

**Artikel 1 – Definitie**

In dit reglement worden de hierna opgenomen termen als volgt begrepen:

- Agentschap: Het Dexia Bank Agentschap van de Cliënt.
- Dexia Bank: Dexia Bank NV met maatschappelijke zetel Pachecolaan 44, 1000 Brussel, RPR Brussel BTW BE 0403.201.185 – Verzekeringsagent CBFA nr. 19.649. Dexia Bank is onderworpen aan de controle door de Commissie voor het Bank-, Financier- en Assurantiewezen met zetel te 1000 Brussel, Congressstraat 12-14.
- Dexia Direct Phone: De dienst bedoeld in artikel 3.1, ook gecommercialiseerd onder het merk Phone Banking, al dan niet met inbegrip van de optie Dexia Direct Contact.
- Dexia Direct Contact: De optie bedoeld in artikel 3.2, ook gecommercialiseerd onder het merk Comfort Banking.
- Cliënt: Elke persoon die met Dexia Bank een contractuele relatie heeft voor het gebruik van de dienstverlening of die door een dergelijke persoon gemachtigd werd om verrichtingen op diens rekeningen uit te voeren.
- Mandataris: Elke persoon die op basis van haar statuten, of op basis van een bijzondere volmacht de bevoegdheid krijgt om geheel of gedeeltelijk via de dienst Dexia Direct Phone verrichtingen op Rekeningen te doen.
- Beleggingsverrichtingen: stortingen en afhalingen op termijnrekening, alsook Transacties in financiële instrumenten.
- Transacties in financiële instrumenten: aankoop, verkoop, intekening, terugkoop van o.m. aandelen, obligaties, deelbewijzen ICB's (beveks en gemeenschappelijke beleggingsfondsen), afgeleide producten, maar ook kasbons en effecten van de overheids-schuld (staatsbons, OLO's).
- Reglement: Het onderhavige reglement Dexia Direct Phone.
- Rekeningen: De rekeningen van de Cliënt of van een derde op wiens rekeningen bij Dexia Bank de Cliënt volmacht heeft gekregen.

**Artikel 2 – Toepassingsfeer**

Dit Reglement bevat de rechten en verplichtingen die voortvloeien uit het gebruik van de dienst Dexia Direct Phone, zowel voor de Cliënt, als voor Dexia Bank. Voor zover er niet van wordt afgeweken, blijven het toepasselijk Algemeen Reglement der Verrichtingen van Dexia Bank en eventuele andere door de Cliënt onderschreven reglementen van toepassing op de verrichtingen die worden uitgevoerd via Dexia Direct Phone.

Door de overeenkomst Dexia Direct Phone te ondertekenen, verklaart de Cliënt uitdrukkelijk dit Reglement te hebben ontvangen en de inhoud ervan te aanvaarden.

**Artikel 3 – Voorwerp****3.1 Dexia Direct Phone**

Dexia Direct Phone is een geautomatiseerde dienst via stemcomputer waarmee de Cliënt via de telefoon, volgende verrichtingen kan doen:

- raadplegen van het saldo van de Rekeningen;
- opvragen van bewegingen op de Rekeningen;
- overschrijven van de Rekeningen. Ook overschrijvingen met datum in de toekomst kunnen ingegeven, geconsulteerd en geannuleerd worden;
- invoeren, wijzigen en annuleren van doorlopende opdrachten;
- annuleren van domiciliëringen;
- wijzigen van geheime code;
- demonstratie van de dienst Dexia Direct Phone;
- aanvragen toegang tot Dexia Direct Phone;
- opvragen van nuttige informatie;
- toegang tot de optie Dexia Direct Contact (in voorkomend geval).

Dexia Bank kan de mogelijke verrichtingen binnen Dexia Direct Phone ten allen tijde aanpassen. Zij zal de Cliënt daartoe 2 maanden voorafgaand aan de wijziging inlichten. Tenzij de Cliënt in de loop van deze periode van 2 maanden de overeenkomst opzegt, zullen de wijzigingen van rechtswege op hem van toepassing zijn. Dexia Bank is evenwel geenszins verplicht deze wijziging ten opzichte van elke Cliënt, of ten opzichte van elke Cliënt onder dezelfde voorwaarden door te voeren.

**3.2 Optie Dexia Direct Contact**

De optie Dexia Direct Contact binnen de dienst Dexia Direct Phone laat de Cliënt die aangesloten is op de dienst Dexia Direct Phone toe telefonisch met een medewerker van Dexia Bank in contact te treden om zich te informeren, bancaire verrichtingen op niet-automatische wijze, en zonder tussenkomst van de stemcomputer uit te voeren.

De optie Dexia Direct Contact wordt niet automatisch opengesteld voor alle gebruikers van de dienst Dexia Direct Phone. De activering van deze optie dient expliciet overeengekomen te worden tussen Dexia Bank en de Cliënt.

**Artikel 4 – Beschikbaarheid**

De dienst Dexia Direct Phone met uitzondering van de optie Dexia Direct Contact is 24 uur op 24, en 7 dagen op 7 beschikbaar. De optie Dexia Direct Contact is beschikbaar van maandag tot vrijdag van 7.00 tot 22.00 uur en op zaterdag van 9.00 tot 17.00 uur, met uitzondering van sommige bankholidays en feestdagen.

**Artikel 5 – Toegang en gebruik****5.1 Rechtspersonen**

Rechtspersonen die een overeenkomst Dexia Direct Phone wensen af te sluiten dienen een persoon aan te duiden, die in hun naam en voor hun rekening alle rechten en plichten van de rechtspersoon als Cliënt zal uitoefenen.

Elke wijziging van Mandataris dient schriftelijk aan Dexia Bank gemeld te worden. Tot deze melding blijft de rechtspersoon overeenkomstig de bepalingen van deze overeenkomst aansprakelijk voor alle handelingen verricht door de vorige Mandataris.

Elke wijziging aan de inhoud van de bevoegdheden van de Mandataris dient eveneens door de rechtspersoon aan Dexia Bank gemeld te worden. Tot deze melding blijft de rechtspersoon aansprakelijk voor alle handelingen die door de Mandataris buiten de omschrijving van zijn nieuwe bevoegdheden, maar binnen de omschrijving van zijn oude bevoegdheden verricht.

**5.2 Identificatiemiddelen**

De geheime code of elke andere identificatiewijze verstrekt door Dexia Bank aan de Cliënt of zijn gevolmachtigde naar aanleiding van het aangaan van de overeenkomst Dexia Direct Phone is strikt persoonlijk. De Cliënt mag in geen geval zijn code en/of identificatiewijzen aan derden bekend maken, en dient de nodige voorzorgen te nemen teneinde te voorkomen dat deze identificatiewijze in het bezit komt van derden.

**5.3 Toegang**

Om toegang te krijgen tot Dexia Direct Phone, dient de Cliënt zijn rekeningnummer, waarvan het Dexia Direct Phone-abonnement gekoppeld is, of de identificatiecode die door Dexia Bank hiertoe toegekend werd, en de correcte geheime code en/of identificatiewijze, via het toetsenbord van zijn telefoon in te brengen.

**5.4 Verrichtingen ondertekend d.m.v. de geheime code**

De geheime code wordt de Cliënt onder gesloten omslag overgemaakt na de ondertekening van de Dexia Direct Phone-overeenkomst. Dexia Bank draagt de risico's verbonden aan de verzending van de code aan de Cliënt, tot op het ogenblik dat deze de code ontvangt. De Cliënt wordt verzocht zijn geheime code bij het eerste gebruik te wijzigen. De geheime code wordt niet alleen gebruikt om toegang te krijgen tot het systeem, maar ook om de door de Cliënt ingevoerde verrichtingen te ondertekenen.

Alle verrichtingen die verricht worden via Dexia Direct Phone, al dan niet met inbegrip van Dexia Direct Contact worden na de uitvoering ervan op de rekeninguittreksels weergegeven, teneinde de Cliënt toe te laten zijn uitgaven op een redelijke manier bij te houden.

**5.5 Bewijs**

Alle verrichtingen uitgevoerd na inbreng van de geheime code, of bevestigd door middel van die geheime code, worden geacht overeen te stemmen met de bedoeling van de Cliënt, en mogen door Dexia Bank als dusdanig uitgevoerd worden, tenzij de Cliënt de mededeling heeft gedaan bedoeld in artikel 7.2.

Alle uitgevoerde verrichtingen worden door Dexia Bank in een elektronisch journaal geregistreerd dat gedurende minstens 5 jaar wordt bijgehouden. De inhoud van dit journaal kan worden weergegeven of opgeslagen op papier, microfiche, microfilm, magneetdrager of optische schijf, of op om het even welke andere informatiedrager. De Cliënt geeft Dexia Bank de toestemming om de gesprekken die hij voert in het kader van deze overeenkomst met medewerkers van Dexia Bank of diens aangestelden op te nemen.

In geval van betwisting van een verrichting of Transactie zal Dexia Bank aantonen dat deze correct geregistreerd werden via één of meerdere van deze registratietechnieken en dat de verrichting of Transactie niet door een technische storing of andere faling vanwege Dexia Bank beïnvloed werd.

De Cliënt die een verrichting wenst te betwisten dient dit te doen binnen de 3 maanden na de mededeling van de details van de verrichtingen via de rekeninguittreksels. Behoudens overmacht kan na deze periode van 3 maanden een verrichting niet langer betwist worden.

**5.6 Gebruik**

De Cliënt dient ten allen tijde de richtlijnen op te volgen die hem voor het gebruik van de dienst Dexia Direct Phone worden verstrekt.

De overschrijvingen die de Cliënt via Dexia Direct Phone uitvoert, zijn beperkt tot 2 500 euro per overschrijving en tot 12 500 euro per rekening en per week. Overschrijvingen van een zicht- naar een spaarrekening, of omgekeerd, zijn gelimiteerd tot 25 000 euro per overschrijving.

De overschrijvingen die minderjarige Cliënten via Dexia Direct Phone kunnen uitvoeren, zijn beperkt tot 100 euro per week voor jongeren tussen 6 en 15 jaar, en tot 2 500 euro per overschrijving met een maximum van 3 750 euro per week voor jongeren van 16 en 17 jaar. Een overschrijving van een zicht- naar een spaarrekening is voor minderjarige beperkt tot 25 000 euro per overschrijving. Een overschrijving van een spaar- naar een zichtrekening is voor Cliënten tussen 6 en 15 jaar niet toegelaten en voor Cliënten van 16 en 17 jaar beperkt tot 125 euro per maand.

Indien de Cliënt de optie Dexia Direct Contact onderschreven heeft, kan hij via deze weg verrichtingen doen op alle rekeningen waarvan hij (mede-)houder, gevolmachtigde of Mandataris is. Hij kan in dit geval eveneens handelingen laten uitvoeren met betrekking tot reeds onderschreven Dexia-producten en -diensten of intekenen op nieuwe producten en diensten.

Voor alle verrichtingen, ongeacht of deze tussen interne rekeningen van de Cliënt of tussen rekeningen van de Cliënt en derden plaatsvinden, geldt een limiet van 25 000 euro per verrichting. Voor Beleggingsverrichtingen geldt een limiet van 125 000 euro per verrichting.

De doorgegeven opdrachten worden wat de valuterijng betreft, verwerkt overeenkomstig de bepalingen voorzien in de tarievensgids.

**5.7 Wijziging toegangsprocedure**

Dexia Bank behoudt zich het recht voor de toegangsprocedure, de identificatiewijzen en de veiligheidsprocedures te wijzigen in overeenstemming met de noden van de techniek en de evolutie inzake veiligheidssystemen evenals aan de evolutie in de toepasselijke wet- en regelgeving.

**Artikel 6 – Duur, opschorting en beëindiging van de overeenkomst**

6.1 De duur de Cliënt onderschreven overeenkomst Dexia Direct Phone is van onbepaalde duur.

De dienst kan door de Cliënt of Dexia Bank te allen tijde beëindigd worden. De beëindiging van de dienst door de Cliënt dient te gebeuren in een Agentschap, of via een medewerker van Dexia Direct Contact indien de optie Dexia Direct Contact geactiveerd werd. In geval de overeenkomst door Dexia Bank opgezegd wordt, geldt een opzegtermijn van 1 maand, behoudens zware tekortkoming door de Cliënt. In dit geval kan Dexia Bank onmiddellijk een einde stellen aan de overeenkomst.

6.2 Onverminderd de bepalingen van het toepasselijke Algemeen Reglement der Verrichtingen van Dexia Bank, behoudt Dexia Bank zich het recht voor de dienstverlening Dexia Direct Phone, ten aanzien van de Cliënt geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief, onmiddellijk en zonder voorafgaandelijke verwittiging, te onderbreken of te beëindigen om gegronde redenen, zoals onder andere, doch niet uitsluitend in volgende gevallen:

- wanneer de rekening(en) van de Cliënt vereffend of geblokkeerd worden, of indien blijkt dat de Cliënt zijn wettelijke, reglementaire of contractuele verplichtingen met betrekking tot de dienst Dexia Direct Phone niet nakomt;
- indien Dexia Bank van mening is dat de dienst Dexia Direct Phone voor de Cliënt niet (langer) geschikt is, om welke reden ook;
- indien Dexia Bank dat nuttig of noodzakelijk acht voor de veiligheid van het systeem, of om haar eigen belangen of die van de Cliënt te vrijwaren;
- bij vermoeden van misbruik of ongeoorloofd gebruik van Dexia Direct Phone door een derde, ongeacht of dit vermoeden aangebracht werd door de Cliënt of niet;
- indien er op gefundeerde gronden fraude of misbruik in hoofde van de Cliënt wordt vermoed;

- indien 3 keer na elkaar een verkeerde geheime code wordt ingevoerd;
- indien de Cliënt gedurende een periode van 2 jaar geen enkele maal gebruik heeft gemaakt van de dienst Dexia Direct Phone.

6.3 Dexia Bank behoudt zich het recht voor de dienstverlening op te schorten voor onderhoud, of aanpassingen of verbeteringen aan te brengen aan het systeem. Dexia Bank zal de Cliënt hiervan in de mate van het mogelijke voorafgaandelijk verwittigen. Het kan evenwel gebeuren dat onderbrekingen optreden zonder dat een verwittiging heeft kunnen plaatshebben, indien zich een technisch incident voordoet of in geval van overmacht, waaronder, doch niet uitsluitend, staking, of een ander voorval waarop Dexia Bank geen vat heeft, of in geval van hoogdringendheid.

#### Artikel 7 – Verbintenissen, aansprakelijkheid en herroepingsrecht van de Cliënt

7.1 Gebruik van apparatuur/aansluiting bij een door de Cliënt gekozen operator  
De Cliënt is als enige verantwoordelijk voor de telefoonapparatuur die hij gebruikt om toegang te verkrijgen tot de dienst Dexia Direct Phone. Zonder afbreuk te doen aan de andere bepalingen van deze overeenkomst, zijn de gevolgen voortvloeiend uit het gebruik en/of de slechte werking van deze apparatuur ten laste van de Cliënt.

De Cliënt kan zelf naar eigen oordeel kiezen welke operator hij inschakelt voor de levering van de telefoniediensten. Dexia Bank kan dan ook in geen geval aansprakelijk gesteld worden voor enige schade die veroorzaakt wordt door de diensten van deze operator, of schade veroorzaakt door eventuele problemen m.b.t. de aansluiting van de Cliënt op de diensten van de operator.

#### 7.2 Veiligheid en voorzorgen

De Cliënt dient de dienst Dexia Direct Phone te gebruiken in overeenstemming met de bepalingen van dit Reglement en de andere hem ter beschikking gestelde informatie. De Cliënt erkent de noodzaak tot strikte geheimhouding van de hem overgemaakte persoonlijke geheime code en/of de andere identificatiewijzen die hem door Dexia Bank ter beschikking gesteld worden.

Mocht de code in handen van derden komen, dan heeft Dexia Bank niet de mogelijkheid om te onderkennen dat de verrichtingen die de derde doet door middel van de geheime code van de Cliënt, niet door de Cliënt doorgegeven werden.

De Cliënt is ertoe gehouden Dexia Bank, of een door Dexia Bank daartoe aangeduide derde entiteit onverwijld op de hoogte te brengen van:

- het verlies of de diefstal van zijn geheime code;
- misbruik of het vermoeden van misbruik of vermoeden van het feit dat een derde de beschikking heeft over de geheime code;
- de boeking op de rekeninguittreksels van elke verrichting waarvoor de Cliënt geen toestemming heeft gegeven;
- elke fout of onregelmatigheid vastgesteld op de overzichten of de rekeninguittreksels. In voorkomend geval, en voor zover als mogelijk, zal de Cliënt bij wijze van voorzorgsmaatregel eveneens onmiddellijk zijn geheime code wijzigen.

Behalve indien de Cliënt Dexia Bank of de door haar aangestelde derde, overeenkomstig het vorige lid op de hoogte heeft gebracht, gaat Dexia Bank ervan uit dat het gebruik van een correcte geheime code gebeurt door de Cliënt, en dat de inhoud van de door de Cliënt ingevoerde verrichtingen overeenstemt met de opdrachten die Dexia Bank heeft ontvangen.

De Cliënt verklaart de risico's te onderkennen die verbonden zijn aan het gebruik van de dienst Dexia Direct Phone.

De Cliënt zal tot de kennisgeving bedoeld in artikel 7.2 slechts aansprakelijk zijn voor de gevolgen verbonden aan het verlies of de diefstal van zijn geheime code of identificatiemiddelen tot een bedrag van 150 euro, behoudens indien hij zelf met grove nalatigheid of frauduleus gehandeld heeft, in welk geval hij integraal aansprakelijk zal zijn. Na deze kennisgeving is de Cliënt niet meer aansprakelijk voor de gevolgen verbonden aan het verlies of de diefstal, behalve indien Dexia Bank het bewijs levert dat de Cliënt frauduleus heeft gehandeld.

De Cliënt is niet aansprakelijk in geval van verlies of diefstal, indien de dienst Dexia Direct Phone gebruikt werd met aanwending van identificatiewijzen die geen fysieke voorlegging of geen elektronische identificatie vereisen.

#### 7.3 Misbruik van de dienst Dexia Direct Phone

De Cliënt verbindt er zich toe Dexia Direct Phone niet te gebruiken voor verrichtingen en/of verzending van berichten/gegevens die indruisen tegen de toepasselijke Belgische of internationale wetgeving in het algemeen en de wet van 11 januari 1993 tot voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld in het bijzonder.

#### 7.4 Herroepingsrecht

In het kader van de aankoop van financiële diensten op afstand beschikt de Cliënt bij de aankoop van een specifieke dienst over een herroepingsrecht. Dit herroepingsrecht kan, zonder boete en zonder opgave van redenen, uitgeoefend worden binnen een termijn van 14 kalenderdagen vanaf de dag waarop de overeenkomst wordt gesloten. Het herroepingsrecht kan evenwel niet ingeroepen worden voor

- 1) overschrijvingen die niet beschouwd kunnen worden als een aankoop van een financiële dienst
- 2) financiële diensten waarvan de prijs afhankelijk is van schommelingen op de financiële markten, zoals Transacties in financiële instrumenten.
- 3) overeenkomsten die op verzoek van de Cliënt al werden uitgevoerd vooraleer de Cliënt gebruik wenst te maken van het herroepingsrecht.
- 4) korte termijnverzekeringspolissen met een looptijd van minder dan één maand.

#### Artikel 8 – Verbintenissen en aansprakelijkheid van Dexia Bank

##### 8.1 Onbeschikbaarheid van de dienst Dexia Direct Phone

De Cliënt kan Dexia Bank niet aansprakelijk stellen voor het enkele feit dat de dienst Dexia Direct Phone tijdelijk of definitief onbeschikbaar zou worden ten gevolge van andere factoren dan de kwade trouw of zware fout van Dexia Bank.

De verbintenissen die Dexia Bank op zich neemt ten opzichte van de Cliënt in het kader van Dexia Direct Phone, onder meer wat betreft de toegang tot, de beschikbaarheid, de goede werking, de beveiliging en de goede uitvoering van de dienst, zijn middelenverbintenissen. Dexia Bank zal met andere woorden alle menselijke en technische middelen inzetten, die redelijkerwijze geacht kunnen worden eigen te zijn aan iemand die beroepsmatig zulke bancaire en financiële diensten verstrekt teneinde een regelmatige dienst te verzekeren en in een gepaste beveiligings- en authenticeringsmethode te voorzien.

##### 8.2 Veiligheid

Dexia Bank neemt de aansprakelijkheid op zich dat de veiligheidssystemen die zij hanteert van die aard zijn dat de geheime code niet aan derden bekend kan worden, tenzij indien de Cliënt deze geheime code of identificatiewijzen zelf aan hen bekend zou maken, al dan niet bewust of door nalatigheid.

Dexia Bank is aansprakelijk voor de schade veroorzaakt door namaak van de dienst Dexia Direct Phone en de identificatiemiddelen.

##### 8.3 Uitvoering van verrichtingen en Transacties

Dexia Bank verbindt er zich toe de verrichtingen en Transacties binnen de gebruikelijke termijn uit te voeren, rekening houdend met de in dit Reglement gepreciseerde begrenzingen, op voorwaarde dat er voldoende provisie is op de rekening en indien op de rekening dat type van verrichting toegestaan is. Dexia Bank kan de uitvoering uitstellen en zelfs weigeren in geval van niet of onvolledig gedekte orders. In geval Dexia Bank de orders niet tijdig kan uitvoeren, zal zij deze orders, al naargelang het geval, en voorzover als mogelijk, later uitvoeren.

##### 8.4 Aansprakelijkheid van Dexia Bank

Zonder afbreuk te doen aan hetgeen volgt, en behoudens bedrog of zware fout, kan Dexia Bank niet aansprakelijk worden gesteld voor enige schade in hoofde van de Cliënt of enige derde te wijten aan:

- de niet naleving door de Cliënt van zijn verplichtingen onder dit Reglement;
- het gebrek aan beschikbare provisie op de rekening van de Cliënt of gebrek aan dekking voor de gegeven opdrachten;
- de onmogelijkheid tot het creëren van enige verbinding noodzakelijk voor het tot stand brengen van de dienstverlening, onderbrekingen van deze verbinding, op welke wijze dan ook, of problemen bij de doorzending en de ontvangst van verrichtingen;
- vertraging in de uitvoering of de niet-uitvoering van de verrichtingen te wijten aan derden;
- een onderbreking van de dienstverlening, zoals onder andere doch niet uitsluitend in de gevallen bedoeld onder artikel 6.2 en 6.3;
- indien de regelmatigheid van Dexia Direct Phone in het gedrang zou worden gebracht tengevolge van handelingen, vergissingen of technische defecten ongeacht hun aard, oorsprong of oorzaak waarover Dexia Bank geen rechtstreekse controle heeft. Hieronder worden ondermeer, doch niet uitsluitend, begrepen:
- overbelasting van het betrokken telefoonnetwerk van de door de Cliënt gekozen operator;
- onvoldoende, onberekenbare, gebrekkige, foutieve of afwezige dienstverlening door een derde leverancier van diensten of goederen wiens tussenkomst vereist is om de dienstverlening te verzekeren;
- alle gevallen van overmacht, zoals bijvoorbeeld, doch niet uitsluitend, oorlog, oproer, aanslagen, rampen, staking, en andere gelijkaardige gebeurtenissen;
- beslissingen en verplichtingen opgelegd door de Belgische of andere overheden. Wanneer Dexia Bank de technische kenmerken van de dienst Dexia Direct Phone, of de toepasselijke voorwaarden en tarieven aanpast, kan dit in geen geval aanleiding geven tot een aansprakelijkheid van Dexia Bank ten opzichte van de Cliënt.

##### 8.5 Uitzonderingen

Het hierboven onder 8.4 bepaalde geldt evenwel niet in volgende gevallen:

- in geval van een niet-uitvoering of gebrekkige uitvoering van de verrichtingen, ingeleid op toestellen die door Dexia Bank werden aanvaard, ongeacht of deze toestellen onder de controle van Dexia Bank stonden of niet;
- voor verrichtingen uitgevoerd zonder de toestemming van de Cliënt, voor zover de Cliënt zich aan de op hem rustende verplichtingen overeenkomstig dit Reglement gehouden heeft;
- in geval van namaak van de instrumenten vereist om gebruik te maken van de dienst Dexia Direct Phone.

##### 8.6 Schadevergoeding

Indien in de gevallen de aansprakelijkheid van Dexia Bank vastgesteld zou worden voor een door de Cliënt werkelijk geleden schade zal Dexia Bank de Cliënt binnen de kortst mogelijke termijn deze schade terugbetalen. Deze schade kan bestaan uit:

- het bedrag van de niet-uitgevoerde of gebrekkig uitgevoerde verrichting, eventueel vermeerderd met de verlopen rente op dat bedrag;
- het bedrag dat eventueel nodig is om de Cliënt weer in de positie te brengen waarin deze zich bevond alvorens de verrichting waarvoor geen toestemming was gegeven geschiedde, eventueel vermeerderd met de verlopen rente op dat bedrag;
- het bedrag dat eventueel nodig is om de Cliënt weer in de positie te brengen waarin deze zich bevond alvorens het gebruik van het nagemaakte instrument;
- eventuele andere kosten gedragen door de Cliënt ter bepaling van de te vergoeden schade;
- het financiële verlies voortvloeiende uit de gebrekkige uitvoering van de verrichting in zoverre die gebrekkige uitvoering het gevolg is van een ondeugdelijk functioneren van de door Dexia Bank goedgekeurde toestellen.

Dexia Bank zal niet gehouden zijn tot vergoeding van andere schade en/of andere bedragen dan degene die in dit artikel 8.6 vermeld worden.

#### Artikel 9 – Kosten

Kosten met betrekking tot het telefoontoestel, of het telefoongebruik zijn ten laste van de Cliënt.

De kosten voor het gebruik van Dexia Direct Phone zijn vermeld in de tarievensgids die beschikbaar is in alle Agentschappen van Dexia Bank. De Cliënt wordt van de dan geldende tarieven in kennis gesteld op het ogenblik dat de overeenkomst wordt gesloten. De verrichtingen via Dexia Direct Contact worden getarifeerd volgens de tarieven die gelden voor verrichtingen die door een medewerker in het Agentschap uitgevoerd worden. Afwijkingen op dit principe worden meegedeeld aan de Cliënt.

De Cliënt machtigt Dexia Bank onherroepelijk om de door hem aangeduide rekening te debiteren met het bedrag van bovengenoemde kosten, zonder verdere instructies. Deze machtiging wordt van rechtswege beëindigd op het ogenblik dat de overeenkomst tussen Dexia Bank en de Cliënt op geldige wijze wordt beëindigd.

Enkel indien Dexia Bank een einde gesteld heeft aan de dienst Dexia Direct Phone, kan de Cliënt de kosten terugkrijgen van de reeds betaalde dienst die hij niet kan gebruiken. Alle kosten en mogelijke verliezen die voortvloeien uit verrichtingen waarbij de rekeningen onvoldoende geprovisioneerd zijn, zijn ten laste van de Cliënt.

#### Artikel 10 – Wijzigingen aan het Reglement

Dexia Bank kan de bepalingen van onderhavig Reglement, de tarieven, en de aangeboden diensten te allen tijde wijzigen en zal dit 2 maanden voordat de wijziging in voege treedt, schriftelijk, of via een daartoe geschikte en ter beschikking van de cliënt staande, duurzame drager, laten weten aan de Cliënt.

Na verloop van deze periode van 2 maanden is de wijziging van rechtswege inroepbaar tegenover de Cliënt, tenzij de Cliënt gedurende deze periode van 2 maanden na de mededeling van de wijziging beslist de overeenkomst op te zeggen. In voorkomend geval is deze opzegging kosteloos.

Dit geldt evenwel niet in geval van aanpassing van de debetintrest, in welk geval de nieuwe intrest onmiddellijk en van rechtswege inroepbaar is tegenover de Cliënt, en de Cliënt de overeenkomst evenwel onder dezelfde voorwaarden kan opzeggen.

**Artikel 11 – Geldigheid**

De niet-uitvoerbaarheid, ongeldigheid of nietigheid van één van de bepalingen uit dit Reglement zal in geen geval leiden tot de niet-uitvoerbaarheid, ongeldigheid, of nietigheid van het gehele Reglement. In het geval waarin de niet-uitvoerbaarheid, ongeldigheid of nietigheid van een clause onbetwistbaar vast komt te staan, zal deze clause voor niet geschreven gehouden worden.

**Artikel 12 – Toepasselijk recht / Bevoegde rechtbanken**

Onderhavige overeenkomst valt onder het Belgisch recht. Alleen de Belgische Hoven en Rechtbanken zijn bevoegd om kennis te nemen van geschillen die rechtstreeks of onrechtstreeks voortvloeien uit dit Reglement.

**Bijzondere bepalingen m.b.t. Transacties in financiële instrumenten****Artikel 13 – Beleid van optimale uitvoering voor Transacties in financiële instrumenten**

Behoudens specifieke instructie van de Cliënt is Dexia Bank er toe gehouden orders uit te voeren tegen de beste voorwaarden (best execution – optimale uitvoering). Dexia Bank omschrijft in haar beleid de criteria die zij hanteert om te komen tot een optimale uitvoering van een order. De Cliënt dient akkoord te gaan met dit beleid alvorens hij Transacties in financiële instrumenten kan verrichten met Dexia Bank. Dit beleid is ter beschikking in elk agentschap en op de website [www.dexia.be](http://www.dexia.be).

**Artikel 14 – Profieltest**

Bij het plaatsen van Transacties in financiële instrumenten zal de medewerker van Dexia Direct Contact nagaan of de Transactie al dan niet in overeenstemming is met het beleggersprofiel van de Cliënt. Hiertoe dient de Cliënt een vragenlijst in te vullen die peilt naar de beleggingsdoelstellingen, de financiële situatie en de kennis en ervaring van de Cliënt. Op basis van deze vragenlijst berekent Dexia Bank het beleggersprofiel van de Cliënt. Dexia Bank behoudt zich het recht voor Transacties in financiële instrumenten die niet in overeenstemming zijn met het beleggersprofiel van de Cliënt te weigeren.

**Artikel 15 – Borderel**

Elke Transactie in financiële instrumenten wordt door Dexia Bank ten laatste één werkdag na uitvoering ervan bevestigd aan de Cliënt, hetzij via een bijlage aan de rekeninguittreksels van zijn effectendossier, hetzij via fax, hetzij op een andere door Dexia Bank bepaalde wijze.

**Artikel 16 – Betwisting**

In afwijking van Artikel 5.5 dient de Cliënt elke betwisting betreffende Transacties in financiële instrumenten mee te delen aan Dexia Bank binnen een termijn van 10 werkdagen na uitvoering ervan. Van zodra deze termijn verstreken is, wordt de Cliënt geacht deze Transactie te aanvaarden en bekrachtigd te hebben.

**Artikel 17 – Risico's**

Transacties in financiële instrumenten kunnen bijzondere risico's met zich meebrengen ingevolge hun specifieke kenmerken of doordat de prijs afhangt van schommelingen op de financiële markten waarop Dexia Bank geen invloed heeft. De Transacties worden ter uitvoering aangeboden op risico van de Cliënt overeenkomstig de gegevens die door de Cliënt aan Dexia Bank werden verstrekt en rekening houdend met de wetten, reglementen en gebruiken van de plaats waar zij worden uitgevoerd.