

**ALGEMENE VOORWAARDEN BETREFFENDE DE INSTRUMENTEN VOOR DE  
ELEKTRONISCHE OVERMAKING VAN GELDMIDDELEN UITGEGEVEN DOOR FINTRO -  
MASTERCARD- EN VISAKAARTEN**  
(geldig vanaf 01/09/2016)

**I. ALGEMEEN**

De diensten verbonden aan MasterCard- en Visakaarten worden beheerd door de Algemene voorwaarden van Fintro, een afdeling van BNP Paribas Fortis NV met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Warandeborg 3, ondernemingsnummer BE 0403.199 702, RPR Brussel, FSMA nr. 25879 A. (hierna ook genoemd de "bank").

In toepassing van alinea 1 van die voorwaarden, hebben deze Algemene voorwaarden de verduidelijking van de specifieke modaliteiten van de MasterCard- en Visakaarten tot doel. Onderhavige algemene voorwaarden hebben voorrang op de Algemene voorwaarden van de bank.

**II. DEFINITIES**

In de onderstaande voorwaarden worden de volgende termen gebruikt:

- kaart: de door de Bank afgeleverde kaart van het merk MasterCard of van het merk Visa;
- houder: de natuurlijke persoon aan wie de Bank een kaart of een businesskaart aflevert;
- consument: natuurlijke persoon die voor doeleinden buiten zijn bedrijfs- of beroepswerkzaamheden handelt;
- handelaar: handelaar die op het MasterCard- en/of Visanetwerk aangesloten is;
- rekening, houder van de rekening: de zichtrekening waarop de verrichtingen uitgevoerd met de kaart betrekking hebben; de natuurlijke persoon of rechtspersoon die houder is van deze rekening;
- kaartgevolmachtigde: persoon die op een rekening over een volmacht beschikt, beperkt tot het bezit en het gebruik van een kaart;
- Wordline: gedeponeerde merk waaronder ATOS WORLDLINE NV, hiertoe aangesteld door de Bank, de verrichtingen uitgevoerd met MasterCard- en Visakaarten beheert;
- kaartrekening: de MasterCard- of Visakaartrekening gehouden bij Worldline, waaraan een of meerdere kaarten van hetzelfde merk verbonden zijn;
- limiet: de maandelijks uitgavenlimiet van de kaartrekening, van de kaart;
- code: de persoonlijke en vertrouwelijke cijfercode, voor identificatie, die overeenstemt met de kaart;
- elektronische identificatie van de kaart: proces voor het lezen en controleren van de identificatiegegevens van de kaart, die op een van haar bestanddelen in elektronische vorm opgeslagen zijn;
- chipkaart: kaart met als elektronische componenten een magneetstrook en een microprocessor ("chip");
- bankkloketterminal: specifieke terminal geïnstalleerd aan de loketten van Fintro waarop de houder een aantal transacties kan uitvoeren met betrekking tot de chipkaart en de overeenkomstige pincode;
- online/offline: op een onlineterminal wordt iedere met de kaart uitgevoerde verrichting toegestaan op grond van een rechtstreekse toegang tot bepaalde gegevens met betrekking tot de kaart en de kaartrekening die zijn opgeslagen op een computer waarmee de terminal verbonden is. Op een offline terminal wordt iedere met een kaart uitgevoerde verrichting uitsluitend toegestaan op grond van bepaalde controles die op het niveau van de terminal worden uitgevoerd;

- overeenkomst op afstand: elke overeenkomst tussen een verkoper en de houder inzake producten of diensten die wordt gesloten in het kader van een door de verkoper georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand waarbij, voor deze overeenkomst, uitsluitend gebruik gemaakt wordt van een of meer technieken voor communicatie op afstand. Een techniek voor communicatie op afstand is ieder middel dat, zonder gelijktijdige fysieke aanwezigheid van verkoper en houder kan worden gebruikt voor de sluiting van de overeenkomst tussen deze partijen;
- CARD STOP: entiteit aangesteld door de Bank om de kennisgeving van het verlies, de diefstal of ieder risico van misbruik van de kaart te ontvangen;
- Betalingsdienstaanbieder: de Bank.

**III. AFLEVERING VAN DE KAART EN VAN DE CODE**

**III.1. Aflevering en ondertekening van de kaart**

Ieder kaart wordt per post naar het correspondentieadres van de klant gestuurd. De houder kan evenwel uitdrukkelijk vragen om de kaart op te sturen naar een ander adres dat hij heeft opgegeven. De Bank behoudt zich het recht voor, een aanvraag voor verzending te weigeren zonder die beslissing te moeten rechtvaardigen.

In geval van verzending met de post wordt de kaart geblokkeerd. Om de kaart te kunnen gebruiken, moet de houder ze activeren volgens de meegedeelde procedure.

Bij ontvangst moet de houder de kaart in onuitwisbare inkt ondertekenen op de handtekeningstrook op de keerzijde.

**III.2. Aflevering van de pincode**

De code bestaat uit vier cijfers. De Bank neemt de nodige maatregelen om de geheimhouding van de code te waarborgen.

De pincode wordt aan de houder gezonden volgens de door de Bank bepaalde modaliteiten: naargelang van het geval kan de pincode

- gekozen worden door de houder: via een beveiligde telefoonlijn die daartoe ter beschikking wordt gesteld. De toegang tot die lijn is enkel mogelijk via het gebruik van de startcode die de houder bij de bestelling ontvangt;

- gezonden worden naar het adres van de woonplaats of het door de houder opgegeven adres, op papieren drager (in dat geval wordt de geheime code bepaald via een beveiligde toepassing).

**III.3. Bijkomende kaart**

De Bank geeft bijkomende kaarten uit, die al dan niet gekoppeld zijn aan dezelfde kaartrekening.

Een bijkomende kaart kan worden afgeleverd, hetzij aan een medehouder van de rekening, hetzij aan een gevolmachtigde of een kaartgevolmachtigde op de rekening.

De toekenning van een kaart aan een gevolmachtigde of een kaartgevolmachtigde op de rekening is afhankelijk van de toestemming van de (mede)houder(s) van de rekening. De toekenning van een kaart aan een medehouder van de rekening is

afhankelijk van de toestemming van de overige medehouder(s) van deze rekening.

## **IV. GEBRUIK VAN KAARTEN EN PINCODES**

### **IV.1.1. Betalingen bij de handelaars**

De kaart biedt de houder de mogelijkheid, door handelaars aangeboden producten en diensten te betalen door inbrenging van de kaart in het toestel, elektronische identificatie en intoetsing van de pincode op het klavier. De pincode moet worden gevalideerd met de 'OK'-toets.

Op sommige terminals van handelaars, hoofdzakelijk in het buitenland, bestaat het gebruik van de kaart in de overlegging van de kaart en de ondertekening van een door de handelaar voorgelegd borderel.

Voor bepaalde betalingen is de intoetsing van de pincode of de ondertekening van een borderel evenwel niet noodzakelijk. Het betreft onder meer:

- Betalingen met een kaart die aan deze Algemene voorwaarden voldoet, op systemen of automaten die de betalingen toelaten van producten of diensten aangeboden door een handelaar;
- Betalingen die voortvloeien uit een betaalopdracht door een betaalopdracht door middel van de kaart die door de houder aan een handelaar wordt gegeven door gebruik te maken van een techniek voor communicatie op afstand.

De kaart biedt de houder de mogelijkheid om in het kader van bepaalde dienstverleningen waarvoor het gebruikelijk is om een waarborg te storten (bijvoorbeeld een hotelreservering, de huur van een wagen), een garantie te verstrekken; de handelaar kan in dat geval Worldline vragen, een bepaald bedrag of de tegenwaarde van de waarborg, voorlopig te zijnen gunste te reserveren.

Om veiligheidsredenen kan de kaart worden geweigerd op sommige betaalautomaten die offline werken (bijvoorbeeld parkeer- en betaalautomaten). Een regularisatie zal automatisch worden uitgevoerd bij een transactie op bepaalde onlineterminals.

### **IV.2.1. Geldopvragingen in bank- en wisselkantoren**

De houder kan geld opvragen in bank- en wisselkantoren door inbrenging van de kaart in de terminal, elektronische identificatie en intoetsing van de pincode op het klavier.

In bepaalde gevallen kan de houder, op vertoon van zijn kaart en door ondertekening van een borderel, geld opvragen:

- in het buitenland bij bepaalde bank- en wisselkantoren
- in België alleen bij bepaalde wisselkantoren.

### **IV.3. Geldopvragingen aan geldautomaten**

De houder kan ook geld opvragen aan geldautomaten in België en in het buitenland.

Het gebruik van de kaart aan geldautomaten is slechts mogelijk na inbrenging van de kaart in het toestel, elektronische identificatie en intoetsing van de pincode op het klavier. Wanneer een geldautomaat in het buitenland de houder verzoekt een code van meer dan vier cijfers in te geven, tikt de houder de vier cijfers van zijn code in en valideert hij vervolgens met de 'OK'-toets.

### **IV.4. Wijziging van de pincode**

De houder kan zijn pincode uitsluitend wijzigen aan de loketterterminal van het BNP Paribas Fortis- of Fintro-kantoor, of volgens de door de Bank bepaalde modaliteiten.

### **IV.5. Intoetsing van foutieve pincodes**

De kaart wordt onbruikbaar nadat driemaal na elkaar een foutieve pincode werd ingetoetst. De houder kan een vierde poging ondernemen door zicht tot zijn kantoor te wenden.

## **IV.6. Vergeten pincode**

De houder die zijn pincode is vergeten, kan via PC banking of via zijn agentschap vragen om een nieuwe pincode per post naar het adres van zijn woonplaats of naar het door hem opgegeven adres te verzenden.

## **IV.7. Beperking van de gebruiksmodaliteiten van de kaart**

De Bank kan uit veiligheidsoverwegingen in bepaalde landen beperkingen invoeren betreffende de gebruiksmodaliteiten van de kaart. Dit kan tot gevolg hebben dat de houder in die landen geen geldopnames of betaalverrichtingen met zijn kredietkaart zal kunnen uitvoeren of ze slechts zal kunnen uitvoeren onder bepaalde voorwaarden (bijvoorbeeld enkel met het gebruik van de pincode). Op verzoek kunnen aan de klant aanvullende inlichtingen worden verstrekt over de eventuele gebruiksbeperkingen die er in die landen van toepassing zouden zijn. Hiertoe kan contact worden opgenomen met een kantoor van de Bank of kan de website van de Bank [www.fintro.be](http://www.fintro.be) worden geraadpleegd.

## **V. UITGAVENSTATEN - AFHOUDING VAN HET TE BETALEN BEDRAG**

Mits er nieuwe verrichtingen werden opgetekend sinds de opstelling van de vorige Worldline uitgavenstaat, zal er elke maand aan de houder, of aan de onderneming in het kader van een businesskaart, een uitgavenstaat worden bezorgd van de met de kaart verrichte uitgaven. Deze uitgavenstaat bevat, per kaart en per verrichting, alle wettelijk vereiste informatie.

Het te betalen bedrag dat op de maandelijkse uitgavenstaat vermeld is, wordt betaald door automatische afhouding van de rekening, normaal binnen veertien dagen na de ontvangst van deze staat;

De houder van de rekening verbindt zich ertoe, te zorgen voor voldoende en blijvende dekking op de rekening om de betaling van dit bedrag mogelijk te maken.

Wanneer de houder van de rekening een Optiline revolving kredietcontract of een ander revolving kredietcontract afsluit, wordt enkel de maandelijkse terugbetaling, die in het kredietcontract overeengekomen werd, automatisch van de rekening afgehouden. De houder van de rekening kan altijd een bijkomend bedrag terugbetalen per overschrijving.

De houder en de (mede)houder(s) van de rekening zijn hoofdelijk en ondeelbaar aansprakelijk voor de betaling van alle bedragen die verschuldigd zijn op grond van het gebruik van de kaart en op grond van deze voorwaarden.

## **VI. MAANDELIJKSE UITGAVENLIMIET EN PLAFONDS**

### **VI.1. Maandelijkse uitgavenlimiet**

De Bank spreekt met de houder de maandelijkse uitgavenlimiet af voor de kaartrekening en voor iedere kaart die aan deze kaartrekening verbonden is. Wanneer de kaart uitgegeven wordt voor een rechtspersoon, spreekt de Bank deze limiet af met de rechtspersoon die zich ertoe verbindt de limiet mee te delen aan de houder van de kaart.

De houder verbindt zich ertoe de overeengekomen limiet in geen enkel geval te overschrijden.

Wanneer twee of meer kaarten gekoppeld zijn aan dezelfde kaartrekening, hebben deze kaarten een gemeenschappelijke uitgavenlimiet; de uitgaven met deze kaarten zullen op dezelfde maandelijkse uitgavenstaat worden vermeld.

De betalingen en de geldopvragingen uitgevoerd met de kaart, alsook de door de handelaars gevraagde reserveringen overeenkomstig artikel IV.1.1, laatste alinea, worden aangerekend op de maandelijkse uitgavenlimiet van de kaartrekening en van de gebruikte kaart.

Wanneer de maandelijkse uitgavenlimiet van een kaart bereikt is, staat de Bank geen onlinetransacties meer toe voor die kaart. Als de maandelijkse uitgavenlimiet van de kaartrekening bereikt is,

staat de Bank geen onlinetransacties meer toe voor alle kaarten gekoppeld aan die kaartrekening.

## **VI.2. Plafonds voor geldopvragingen**

### **VI.2.1. Plafonds per kaart**

Geldopvragingen door middel van een Visa-kaart in de bank- en wisselkantoren zijn beperkt tot het beschikbare saldo van de maandelijkse uitgavenlimiet van de kaart.

De geldopvragingen door middel van een MasterCard-kaart aan de geldautomaten en in de bank- en wisselkantoren, zijn beperkt tot 1.000 EUR per periode van zeven opeenvolgende dagen.

### **VI.2.2. Geldopvragingen aan geldautomaten**

Voor de geldopvragingen aan geldautomaten in België en in het buitenland gelden de volgende beperkingen: een maximum van 620 EUR per verrichting en een maximum van 620 EUR in 4 dagen en maximaal acht verrichtingen. Die opvragingen kunnen bovendien beperkt worden tot een bepaald bedrag per verrichting of per dag, op grond van de regels die gelden in het land waar de terminal zich bevindt of voor het netwerk waartoe de terminal behoort.

**VI.2.3.** De in dit artikel vermelde plafonds zijn voor wijziging vatbaar. De kaarthouder of de rekeninghouder wordt van elke wijziging op de hoogte gebracht door middel van een bericht bij een rekeninguitreksel.

## **VI.3. Bepaling van de maandelijkse uitgavenlimiet**

De houder kan een maandelijkse uitgavenlimiet vragen overeenkomstig zijn persoonlijke behoeften op grond van de in onderhavig artikel vermelde voorwaarden.

De toegestane minimale limiet bedraagt 600 EUR behalve voor Visa Gold en MasterCard Gold-kaarten, waarvoor die limiet 5.000 EUR is.

De bank behoudt zich het recht voor, elke aanvraag tot verhoging te weigeren zonder dat zij haar beslissing moet rechtvaardigen.

## **VII. VERPLICHTINGEN EN AANSPRAKELIJKHEID VAN DE HOUDER**

### **VII.1. Basisverplichtingen**

De houder dient de kaart en de diensten te gebruiken conform de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik ervan van toepassing zijn.

De kaart en de code zijn strikt persoonlijk voor de houder. Deze neemt alle nodige voorzorgen om de veiligheid van de kaart en van de code te verzekeren. Hij verbindt zich ertoe zijn code uit het hoofd te leren, hem op geen enkel document, voorwerp of welke drager dan ook te noteren, hem niet te verspreiden noch op welke manier dan ook kenbaar te maken, en noch zijn kaart, noch de code binnen het bereik of ter beschikking van derden te stellen.

### **VII.2. Feiten te melden aan CARD STOP**

De houder stelt CARD STOP in kennis van het verlies, de diefstal of elk risico van misbruik van de kaart onmiddellijk na de vaststelling ervan.

De houder treft alle nodige maatregelen om deze feiten onverwijld te kunnen vaststellen.

CARD STOP is telefonisch bereikbaar 7 dagen per week, 24 uren per dag op het nr. 070/344.344.

CARD STOP deelt de houder onmiddellijk een dossiernummer mee dat het mogelijk maakt de kennisgeving te bewijzen. Het telefoongesprek wordt integraal door CARD STOP opgenomen.

De aldus meegedeelde feiten dienen binnen 24 uur te worden aangegeven bij de politiediensten van de plaats waar het verlies of de diefstal heeft plaatsgevonden.

## **VII.3. Feiten te melden aan de vennootschap WORDLINE NV**

De houder of de houder van deze rekening stelt WORDLINE NV onmiddellijk en uiterlijk 13 maanden na de valutadatum van de debitering, schriftelijk in kennis van de boeking op zijn maandelijkse Worldline uitgavenstaat, van elke verrichting waarvoor geen instemming is gegeven, alsook van elke fout of onregelmatigheid die hij in het beheer van zijn kaart vaststelt.

Indien de betalingsdienstgebruiker geen consument is, stelt de houder of de houder van de rekening onmiddellijk en uiterlijk 60 dagen na de valutadatum van de debitering, schriftelijk in kennis van de boeking op zijn maandelijkse Bank Card Company uitgavenstaat, van elke verrichting waarvoor geen instemming is gegeven, alsook van elke fout of onregelmatigheid die hij in het beheer van zijn kaart vaststelt.

Indien de betalingsdienstgebruiker geen consument is, meldt de houder of de houder van de rekening onmiddellijk, en uiterlijk 60 dagen na de valutadatum van de debitering, schriftelijk de boeking op zijn maandelijkse Worldline uitgavenstaat, van elke verrichting waarvoor geen instemming is gegeven, alsook elke fout of onregelmatigheid die hij in het beheer van zijn kaart vaststelt.

De houder of de houder van deze rekening die om terugbetaling verzoekt van een transactie in toepassing van artikel VII.5, dient dit verzoek schriftelijk ter kennis te brengen binnen een periode van acht weken na de datum waarop de geldmiddelen zijn gedebiteerd.

De kennisgevingen uitgevoerd op basis van dit artikel worden gedaan aan

WORDLINE NV  
Haachtsesteenweg 1442  
1130 Brussel  
02 205 81 11

## **VII.4. Aansprakelijkheid voor het misbruik van de kaart**

### **VII.4.1. Tot op het moment van de kennisgeving**

Tot op het moment van de kennisgeving bepaald in artikel VII.2., is de houder aansprakelijk voor de gevolgen verbonden aan het verlies of de diefstal van zijn kaart tot een bedrag van 150 EUR, behoudens indien de houder met grove nalatigheid of frauduleus heeft gehandeld, in welk geval het bepaalde maximumbedrag niet van toepassing is.

### **VII.4.2. Na de kennisgeving**

Na de kennisgeving bepaald in artikel VII.2., is de houder niet meer aansprakelijk voor de gevolgen verbonden aan het verlies of de diefstal van zijn kaart, behalve indien de Bank het bewijs levert dat de houder frauduleus heeft gehandeld.

### **VII.4.3. Geen fysieke voorlegging en elektronische identificatie van de kaart**

De houder is niet aansprakelijk indien de kaart werd misbruikt zonder fysieke voorlegging en zonder elektronische identificatie van de kaart zelf, tenzij de Bank het bewijs levert dat de houder frauduleus heeft gehandeld.

De Bank kan alle maatregelen nemen om te verhinderen dat de houder zijn kaart zonder elektronische identificatie van de kaart gebruikt in het kader van overeenkomsten op afstand.

De houder kan indien hij wil betalen met zijn kaart in het kader van een overeenkomst op afstand gesloten met een handelaar via Internet, vooraf worden verzocht de betaling toe te staan en te ondertekenen, gebruik makend van de ondertekeningprocedés die de Bank te zijner beschikking heeft gesteld.

### **VII.4.4. Grove nalatigheid**

#### **VII.4.4.1. Algemeen**

Afhankelijk van de feitelijke omstandigheden en onverminderd de soevereine beoordelingsbevoegdheid van de rechter, kan als grove nalatigheid in hoofde van de houder worden beschouwd:

- Card Stop niet in kennis te hebben gesteld van het verlies, de diefstal of elk risico van misbruik van de kaart onmiddellijk na de vaststelling ervan;
- niet regelmatig de stand en de individuele bewegingen na te kijken, van de rekening waarop de met de kaart uitgevoerde verrichtingen geboekt worden en dit tot gevolg heeft dat de houder het misbruik van zijn kaart te laat vaststelt en meldt aan de Bank;
- de voorzorgsmaatregelen bepaald in artikel VII.6. niet te hebben nageleefd;
- het verlies of de diefstal van de kaart niet binnen 24 uur na de vaststelling van de feiten te hebben aangegeven bij de politie van de plaats waar het verlies of de diefstal plaatsvond.

#### **VII.4.4.2. Gebrek aan voorzorgsmaatregelen met betrekking tot de pincode**

Binnen de bovenvermelde beperkingen wordt als grove nalatigheid in hoofde van de houder beschouwd:

- de code in leesbare vorm noteren op de kaart of op een voorwerp of document dat de houder samen met de kaart bewaart of met zich meedraagt;
- de code kenbaar maken aan een derde.

Er is geen grove nalatigheid in hoofde van de houder wanneer de code afgeperst wordt, hetzij met geweld gepleegd op de persoon of de goederen van de houder of van een van zijn naaste verwanten, hetzij onder bedreiging van geweldpleging op de persoon of de goederen van de houder of een van zijn naaste verwanten.

#### **VII.4.4.3. Gebrek aan voorzorgsmaatregelen met betrekking tot de kaart**

Deze bepaling geldt in het geval van misbruik van de kaart zonder pincode.

De houder is niet aansprakelijk voor de gevolgen van de diefstal van de kaart, hetzij met geweldpleging op de persoon of de goederen van de houder of van een van zijn naaste verwanten, hetzij onder de bedreiging van geweldpleging op de persoon of de goederen van de houder of een van zijn naaste verwanten.

De houder is niet aansprakelijk voor de gevolgen van de diefstal van de kaart als de diefstal in de woning gepleegd werd in de hier omschreven omstandigheden. Met "woning" wordt bedoeld het hoofdverblijf, de eventuele tweede woning alsmede elke vakantiewoning van de houder of de houder van de rekening, alsook ieder studentverblijf.

Enkel diefstal door inbraak, inklimming, geweldpleging, bedreigingen, lopers, verloren of gestolen sleutels wordt beschouwd als diefstal in de woning.

Afhankelijk van de feitelijke omstandigheden en onverminderd de soevereine beoordelingsbevoegdheid van de rechter, kan als grove nalatigheid in hoofde van de houder worden beschouwd de kaart achtergelaten op iedere andere plaats dan de woonplaats, waar de houder bij gelegenheid of tijdelijk verblijft (bijvoorbeeld hotelkamer, kliniek- of ziekenhuiskamer, tent, kampeerauto, caravan, stacaravan, woonwagen, boot) tenzij de kaart in een kluis bewaard wordt die de eigenaar of de beheerder van de plaatsen ter beschikking stelt van zijn klanten.

Binnen de bovenvermelde beperkingen, kan als een grove nalatigheid worden beschouwd de kaart onbewaakt achter te laten:

- op het werk, tenzij de kaart zich in een lade of een kast bevindt die op slot is;
- in een voertuig, zelfs geparkeerd in een private weg, ongeacht of het voertuig op slot was;
- op een openbare plaats of een plaats die toegankelijk is voor het publiek, tenzij de kaart zich in een lade of een kast bevindt die op slot is;
- op een private plaats waartoe, buiten de houder, diverse personen toegang hebben, bijvoorbeeld ter gelegenheid van een receptie, een conferentie, een vertoning, tentoonstelling, activiteit of sportwedstrijd, tenzij de kaart zich in een lade of kast bevindt die op slot is;
- op binnenplaatsen, inritten en tuinen die deel uitmaken van een privaat eigendom;

- in de gemeenschappelijke delen van een gebouw dat beheerd wordt volgens het systeem van mede-eigendom.

Binnen de bovenvermelde beperkingen, kan als een grove nalatigheid in hoofde van de houder worden beschouwd de personen opgesomd in onderstaande lijst toe te staan gebruik te maken van de kaart, door een gebrek aan voorzorgsmaatregelen of oplettenheid inzake de kaart en eventueel de pincode:

- de houder, medehouder of gevolmachtigde van een rekening waarop de verrichtingen uitgevoerd met de kaart plaatsvinden;
- de echtgenoten, samenwonenden, genodigden of bezoekers (ongeacht of het bezoek persoonlijk of beroepsmatig is) van de houder of de houder van de rekening;
- de personen, al dan niet loontrekkend, ongeacht hun statuut, die in dienst zijn of medewerkers zijn van de houder of van de houder van de rekening;
- de bloed- en aanverwanten van de houder of van de houder van de rekening.

#### **VII.5. Onherroepelijkheid van elektronische betalingsopdrachten**

De houder kan een opdracht, die hij met behulp van de kaart heeft gegeven en welke reeds werd uitgevoerd, niet herroepen. Evenwel heeft de houder het recht om terugbetaling te verzoeken in het geval

- dat op het ogenblik van het geven van de opdracht het precieze bedrag van de verrichting niet was gespecificeerd;
- dat het bedrag van de verrichting hoger ligt dan het bedrag dat de houder, op grond van zijn eerdere uitgavenpatroon, de voorwaarden van dit contract en de relevante aspecten van de zaak, redelijkerwijs had kunnen verwachten.

Hij oefent dit recht uit op de wijze zoals beschreven in artikel VII.3 van deze algemene voorwaarden.

De houder moet de nodige maatregelen treffen om een niet-verschuldigde betaling te voorkomen daar de Bank niet tussenkomt in de geschillen die zouden ontstaan tussen de houder en de handelaar.

#### **VII.6. Voorzorgsmaatregelen**

De Bank raadt de houder dringend aan, de voorzorgsmaatregelen betreffende het gebruik van de kaart en de pincode in acht te nemen.

##### **VII.6.1. Voorzorgsmaatregelen betreffende de kaart**

Teken iedere nieuwe kaart onmiddellijk bij de ontvangst.

Laat uw kaart nooit achter tenzij u ze op een veilige plaats bewaart.

Laat uw kaart nooit onbewaakt achter op het werk tenzij de kaart zich in een lade of een kast bevindt die op slot is. Er worden steeds meer kaarten gestolen op het werk.

Laat uw kaart nooit onbewaakt achter op een openbare plaats of op een plaats die toegankelijk is voor het publiek of in een privé-ruimte waar u zich samen met andere personen bevindt tenzij de kaart zich in een lade of een kast bevindt die op slot is.

Laat uw kaart nooit in uw wagen liggen, zelfs niet als deze geparkeerd staat op uw oprit.

Laat uw kaart nooit achter op reis, tenzij u ze op een veilige plaats bewaart.

Bewaar uw bewijzen van betalingen en geldopvragingen.

Plaats onmiddellijk verzet op uw kaart als deze zonder geldige reden ingehouden wordt door een geldautomaat.

Meld iedere vastgestelde fout of onregelmatigheid onmiddellijk aan de Bank.

##### **VII.6.2. Voorzorgsmaatregelen betreffende de pincode**

Leer de code onmiddellijk bij de ontvangst uit het hoofd en vernietig het document waarop de Bank u de pincode heeft meegedeeld.

Wijzig de pincode van uw kaart zo spoedig mogelijk aan een geldautomaat.

Noteer de pincode op geen enkel document, voorwerp, of op welke drager dan ook, verspreid de pincode niet en laat niet toe dat iemand de pincode te weten komt. Nooit zal een medewerker van de Bank, de politie of een handelaar u uw pincode vragen; u bent en blijft de enige die dit nummer mag kennen.

Voer uw code steeds discreet in aan een geldautomaat. Als u uw code wijzigt, vermijd dan te vanzelfsprekende cijfers zoals een gedeelte van uw telefoonnummer, van uw geboortedatum of van die van een van uw familieleden, de postcode van uw gemeente, enz.

### **VIII. VERPLICHTINGEN EN AANSPRAKELIJKHEID VAN DE BANK**

**VIII.1.** De kaart wordt op de vervaldag automatisch hernieuwd, behoudens weigering van de Bank of opzegging door de houder, één maand vóór de vervaldag betekend aan de Bank. In geval van aanvraag om vervanging van een defecte, gestolen of verloren kaart met magneetstrook zal deze kaart automatisch door een chipkaart worden vervangen. De chipkaart kan een langere geldigheidsduur hebben dan de kaart die ze vervangt.

**VIII.2.** De Bank houdt gedurende een periode van tien jaar, te rekenen vanaf de uitvoering van de verrichtingen, een interne registratie bij van de verrichtingen uitgevoerd met de kaart.

**VIII.3.** De Bank wijzigt de uitgavenlimiet zoals bepaald in artikel VI.1. op verzoek van de houder, waarbij de modaliteiten bepaald in artikel VI.3. worden nageleefd. De houder mag maximaal tweemaal per jaar vragen de uitgavenlimiet te wijzigen; de Bank is eveneens verplicht de uitgavenlimiet te verlagen op verzoek van de houder als deze in een van de volgende situaties verkeert: het verlies of de diefstal van de kaart of van de code, of de boeking in zijn uitgavenstaat van iedere verrichting uitgevoerd zonder zijn toestemming.

**VIII.4.** De belangrijkste gegevens van elke verrichting aan de geldautomaat of betaalterminal (in de mate van het mogelijke naam en ligging van de terminal, datum, uur, bedrag in euro of in vreemde munten, eventuele incidenten en de aard ervan) worden op het tijdstip van de verrichting opgetekend en door de Bank bewaard om ze, in een leesbare vorm, op eender welke drager te kunnen weergeven. In geval van een geschil met de houder betreffende een van deze verrichtingen, en onverminderd het bewijs van het tegendeel door de houder, legt de Bank, op basis van deze gegevens, van haar zijde het bewijs voor dat de verrichting juist werd geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of een ander incident werd beïnvloed.

Sommige terminals leveren hetzij op uitdrukkelijke vraag van de houder, hetzij automatisch, een ticket af met de referenties en het bedrag van de verrichting. Dit ticket wordt afgeleverd onverminderd de bepalingen vermeld in de eerste alinea van dit artikel.

**VIII.5.1.** Onverminderd de verplichtingen en aansprakelijkheid van de houder beschreven in artikel VII is de Bank aansprakelijk voor:

- de niet-uitvoering of foutieve uitvoering van de verrichtingen uitgevoerd met de kaart op systemen, terminals of door de Bank goedgekeurde uitrustingen, en waarop de Bank al dan niet toezicht heeft;
- de verrichtingen, uitgevoerd zonder de toestemming van de houder, en elke fout of onregelmatigheid begaan in het beheer van de kaart en toe te schrijven aan de Bank;
- in geval van namaak van de kaart door een derde, het gebruik van de nagemaakte kaart.

De Bank draagt het risico voor elke verzending aan de houder van een kaart of van elk middel dat het gebruik ervan toelaat.

**VIII.5.2.** In alle gevallen waarin de Bank aansprakelijk is, op basis van artikel VIII.5.1. dient zij de houder binnen de kortst mogelijke termijn terug te betalen:

- het bedrag van de verrichting die niet of niet correct uitgevoerd werd, eventueel vermeerderd met de eventuele rente op dit bedrag;
- het bedrag dat eventueel nodig is om voor de houder de toestand van vóór de niet-toegestane verrichting te herstellen, vermeerderd met de eventuele rente op dat bedrag;
- het bedrag dat nodig is om de houder weer in positie te brengen waarin deze verkeerde vóór het gebruik van de nagemaakte kaart;

- de eventuele andere financiële gevolgen, in het bijzonder het bedrag van de door de houder gedragen kosten ter bepaling van de te vergoeden schade.

**VIII.5.3.** Gedurende de contractuele looptijd heeft de houder ten allen tijde het recht het contract op papier of op een andere duurzame drager op te vragen.

### **IX. DUUR VAN DE OVEREENKOMST EN STOPZETTING VAN DE DIENST**

De overeenkomst wordt gesloten bij het eerste gebruik van de kaart door de houder. De overeenkomst geldt voor onbepaalde duur.

De houder kan de overeenkomst ten allen tijde kosteloos opzeggen per aangetekend schrijven en met naleving van een opzegtermijn van één maand.

De Bank kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen per aangetekend schrijven en met naleving van een opzegtermijn van twee maanden.

Indien de betalingsdienstgebruiker geen consument is, kan de Bank de overeenkomst te allen tijde opzeggen per aangetekend schrijven en met naleving van een opzegtermijn van één maand.

Wanneer de overeenkomst evenwel gepaard gaat met een kredietopening die onderworpen is aan de wet op het consumentenkrediet, zal de Bank voor het opzeggen van de kaartovereenkomst de opzeggingstermijn bepaald in de kredietopeningsovereenkomst naleven.

De periodieke aangerekende kosten in het kader van de overeenkomst zijn slechts naar evenredigheid verschuldigd door de houder tot de beëindiging van de overeenkomst.

Indien die kosten vooraf zijn betaald, worden zij naar evenredigheid terugbetaald vanaf de maand volgend op de datum van beëindiging.

Indien de betalingsdienstgebruiker geen consument is, is deze bepaling, behoudens uitdrukkelijk tegenbeding, niet van toepassing.

De Bank behoudt zich het recht voor, het net van geldautomaten en betaalterminals in België of in het buitenland, voor zover dat technisch mogelijk is, en de handelaars de opdracht te geven, een kaart waarvan de houder volgens deze voorwaarden misbruik maakt, in te houden of te weigeren.

Indien het product op afstand werd verworven, heeft de houder het recht om de overeenkomst te herroepen, zonder betaling van een boete en zonder opgave van een motief, binnen een termijn van 14 kalenderdagen die begint te lopen op de dag waarop de overeenkomst wordt gesloten. Oefent de kaarthouder het herroepingsrecht niet uit, dan is hij definitief aan de bepalingen van de overeenkomst gebonden. Met het gebruik van de kaart binnen de bovenvermelde termijn van 14 kalenderdagen stemt de kaarthouder in met het begin van de dienst.

Indien de betalingsdienstgebruiker geen consument is, is deze bepaling, behoudens uitdrukkelijk tegenbeding, niet van toepassing.

### **X. TARIEVEN EN WISSELKOERSEN**

**X.1.** De kaarten worden geleverd tegen betaling van een periodieke bijdrage die automatisch en vooraf van de zichtrekening wordt afgehouden.

**X.2.** Komen voor tarifiering in aanmerking of kunnen in aanmerking komen:

- de elektronische betalingen uitgevoerd met de kaart
- de aflevering van een nieuwe kaart ter vervanging van een gestolen, verloren of beschadigde kaart
- de verzending of de afgifte van een nieuwe code indien de houder zijn vorige code vergeten is
- de wijziging van de maandelijkse uitgavenlimiet van de kaart.

Geldopvragingen en betalingen in een munt buiten de eurozone worden omgerekend door toepassing van een wisselkoers, bepaald op basis van de indicatieve wisselkoersen gepubliceerd door de Europese Centrale Bank, en door toepassing van een wisselkoersmarge.

**X.3.** De bedragen van de periodieke bijdrage en van de kosten en provisies betreffende de met de kaart uitgevoerde verrichtingen, de wisselkoers, de wisselkoersmarge en de kosten, vermeld in artikel X.2., alinea 1, zijn vermeld in de tarieven die in alle kantoren van de Bank voor de klant beschikbaar zijn.

## **XI. KLACHTEN EN VERHAAL**

Indien de houder niet tevreden is over de diensten van de Bank, kan hij dit melden aan zijn Fintro-agent.

Onverminderd het verhaal in rechte kunnen eventuele klachten schriftelijk worden gezonden naar

BNP Paribas Fortis NV  
Klachtenmanagement  
Warandeborg 3  
1000 Brussel

Indien de door de Bank voorgestelde oplossing de houder geen voldoening schenkt, kan hij het geschil voorleggen aan de

Ombudsfm – Ombudsman in financiële geschillen  
Belliardstraat 15-17, Bus 8  
1040 Brussel  
Fax: +32 2 545 77 79  
Email: [ombudsman@ombudsfm.be](mailto:ombudsman@ombudsfm.be)  
[www.ombudsfm.be](http://www.ombudsfm.be)

Federale Overheidsdienst Economie, KMO,  
Middenstand en Energie  
Algemene Directie Controle en Bemiddeling  
WTC III  
Simon Bolivarlaan 30  
1000 Brussel  
E-mail: [eco.inspec.fo@economie.fgov.be](mailto:eco.inspec.fo@economie.fgov.be)

## **XII. WIJZIGING VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN**

De houder wordt ingelicht over elke wijziging van de onderhavige Algemene voorwaarden door middel van een bericht bij een rekeninguittreksel, per gewone brief of op een duurzame informatiedrager ter beschikking van de houder of rekeninghouder en waartoe deze toegang heeft. Deze mededeling vindt plaats ten minste twee maanden vóór de inwerkingtreding van de desbetreffende wijziging.

Tegelijk met de in het eerste lid bedoelde inlichtingen, vermeldt de Bank dat de houder of de rekeninghouder over een termijn van ten minste twee maanden beschikt om de overeenkomst zonder kosten op te zeggen en dat, bij ontstentenis van een opzegging door de houder binnen die termijn, deze laatste geacht wordt de gewijzigde voorwaarden te hebben aanvaard.