conditions et modalités d'utilisation aient été strictement respectées. Elle ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de l'usage de phoneservice au moyen d'autres appareils et/ou à l'encontre des conditions et modalités d'utilisation.

La Banque est responsable à l'égard du client de l'exécution correcte et en temps utile de l'opération de paiement conformément aux dispositions du présent règlement. La Banque n'est responsable que jusqu'au moment où la banque du bénéficiaire reçoit le montant de l'opération de paiement. La Banque doit en fournir la preuve.

Lorsqu'une opération de paiement par phoneservice n'est pas exécutée ou est mal exécutée, quelle que soit la responsabilité de la Banque, la Banque s'efforce, si elle en a la possibilité et si le client le demande explicitement, de retracer immédiatement l'opération de paiement et informe le client des résultats de sa recherche.

10.2. Un ordre de paiement par phoneservice, exécuté conformément à l'identifiant unique (numéro de compte en 12 chiffres introduit par le client) est réputé dûment exécuté pour ce qui concerne le bénéficiaire indiqué. Si l'identifiant unique fourni par le client est inexact, la Banque, n'est pas responsable au titre de

l'article 12.1, de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de l'opération de paiement. La Banque ne doit pas vérifier si l'identifiant unique correspond aux éventuelles informations complémentaires données par le client, notamment le nom du bénéficiaire. Le client est lui-même responsable de toute erreur en la matière.

Dans ces cas, la Banque s'efforcera néanmoins dans la mesure du raisonnable, à la demande du client, de récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement. Les frais mentionnés à cet effet dans la liste des tarifs sont alors facturés. La Banque fera à cet effet des efforts raisonnables, sans toutefois pouvoir garantir le remboursement effectif.

Si le client donne un identifiant unique incomplet ou erroné, tant la Banque que la banque du bénéficiaire peuvent facturer des coûts et/ou refuser l'opération. Les coûts facturés par la Banque, le cas échéant, sont repris dans la liste des tarifs. Les tarifs appliqués par la banque du bénéficiaire diffèrent d'une banque à l'autre. En cas de données incomplètes ou incorrectes, les coûts facturés sont répercutés sur le client, même si le paiement est restitué à la Banque sans avoir été exécuté.

10.3. Après examen de la légitimité d'une plainte, la Banque, si elle est responsable de transactions non-autorisées ou non-correctement exécutées par phoneservice, veillera à rectifier et compenser, dans les plus brefs délais, le montant de la transaction pas ou pas correctement exécutée, en appliquant la date valeur correcte; du montant éventuellement nécessaire pour remettre le client dans la position où il se trouvait avant la transaction pour laquelle aucune autorisation n'a été donnée, en appliquant la date valeur correcte; des éventuelles conséquences financières supplémentaires, en particulier du montant des frais supportés par le client pour déterminer le préjudice à indemniser, pour autant que le client puisse prouver ces conséquences, ainsi que les frais et le lien causal avec la transaction concernée; de la perte financière qui résulte de la mauvaise exécution des transactions, lorsque cette perte est liée à un mauvais fonctionnement de quelconque équipement accepté par la Banque.

Cette disposition s'applique exclusivement si le client agit en dehors de ses activités professionnelles ou d'entreprise. Si le client agit dans le cadre de ses activités professionnelles ou d'entreprise, la Banque veillera uniquement à rectifier, sur le compte concerné, le montant de la transaction concernée.

10.4. La responsabilité visée dans le présent article ne s'applique pas lorsque la non-exécution ou l'exécution incorrecte d'une opération de paiement par phoneservice est imputable à un cas de force majeure ou au respect d'une obligation légale au titre de la législation nationale ou européenne.

10.5. La Banque ne peut être tenue pour responsable de perturbations ou interruptions du service phoneservice qui ne sont pas dues à son fait. Elle peut interrompre temporairement le service en vue de l'entretien, l'amélioration ou de la sécurisation de celui-ci; à ces occasions, elle mettra tout en œuvre pour limiter à un strict minimum ces interruptions.

10. 6. Le client supporte personnellement les conséquences du non ou du mauvais fonctionnement des appareils et connexions qu'il utilise. Le choix de l'opérateur pour le raccordement téléphonique appartient au client. Il supporte lui-même, et à l'exclusion de la Banque, toutes les conséquences de ce choix. La Banque ne peut en aucun cas être interpellée du chef de perturbations, manquements ou erreurs dus à un tel opérateur ou à n'importe quel tiers qui interviendrait dans la transmission ou la communication.

d'application, peuvent toujours être modifiées par la Banque.

Les modifications n'entrent en vigueur qu'à l'expiration de minimum 2 mois après que la Banque aura informé le client des modifications envisagées, soit par écrit soit sur un support durable mis à la disposition du client.

Ce dernier peut décider, dans ce délai de 2 mois, de renoncer dorénavant au service et en informer la Banque, auquel cas le droit d'usage du service prend fin irrévocablement à l'expiration de ce délai.

A défaut de cette résiliation par le client dans ce délai, ce dernier est irréfutablement présumé avoir accepté les modifications, qui lui sont donc immédiatement opposables.

Article 11: Frais et indemnités

L'accès à et l'usage de phoneservice sont gratuits, sans préjudice de la tarification des opérations conformément à la liste des tarifs de la Banque, à consulter dans chaque agence et également à retrouver et à imprimer via le site internet de la Banque (www.axa.be).

Dans le respect de la procédure décrite ci-dessus en matière de modification du présent règlement, la Banque peut à l'avenir soumettre l'accès à et/ou l'usage de phoneservice à une indemnité. Les frais de communication sont toujours à charge du client.

Article 12: Cessation de l'accès à phoneservice :

- 12.1. La convention relative au phoneservice est conclue pour une durée indéterminée.

- 12.2. Le client peut à tout moment mettre fin au droit d'utilisation de phoneservice en remettant le document de résiliation dûment rempli et signé à son agence.

Le client peut mettre fin au droit d'utilisation de phoneservice pour son compte par un tiers. Le client est lui-même responsable de la notification de résiliation à ce tiers.

- 12.3. La Banque peut également mettre fin au droit d'utilisation de phoneservice au moyen d'une résiliation écrite adressée au client ou au titulaire de carte. Pour ce faire, elle respectera un délai de préavis de 2 mois, non-obstant son droit de bloquer l'accès à phoneservice.

La Banque ne doit pas respecter ce délai de préavis et peut immédiatement suspendre le droit d'utilisation de phoneservice, si le client ne respecte pas ses obligations reprises dans les contrats et règlements applicables, en cas de négligence grave, faute lourde ou dol de la part du client, ou si certaines dispositions légales obligent la Banque à mettre fin à la relation avec le client avec effet immédiat.

- 12.4. Les frais facturés précédemment pour la carte seront remboursés proportionnellement par la Banque, à partir du mois suivant celui de la clôture. Les frais à payer a posteriori sont comptabilisés au moment de la clôture, à concurrence du nombre de mois écoulés.

- 12.5. Le droit d'utilisation de phoneservice prend fin de plein droit dès que les relations d'affaire du client avec la Banque prennent fin et dans tous les cas dès que le client n'est plus lui-même titulaire ou co-titulaire d'un compte quelconque auprès de la Banque.

Article 13: Modification du règlement

Les dispositions du présent règlement et la liste des tarifs