

Règlement online@vdk for professionals

Applicable à partir du 01/06/2018

Le présent règlement régit la relation contractuelle entre vdk bank et l'abonné dans le cadre du service online@vdk for professionals de vdk bank s.a.. Il fixe les conditions des échanges d'informations et d'ordres par le biais de cette forme de banque électronique. Le présent règlement complète le Règlement général des opérations de vdk bank et ses annexes. Il régit les obligations, responsabilités et droits particuliers liés à l'utilisation d'online@vdk for professionals, tant de l'abonné, de la personne mandatée pour la réception des cartes, du ou des utilisateurs que de vdk bank s.a..

Le règlement s'applique aux applications actuelles et futures mises à disposition par le biais d'online@vdk for professionals.

Le règlement est remis à l'abonné préalablement à la conclusion du contrat d'ouverture de l'abonnement online@vdk for professionals. Le présent règlement et toutes ses modifications peuvent être consultés en permanence et gratuitement sur le site www.vdk.be.

vdk bank et l'abonné conviennent expressément que les articles VII.36 à VII.38 du Code de droit économique ne s'appliquent pas à leur relation contractuelle.

L'abonné et la personne mandatée par lui pour la réception des cartes déclarent avoir pris connaissance du contenu du présent règlement et en avoir clairement accepté son application par la signature du formulaire de demande d'abonnement OFP. L'abonné disposera pour chaque utilisateur d'une déclaration d'accord avec les dispositions du présent règlement.

Article 1 : Définitions

- **Abonné** : toute personne physique ou non qui utilise online@vdk for professionals. L'abonné conclut le contrat avec vdk bank et déclare expressément accepter le contenu des dispositions reprises dans le présent règlement. L'abonné peut désigner une personne mandatée pour la réception des cartes et un ou plusieurs utilisateurs. Le titulaire de l'abonnement online@vdk for professionals doit être titulaire des comptes repris dans l'abonnement.
- **Signature électronique** : données sous forme électronique, apparentées ou associées logiquement à d'autres données électroniques, utilisées comme moyen d'authentification (comme visé à l'article 1322 alinéa 2 du Code civil).
- **Utilisateur** : personne physique qui dispose des moyens d'accès nécessaires pour utiliser l'abonnement. Un utilisateur peut être l'abonné lui-même ou toute autre personne habilitée par l'abonné à utiliser online@vdk for professionals. L'étendue des pouvoirs de l'utilisateur est déterminée par l'abonné dans le formulaire de demande et de procuration. Par l'utilisation d'online@vdk for professionals, le contenu du règlement est également opposable à chaque utilisateur.

Les types d'utilisateurs suivants sont possibles :

- **Utilisateur de base** : cet utilisateur dispose uniquement du pouvoir de consulter les comptes dans l'abonnement (« lecture seule »).
- **Utilisateur de base Plus** : cet utilisateur dispose du pouvoir de consulter les comptes dans l'abonnement et d'introduire et préparer pour signature des ordres de paiement.

- **Utilisateur avec pouvoir de signature** : cet utilisateur dispose des pouvoirs de l'utilisateur de base Plus, mais aussi du pouvoir de signer les ordres au moyen de la signature électronique.
- **Utilisateur avec pouvoir de signature Plus** : cet utilisateur dispose des pouvoirs de l'utilisateur avec pouvoir de signature, mais peut également utiliser les fonctions BC/MC et Maestro de la carte.

L'utilisateur avec pouvoir de signature et l'utilisateur avec pouvoir de signature Plus doivent toujours être titulaire ou mandataire des comptes repris dans l'abonnement online@vdk for professionals.

- **Personne mandatée pour la réception des cartes** : la personne mandatée pour la réception des cartes est une personne physique désignée expressément par l'abonné pour faire office de personne de contact avec vdk bank en vue de la réception des cartes dans le cadre d'online@vdk for professionals. Une fois désignée, c'est à cette personne mandatée pour la réception des cartes que vdk bank doit délivrer les cartes.
- **mobilePRO@vdk** : application logicielle permettant à l'utilisateur avec pouvoir de signature et l'utilisateur avec pouvoir de signature Plus d'accéder à online@vdk for professionals via un appareil mobile (smartphone ou tablette) et à l'utilisateur concerné d'exécuter certaines fonctionnalités d'online@vdk for professionals par le biais de cet appareil.
- **« Online@vdk for professionals » ou « OFP »** : l'ensemble des procédures donnant accès à différents services proposés par vdk bank et permettant à l'abonné de gérer à distance ses opérations bancaires professionnelles, mais pas privées, à partir de ses propres appareils (ordinateur connecté à internet).
- **Le contrat** : l'ensemble des dispositions régissant les droits et les obligations de l'abonné et de vdk dans le cadre d'online@vdk for professionals. Le contrat comprend :
 - le document de demande d'ouverture de l'abonnement, online@vdk for professionnels, signé par l'abonné ou son ou ses représentants ;
 - le règlement online@vdk for professionnels, ainsi que le Règlement général des opérations et ses annexes ;
 - lecteur de cartes vdk ;
- **les moyens d'accès et de signature** : Dispositifs de sécurisation utilisés par l'abonné pour sécuriser l'accès à online@vdk for professionnels et les opérations qu'il effectue par ce biais. Il s'agit de la carte vdk, du code d'identification personnalisé de la carte et des codes variables générés par le lecteur de cartes.

Article 2 : Exigences de configuration

Les exigences de configuration sont décrites sur le site internet de vdk : <https://www.vdk.be/onlinevdk-professionals/exigencesdeconfiguration>

Article 3 : Conditions d'octroi et d'utilisation

3.1. Octroi des services

L'abonnement online@vdk for professionals est disponible, aux conditions fixées par vdk bank, pour les titulaires de comptes ouverts chez vdk qui souhaitent utiliser ce service à des fins professionnelles.

L'utilisateur peut utiliser online@vdk for professionals selon les conditions prévues dans le contrat.

L'abonnement online@vdk for professionals doit être demandé par l'abonné ou son ou ses représentants. L'abonné doit pour cela s'adresser à une agence vdk ou à la cellule Entreprises & organisations, où l'abonnement est demandé.

vdk détermine elle-même sa politique d'acceptation et décide librement et de manière autonome de l'acceptation ou du refus de l'abonnement, de l'étendue des pouvoirs d'utilisation et des services proposés à l'abonné dans online@vdk for professionals. Un refus ne doit pas être motivé. L'abonné ne dispose d'aucune possibilité de recours contre cette décision.

3.2. Désignation et identification des utilisateurs

L'utilisateur peut être l'abonné lui-même ou d'autres personnes physiques désignées par lui, pour lesquelles il demande les moyens d'accès et de signature et pour lesquels il assume la responsabilité.

L'abonné indique quels utilisateurs peuvent utiliser quels services et confirme cela en signant le formulaire de demande ou la modification de l'abonnement OFP.

Chaque utilisateur qui dispose d'un pouvoir de signature ou d'un pouvoir de signature Plus doit être identifié entièrement et valablement par vdk et agir en qualité soit de titulaire, soit de mandataire sur le compte de l'abonné. Leurs pouvoirs respectifs sont indiqués dans le formulaire de demande d'abonnement OFP et les procurations.

Les utilisateurs sans pouvoir de signature ne doivent pas être identifiés par vdk bank et agissent toujours sous la responsabilité exclusive de l'abonné.

La demande d'abonnement engage irrévocablement l'abonné.

L'abonné garantit que toutes les données et/ou documents transmis, le cas échéant, par rapport aux utilisateurs sont exacts et corrects. L'abonné accepte que vdk n'assume aucune responsabilité vis-à-vis de l'abonné en ce qui concerne les données signées et transmises par l'abonné.

3.3. L'accès à Online@vdk for professionals et son installation

Passent par le site internet de vdk, <https://online.vdk.be/ofp>. Pour pouvoir utiliser online@vdk for professionals, l'abonné doit disposer d'un accès internet, d'un lecteur de cartes vdk et d'une carte vdk. L'abonné s'informe directement auprès du fournisseur d'accès internet des possibilités et conditions d'un abonnement internet.

Le contrat entre en vigueur à la création de l'abonnement OFP par vdk bank.

Online@vdk for professionals est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sauf si le système dans son ensemble ou certaines fonctionnalités deviennent momentanément indisponibles pour des raisons de maintenance, d'améliorations ou de préservation de la sécurité du système.

3.4. Pouvoirs des utilisateurs

L'abonné indique quels utilisateurs peuvent utiliser quels services et confirme cela en signant le formulaire de demande de l'abonnement OFP.

Les utilisateurs agissent toujours dans les applications d'online@vdk for professionals au nom et pour le compte de l'abonné, dont ils exercent les droits et les obligations dans les limites de leurs pouvoirs.

L'utilisateur peut être l'abonné lui-même ou une autre personne physique désignée par lui pour laquelle il demande les accès et les moyens de signature. L'abonné demeure à tout moment responsable de l'utilisation de ces moyens.

L'utilisateur peut utiliser online@vdk for professionals suivant les conditions prévues par le présent règlement.

Les pouvoirs des utilisateurs sont déterminés par l'abonné.

Les utilisateurs qui disposent d'un pouvoir de signature ou d'un pouvoir de signature Plus interviennent en tant que titulaire ou mandataire sur le compte de l'abonné.

Les fonctionnalités nécessitant un pouvoir de signature sont initialement assimilées aux procurations en vigueur au moment de la demande sur les comptes repris dans l'abonnement.

Les modifications ou suppressions des pouvoirs d'utilisation doivent être communiquées à vdk par l'abonné par écrit.

Jusqu'à la réception et au traitement de cette notification par vdk, l'abonné demeure responsable de tous les actes de l'utilisateur.

3.5. Sécurisation et signature des ordres

Pour accéder à online@vdk for professionals, l'utilisateur doit à chaque fois s'identifier.

Les modalités d'identification sont utilisées pour accéder à online@vdk for professionals, mais, le cas échéant, aussi pour signer les opérations introduites. L'abonné reconnaît que la signature électronique l'engage de la même manière que sa signature manuscrite.

La signature électronique jugée correcte constitue la preuve valable de l'identité du client en tant que donneur d'ordre, de l'acceptation du contenu des ordres communiqués par le biais de cette signature et de l'adéquation entre le contenu de ces ordres et ceux réceptionnés par vdk.

L'abonné surveille tous les moyens d'accès et de signature mis à sa disposition et assume l'entière responsabilité de l'utilisation de l'abonnement.

vdk se charge de la conception et du développement de la signature électronique et met à disposition un certain nombre de dispositifs de sécurité, décrits dans la partie du site internet de vdk consacrée à la sécurité, pour l'utilisation d'online@vdk for professionals.

Tous les ordres doivent être validés (signés et protégés) à l'aide d'une signature électronique, soit de l'abonné, soit d'un Utilisateur avec pouvoir de signature, soit d'un Utilisateur avec pouvoir de signature Plus.

Les moyens d'accès et de signature sont strictement personnels pour chaque utilisateur. Dès que les données pour la création de la signature électronique sont établies, l'utilisateur est responsable de la confidentialité de ces données.

L'abonné est responsable de l'utilisation correcte et de la conservation en toute sécurité des moyens de protection par les utilisateurs. Il s'engage à prendre les mesures nécessaires pour éviter que des tiers non autorisés puissent prendre connaissance des moyens d'accès et de signature et des données de la signature électronique.

L'abonné reconnaît la validité juridique des ordres exécutés par vdk qui ont été signés avec sa signature électronique, en ce compris les signatures électroniques effectuées avec les cartes vdk qui sont liées à son abonnement. L'abonné reconnaît que les éventuels messages qu'il enverrait via `online@vdk for professionals` ne sont pas signés au moyen d'une signature électronique. L'abonné s'engage à ne pas transmettre d'ordres, comme par exemple des ordres de paiement, via des messages dans `online@vdk for professionals`.

vdk bank est dégagée de toute autre responsabilité concernant la livraison et l'utilisation des cartes vdk dès lors qu'elles ont été remises au titulaire de la carte ou, si celle-ci a été désignée, à la personne mandatée pour la réception des cartes. Il est de la responsabilité de la personne mandatée pour la réception des cartes de remettre les cartes à titre exclusif et personnel à l'utilisateur correct contre accusé de réception.

3.6. Refus des ordres

vdk se réserve le droit de refuser l'exécution d'un ordre lorsque, entre autres, le compte n'est pas suffisamment provisionné. vdk peut également refuser l'exécution d'un ordre lorsque les procédures de sécurité prescrites n'ont pas été respectées.

3.7. Blocage d'`online@vdk for professionals` ou de `mobilePRO@vdk` par vdk

vdk peut bloquer l'accès à `online@vdk for professionals` et/ou l'application `mobilePRO@vdk` pour des raisons objectivement justifiées ayant trait à la sécurité d'`online@vdk for professionals` ou de l'application `mobilePRO@vdk`, la présomption d'utilisation non autorisée, inappropriée ou frauduleuse d'`online@vdk` ou des moyens d'accès et de signature.

Dans ces cas, vdk informe l'abonné si possible avant le blocage, ou immédiatement après. Cela peut se faire par téléphone, fax ou courrier.

Cette information n'est toutefois pas requise si elle n'est pas acceptable pour des raisons de sécurité objectivement motivées ou si elle est interdite en vertu d'une législation ou réglementation applicable.

vdk débloquera `online@vdk for professionals` dès que les raisons du blocage auront disparu, sauf si vdk a estimé que la relation client avec l'abonné ne pouvait pas être maintenue.

3.8. Limites de dépenses

Les opérations entre comptes au sein de l'abonnement OFF ne sont soumises à aucune limite.

Pour les opérations effectuées vers des comptes de tiers ou vers des comptes de l'abonné en dehors de l'abonnement, les limites de dépenses standard sont d'application, sauf convention contraire expresse sur le formulaire de demande de l'abonnement OFF.

Les limites de dépenses peuvent s'appliquer tant au niveau de l'abonnement qu'au niveau des comptes concernés.

L'abonné doit toujours préalablement veiller à ce que le compte soit suffisamment provisionné avant de transmettre un ordre.

Les demandes de limites supérieures à 50 000 euros doivent toujours être approuvées par vdk. Après l'approbation, vdk a également le droit d'adapter à tout moment ces limites.

L'abonné demeure entièrement responsable du respect des limites de dépenses et décharge expressément vdk de tout contrôle supplémentaire ou de toute responsabilité lors de l'exécution des ordres signés par la signature électronique.

3.9. Révocation d'un ordre de paiement

Sauf stipulation contraire dans le Règlement général ou dans les règlements des produits, l'utilisateur ne peut plus révoquer un ordre de virement une fois que vdk l'a réceptionné. Dès que l'utilisateur a envoyé son ordre de paiement signé par voie électronique, celui-ci est réputé avoir été reçu par vdk.

En cas d'ordre de virement avec date mémo, l'utilisateur peut révoquer son ordre dans `online@vdk for professionals` jusqu'au plus tard la fin du jour ouvrable bancaire précédant la date mémo convenue.

Article 4 : Fonctionnalités

4.1. Applications possibles

Les applications comprennent entre autres :

- consultation du solde : l'abonné peut consulter le solde des comptes repris dans l'abonnement. Les relevés de compte communiqués sont ceux qui figurent dans la comptabilité de vdk au moment du prélèvement ;
- consultation des dernières transactions : l'abonné reçoit un aperçu des dernières opérations effectuées sur le compte, avec leurs montants et dates respectifs ;
- aperçu des mouvements encore à traiter, des ordres mémo et des mouvements insolubles : l'abonné reçoit un aperçu des mouvements reçus par le système de vdk mais qui n'ont pas encore été traités, des ordres avec une date mémo et des ordres qui, en raison d'un solde insuffisant, n'ont pas pu être exécutés sur les comptes de l'abonnement ;
- ordres de virement : l'abonné peut donner des ordres de virement des comptes repris dans l'abonnement vers des comptes propres ou vers des comptes de tiers. Les virements entre comptes repris dans l'abonnement ne sont soumis à aucune restriction. Pour tous les autres virements, y compris ceux vers des comptes de tiers, vdk peut fixer des limites de dépenses. Les limites peuvent être différentes pour chaque groupe cible et peuvent être différentes pour `online@vdk for professionals` et pour `mobilePRO@vdk`. vdk peut à tout moment modifier unilatéralement les limites. Les limites de dépenses en vigueur peuvent toujours être consultées dans `online@vdk for professionals` et dans `mobilePRO@vdk`. L'abonné s'engage, pour chaque virement, à ne pas dépasser la provision en compte à ce moment-là ;
- réception de fichiers CODA ;
- création, consultation, modification et suppression des ordres permanents (sauf en cas d'application multisign) ;
- consultation des domiciliations européennes liées à un compte courant (Plus) repris dans l'abonnement ;

- introduction de virements européens et internationaux à partir d'un compte repris dans l'abonnement vers un compte à l'étranger ;
- consultation du relevé des titres ;
- consultation des mouvements traités sur la carte de vdk bank ;
- impression ou stockage du relevé des comptes et des extraits de compte ;
- importation et exportation du carnet d'adresses ;
- exportation des opérations traitées ;
- communication de fichiers SDD.

Une liste adaptée de toutes les applications peut être obtenue sur simple demande ou peut être consultée sur le site internet de vdk.

Pour autant qu'il n'y soit pas expressément dérogé dans les dispositions du contrat, les opérations bancaires réalisées via `online@vdk for professionals` restent soumises aux contrats ou règlements existants et futurs entre les parties.

4.2. Ajout de nouvelles fonctionnalités

Lorsque de nouvelles fonctionnalités sont ajoutées dans `online@vdk for professionals`, l'abonné est préalablement informé des conditions contractuelles supplémentaires, y compris le prix éventuel, par le biais d'un message dans `online@vdk for professionals`.

Pour ce qui concerne les fonctionnalités futures, leur utilisation sera considérée comme une approbation et une acceptation par l'abonné.

Article 5 : Obligations de vdk

vdk accorde le plus grand soin à la bonne exécution du contrat et met tout en œuvre pour assurer la continuité du service. vdk peut toutefois, sans être redevable d'une quelconque indemnité, interrompre temporairement la disponibilité d'`online@vdk for professionals` ou de certaines de ses fonctionnalités pour des raisons de maintenance, d'améliorations ou de sécurité du système. Dans la mesure du possible, l'abonné est informé de ces interruptions à l'avance.

vdk tient, pendant une période de cinq ans à compter de l'exécution de la transaction, un journal interne des transactions effectuées via `online@vdk for professionals`.

vdk s'engage à assumer les risques liés à l'envoi des moyens d'accès et de signature dans le cadre de l'abonnement, jusqu'à leur remise à l'abonné, au titulaire de carte ou, le cas échéant, à la personne mandatée pour la réception des cartes. vdk garantit la confidentialité des modes d'identification vis-à-vis de tiers.

vdk informera périodiquement l'abonné des mesures de précaution à prendre afin d'empêcher toute utilisation illicite du service.

Dès que l'abonné a informé vdk d'une utilisation abusive, d'un vol, d'une perte ou d'une contrefaçon, vdk empêchera – dans la mesure où cela est techniquement possible – toute nouvelle utilisation du service. vdk veillera en outre, à la demande de l'abonné, à fournir une preuve de la notification.

Article 6 : Obligations de l'abonné et de l'utilisateur

L'abonné s'engage à utiliser du matériel informatique qui répond aux exigences techniques fixées pour l'installation et l'utilisation d'`online@vdk for professionals`, comme décrit dans le présent règlement et dans la description des exigences de configuration.

Il s'engage à équiper son matériel des logiciels de sécurité et antivirus nécessaires et à mettre à jour ceux-ci.

L'abonné et/ou l'utilisateur s'engagent à utiliser `online@vdk for professionals` conformément aux dispositions du contrat, exclusivement à des fins autorisées et sans enfreindre les droits de tiers. Il n'est pas autorisé à communiquer à des tiers les informations fournies dans le cadre du service `online@vdk for professionals` et en relation avec celui-ci, ni aucune information confidentielle concernant les moyens et procédures de sécurisation appliqués.

Chaque utilisateur doit prendre toutes les mesures raisonnables pour garantir la sécurité de ses moyens d'accès et de signature ainsi que de ses dispositifs de sécurité personnalisés. La confidentialité des moyens d'accès et de signature personnalisés doit en particulier être assurée. Ceux-ci ne doivent donc être communiqués à personne et ne doivent être notés nulle part, pour ne pas qu'ils soient utilisés en combinaison avec la carte de crédit par des tiers. Les utilisateurs ne peuvent pas laisser leurs moyens d'accès et de signature sans surveillance. Les utilisateurs ne doivent pas communiquer leurs moyens d'accès et de signature (en ce compris leur mot de passe pour `mobilePRO@vdk`) à des tiers (en ce compris, mais sans s'y limiter, les collègues, le conjoint ou le partenaire, les membres de la famille et les amis) ni laisser ceux-ci les utiliser.

L'abonné ou l'utilisateur est tenu d'informer vdk sans délai de ce qui suit :

- la perte ou le vol de ses moyens d'accès et de signature (y compris l'appareil mobile sur lequel `mobilePRO@vdk` est installé) ;
- la contrefaçon ou tout autre risque d'utilisation abusive de ses moyens d'accès et de signature, comme la perte de confidentialité des données relatives à la création de la signature ;
- la comptabilisation sur ses extraits de compte de toute éventuelle opération non autorisée ;
- toute erreur ou irrégularité constatée sur les extraits de compte.

En cas de perte, vol ou utilisation illicite ou non autorisée de la carte, l'abonné ou le titulaire de la carte doit immédiatement en faire la déclaration par téléphone et mettre la carte en opposition en communiquant le numéro de la carte et le numéro de compte courant à CARD STOP, au numéro 070/344.344 (ou 00 32 70 344 344 depuis l'étranger).

Cette déclaration par téléphone doit toutefois être confirmée par écrit dans les trois jours.

Pour bloquer l'application `mobilePRO@vdk`, l'abonné désactivera l'appareil mobile dans OFP ou, si ce n'est pas possible, ainsi qu'en dehors des heures de bureau, téléphonera à Card Stop au numéro précité pour faire bloquer la carte de paiement vdk.

Dans ces cas, l'abonné s'engage à modifier immédiatement son mot de passe et/ou son code PIN ou à faire bloquer le service. Il doit également introduire une plainte auprès de la police pour toute utilisation abusive effectivement constatée.

Article 7 : Responsabilité et risques

vdk assume les risques liés à l'envoi des moyens d'accès et de signature pour `online@vdk for professionals`, jusqu'à leur remise à l'abonné, au titulaire de carte ou, le cas échéant, à la personne mandatée pour la réception des cartes. Dès la remise des moyens d'accès et de signature, l'abonné est entièrement responsable de leur utilisation et de toute créance résultant de leur utilisation.

En cas de perte, de vol, de contrefaçon ou d'utilisation abusive des moyens d'accès et de signature, l'abonné supporte l'ensemble des risques découlant de leur utilisation illicite ou de toute négligence jusqu'au moment de la notification prévue à l'article 6 du présent règlement. Après la notification, l'abonné ne supportera aucun risque de dommages éventuels découlant du vol, de la perte ou de l'utilisation abusive des moyens d'accès et de signature, sauf en cas de fraude ou de négligence grave. Sa responsabilité ne peut pas être engagée lorsque la transaction a été exécutée sans identification électronique. vdk ne peut être tenue responsable dans les cas suivants :

- pour les dommages directs ou indirects résultant de la non-disponibilité d'online@vdk for professionals ou mobilePRO@vdk due à des causes indépendantes de sa volonté ou si elle ne peut pas respecter ses obligations à cause d'un cas de force majeure ou du fait de tiers, y compris les retards dans le transport ou la livraison, les problèmes de hardware ou l'indisponibilité des réseaux utilisés pour la télétransmission, notamment ceux des services de télécommunications ;
- si la disponibilité d'online@vdk for professionals, mobilePRO@vdk ou de certaines fonctionnalités est momentanément interrompue pour des raisons de maintenance, d'améliorations ou de sécurité du système. L'abonné est, dans la mesure du possible, informé préalablement à ces interruptions ;
- pour les dommages consécutifs à un défaut d'infrastructure chez l'abonné ;
- sauf intention ou faute grave, pour des inexactitudes dans les informations fournies via online@vdk for professionals. vdk n'est pas non plus responsable de l'utilisation ou de l'interprétation de ces informations par l'abonné.

vdk est responsable de la non-exécution ou de la mauvaise exécution des opérations avec online@vdk for professionals si celles-ci ont été dûment initiées – encodage correct des opérations et accusé de réception par vdk – sur un équipement agréé par vdk, sauf si l'abonné n'a pas respecté ses obligations.

vdk mettra tout en œuvre pour assurer un service régulier en utilisant une procédure de sécurisation et d'identification adaptée. vdk ne peut être tenue responsable si le service régulier est perturbé par des erreurs ou des pannes techniques dans le réseau qui ne relèvent pas de son contrôle direct ou pour des raisons dues à un cas de force majeure.

vdk déclare avoir pris toutes les mesures possibles pour mettre à disposition des logiciels sans virus. Sauf preuve d'intention ou de faute grave de la part de la banque, l'abonné ne peut pas tenir vdk responsable des dommages causés à du matériel ou des programmes par un virus.

Article 8 : Régime de la preuve

Toutes les opérations effectuées via online@vdk for professionals sont reprises sur les extraits de compte après leur exécution.

En cas de contestation d'une transaction, vdk prouvera à l'aide d'un journal que la transaction a été correctement enregistrée et comptabilisée et n'a pas été affectée par un dysfonctionnement technique ou autre. vdk doit apporter cette preuve si elle a été informée de la contestation dans les trois mois suivant la communication des informations relatives à cette transaction.

Des copies de ce journal peuvent être établies sur papier, microfilm, microfiche, CD-ROM ou tout autre support fiable choisi par vdk. Ce journal et toute copie certifiée conforme de celui-ci par vdk constituent la preuve du contenu des transmissions de données qu'ils contiennent, de leur traitement correct et de la mise en œuvre des procédures de contrôle.

Article 9 : Modification des conditions

Le contrat et les possibilités d'application peuvent être modifiés à l'initiative de vdk, en vue de l'amélioration et du développement d'online@vdk for professionals et/ou de ses différentes applications.

Ces modifications sont notifiées à l'abonné par écrit ou au moyen d'un support durable au moins deux mois avant leur application.

L'abonné est réputé avoir pris connaissance des avis de modification et les avoir acceptés s'il y donne suite ou s'il ne fait pas usage de la possibilité de résilier le contrat dans les deux mois qui suivent leur mise à disposition.

Article 10 : Durée et résiliation

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée et prend cours au moment de la première connexion sur le serveur de vdk.

L'abonné peut à tout moment et sans préavis mettre fin au contrat par courrier recommandé.

vdk peut également mettre fin au contrat par courrier recommandé, sans motivation, mais moyennant un préavis de 1 mois.

En outre, vdk peut suspendre totalement ou partiellement le service ou mettre fin au contrat sans préavis, notification préalable ou motivation :

- si l'abonné ne respecte pas ses obligations vis-à-vis de vdk ;
- pour des raisons de sécurité ;
- si l'abonnement est resté inactif pendant plus d'un an ;
- en cas d'abus ou de rupture de confiance ;
- à chaque fois que vdk y est contrainte en vertu de dispositions légales ou par des instances judiciaires.

vdk avertira dans la mesure du possible l'abonné par une simple communication via un moyen choisi par elle. vdk ne peut être tenue responsable des éventuels dommages que l'abonné pourrait subir du fait de la suspension ou de la résiliation susmentionnée du service.

Article 11 : Frais

Online@vdk for professionals et mobilePRO@vdk sont mis à la disposition du client gratuitement. vdk se réserve toutefois le droit d'ajouter une contribution aux frais. Pour les moyens d'accès et de signature, le tarif appliqué est indiqué dans la Liste des tarifs.

Les tarifs en vigueur pour les différents services de vdk sont disponibles dans toutes les agences de vdk et peuvent être consultés sur le site www.vdk.be.

Toute modification des tarifs relatifs à l'utilisation d'online@vdk for professionals et/ou mobilePRO@vdk est communiquée et s'applique conformément à la procédure en vigueur.

L'abonné supporte tous les frais d'achat, d'installation et de fonctionnement de son équipement informatique ou de son appareil mobile, ainsi que les frais de télécommunications nécessaires au bon fonctionnement d'online@vdk for professionals et mobilePRO@vdk.

Article 12 : Droits de licence

vdk reste propriétaire de tous les logiciels qu'elle met à la disposition de l'abonné dans le cadre du contrat.

Tous les droits de propriété intellectuelle sur online@vdk for professionals, mobilePRO@vdk, la documentation associée et les fonctionnalités proposées sont exclusivement détenus par vdk bank.

vdk utilise diverses licences dans le cadre d'online@vdk for professionals et mobilePRO@vdk. L'abonné s'engage à ne pas utiliser des logiciels qui seraient contraires aux intérêts de tiers et à respecter les droits de licence de vdk bank ou de tiers.

Article 13 : Cession

L'abonné ne peut céder les droits et obligations prévus dans le présent règlement à des tiers. Les cessions contraires à cette disposition sont nulles.

Article 14 : Cookies

vdk utilise des cookies. Il s'agit de mini-fichiers qui sont stockés sur le disque dur du PC de l'abonné ou de l'utilisateur. Ces cookies sont nécessaires au fonctionnement d'OFF. Ils ne sont pas utilisés à des fins commerciales ou de marketing. L'abonné accepte l'utilisation de ces cookies par la signature du formulaire de demande d'abonnement OFF.

Article 15 : Traitement des données et protection de la vie privée

Le traitement des données à caractère personnel par vdk bank et les droits de la personne concernée sont décrits et expliqués plus en détail dans la Déclaration en matière de protection de la vie privée de vdk bank s.a. qui, en annexe, fait partie du Règlement général des opérations en vigueur chez vdk bank.

La Déclaration en matière de protection de la vie privée est disponible en permanence et gratuitement dans toutes les agences de vdk et sur le site www.vdk.be/déclarationenmatièredeprotectiondelavieprivée.

Article 16 : mobilePRO@vdk

Pour l'utilisation de mobilePRO@vdk, les éléments suivants sont requis :

- carte bancaire vdk ;
- abonnement online@vdk for professionals ;
- smartphone ou tablette ;
- accès internet.

L'accès à online@vdk for professionals via l'application mobilePRO@vdk est activé par le client via le chargement d'une application spécifique sur smartphone et/ou tablette, ainsi qu'une procédure d'authentification dans l'abonnement online@vdk for professionals de l'utilisateur. Pour mobilePRO@vdk, l'abonné utilisera uniquement un appareil mobile qui n'est pas équipé d'autres applications ou logiciels (jailbreaking, rooting, etc.) qui permettent de télécharger des applications logicielles non autorisées.

L'application mobilePRO@vdk est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sauf si le système dans son ensemble ou certaines fonctionnalités deviennent momentanément indisponibles pour des raisons de maintenance, d'améliorations ou de sécurité du système.

mobilePRO@vdk est disponible pour les systèmes d'exploitation iOS, Android et Windows Phone. L'application mobilePRO@vdk ne sera mise à disposition par vdk que sur les app stores officiels des fabricants de ces systèmes d'exploitation.

Article 17 : Traitement des plaintes et litiges

Lorsqu'un abonné a une plainte concernant un service bancaire, en ce compris online@vdk for professionals, l'agence vdk ou la cellule Entreprises & organisations font office de premier point de contact.

Si une plainte n'a pas été traitée de manière satisfaisante pour l'abonné, ce dernier peut s'adresser au service Traitement des plaintes de vdk bank :

vdk bank s.a. – Traitement des plaintes
Sint-Michielsplein 16 – 9000 Gand
Tél. : 09/267.32.31
Fax : 09/269.13.39
Email : plaintes@vdk.be

Si le client estime ne pas avoir reçu de réponse satisfaisante après le traitement de sa plainte, il peut faire appel à :

Ombudsfin, Ombudsman du secteur financier
North Gate II
Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 2
1000 Bruxelles
Email: Ombudsman@ombudsfin.be.