



## De Hello & Hello4You Debetkaart

### Pre-contractuele info

#### 1. Informatie over BNP Paribas Fortis NV

De Hello en Hello4You debetkaart zijn producten van BNP Paribas Fortis NV, waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is te 1000 Brussel, Warandeberg 3, RPR Brussel, BTW BE 0403.199.702, die optreedt als aanbieder van de dienst (hierna ook "de bank" genoemd).

BNP Paribas Fortis nv staat onder het prudentieel toezicht van de Nationale Bank van België, de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel en de controle inzake beleggers- en consumentenbescherming van de Autoriteit van Financiële Diensten en Markten (FSMA), Congressstraat 12-14, 1000 Brussel en ingeschreven als verzekeringsagent onder FSMA nr.25879A.

#### 2. Kenmerken en gebruiksvoorwaarden van de debetkaart

##### A) Mogelijke diensten

- **Geldopneming aan onze automaten (ATM):** deze dienst is automatisch verbonden aan elke debetkaart. Deze dienst biedt aan de kaarthouder de mogelijkheid geld op te nemen aan de geldautomaten van BNP Paribas Fortis en Fintro in België.
- **Geldopneming aan andere automaten (ATM):** deze dienst is automatisch verbonden aan elke debetkaart. Deze dienst biedt de mogelijkheid geld op te nemen aan geldautomaten van andere banken in België en alle geldautomaten in het buitenland met de logo's Maestro en Cirrus.
- **Betalen bij handelaars (POS) in binnen- en buitenland:** deze dienst is automatisch verbonden aan elke debetkaart. deze dienst biedt aan de kaarthouder de mogelijkheid zijn aankopen van goederen en diensten te betalen bij derden die gebruik maken van terminals voor betalingen in binnen- en buitenland met de logo's Bancontact en Maestro. De transacties kunnen ook contactloos worden uitgevoerd.

Uit veiligheidsoverwegingen zijn geldopnemingen en betalingen met de debetkaart standaard beperkt tot geografisch Europa (lijst van landen beschikbaar op [www.bnpparibasfortis.be](http://www.bnpparibasfortis.be), [www.hellobank.be](http://www.hellobank.be) of via het Easy Banking Center/Hello Team). U kunt het gebruik van de kaart buiten Europa aanvragen voor een tijdelijke periode via het Easy Banking Center/Hello team, via Easy Banking Web, Hello bank! web, of via de Easy Banking App en de Hello bank! app.

- **Betalingen op afstand:** de houder kan een betaalopdracht door middel van de kaart aan een handelaar geven in het kader van een overeenkomst op afstand.
- **Self banking:** overschrijvingen.
- **Raadplegen van het saldo van de rekeningen:** via de automaten van BNP Paribas Fortis en van de andere banken in België die deze mogelijkheid voorzien.

##### B) Gebruiksmodaliteiten

- Elke kaart is gekoppeld aan een rekening waarvan de kaarthouder houder, medehouder of gevolmachtigde is.
- Behalve voor de betaling van kleine bedragen op specifieke terminals zonder klavier (distributieautomaten, parkings) en sommige terminals in het buitenland, moet bij elke verrichting een geheime code worden ingevoerd. Die numerieke identificatiecode is persoonlijk en vertrouwelijk (na 3 foute codes wordt de kaart geblokkeerd). De code kan overigens worden gewijzigd op de geldautomaten in België.
- Card Stop: entiteit die is aangesteld door de bank en waaraan u verlies, diefstal of ieder risico van misbruik van de kaart moet melden.
- In het kader van de betalingen op afstand kan de bank de klant vragen om de betaling via de Web Easy Banking/ Hello bank! web-procedures toe te staan en te ondertekenen.
- Gebruikslimieten
  - Geldopnemingen: 625 € per dag; 1.250 € per periode van 7 dagen
  - Betalingen bij handelaars: 2.500 € per week
  - Maximumbedrag per periode van 7 dagen (geldopnemingen + betalingen + opladingen): 9.990 €

- Dit zijn standaardlimieten, die echter kunnen worden aangepast overeenkomstig de voorwaarden vermeld in de Algemene voorwaarden betreffende de debetkaarten en de diensten Easy Banking Phone/Beveiligde telefooncode en Easy Banking Web/Hello bank! web.

### C) Aansprakelijkheid

- Vóór de kennisgeving:

Tot op het moment van de kennisgeving is de houder aansprakelijk voor de gevolgen van verlies of diefstal van zijn kaart of van zijn handtekeningprocedures tot een bedrag van 50 €, behalve indien hij met grove nalatigheid of frauduleus heeft gehandeld, in welk geval het plafond niet van toepassing is. In geval van professioneel gebruik is voormeld maximum bedrag evenmin van toepassing.

- Na de kennisgeving:

Na de kennisgeving is de houder niet meer aansprakelijk voor de gevolgen van verlies of diefstal van zijn kaart of van zijn handtekeningprocedures, tenzij de bank het bewijs levert dat hij met bedrieglijk opzet heeft gehandeld en behoudens wat bepaald is in het voorgaande artikel.

In afwijking van alinea 1 draagt de houder geen verlies als:

1° de houder het verlies, de diefstal of de verduistering van een kaart of van zijn handtekeningprocedures niet vóór de betaling kon opsporen, tenzij hij met bedrieglijk opzet heeft gehandeld; of

2° het verlies te wijten is aan handelingen of een tekortkoming van een loontrekkende, een agent of een filiaal van de Bank of van een entiteit aan wie haar activiteiten werden uitbesteed.

### D) Tarieven

#### 1. Maandelijks bijdrage

Twee debetkaarten zijn gratis inbegrepen in de Hello/Hello4You Packs.

Voor elke bijkomende debetkaart betaalt u 1,20€ per maand, gedebiteerd via de rekening die aan de kaart gekoppeld is.

#### 2. Verrichtingskosten

##### 2.1. Geldopneming

	In EUR			In devies ≠ EUR
	onzeATM (BE)	andere ATM) binnen EEA-zone (*)	andere ATM buiten EEA-zone(*) (1)	Alle automaten (1)
Hello/Hello4You Pack	Gratis	inbegrepen	2,86 € + 0,30% maximum 12,09€	2,86 € + 0,30% (max. 12,09€) +1,63% (wisselmarge)

##### 2.2. Betalen bij handelaars

	In EUR		In devies ≠ EUR	
	Binnen EEA-zone (*)	Buiten EEA-zone (*) (1)	Binnen EEA-zone (*) (1)	Buiten EEA-zone(*) (1)
Hello/Hello4You Pack	Gratis	1,21% van het bedrag Maximum : 12,09€	1,21% van het bedrag (max. 12,09€) + wisselmarge: 1,63%	1,21% van het bedrag (max. 12,09€) + wisselmarge: 1,63%

(\*) **EEA-zone**: European Economic Area: de landen waar de Europese Verordening 2560/2001 van kracht is vormen samen de Europese Economische Ruimte. Het betreft:

- De lidstaten van de Europese Unie: België, Bulgarije, Denemarken, Duitsland, Cyprus, Estland, Finland, Frankrijk (inclusief Frans-Guyana, Guadeloupe, Martinique en Réunion) Gibraltar, Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië, Letland, Litouwen, Luxemburg, Malta,

Nederland, Oostenrijk, Polen, Portugal (inclusief de Azoren en Madeira), Roemenië, Slowaakse Republiek, Slovenië, Spanje (inclusief de Canarische Eilanden, Ceuta en Melilla), Tsjechië, Verenigd Koninkrijk en Zweden.

- IJsland Liechtenstein en Noorwegen.

(1) Betaalbaar bij de debitering van de transactie en gedebiteerd via de rekening die aan de kaart gekoppeld is.

## **E) Geldigheid**

- De kaart heeft een beperkte geldigheidsduur. Ze wordt op de vervaldag automatisch hernieuwd, behoudens weigering door de bank of opzegging door de houder aan de bank één maand vóór die vervaldag.
- BNP Paribas Fortis kan op elk moment de eerder vermelde kenmerken, voorwaarden en andere modaliteiten van de debetkaarten wijzigen. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, is de informatie m.b.t. deze kenmerken, voorwaarden en andere modaliteiten bijgevolg slechts geldig op de datum waarop ze werd verstrekt.

## **3. Herroepingsrecht - Recht van opzegging**

### **3.1. Herroepingsrecht**

U hebt het recht om de afsluiting van een contract betreffende de debetkaart, die u op afstand hebt aangevraagd, te herroepen, zonder aanrekening van een vergoeding en zonder opgave van enige reden. U kunt dat recht uitoefenen binnen 14 kalenderdagen vanaf het sluiten van het contract, door het opsturen van een aangetekende brief naar BNP Paribas Fortis nv, Warandeborg 3, B – 1000 Brussel.

In dat geval moet u enkel de eventuele kosten betalen die verbonden zijn aan de werkelijk verleende dienst, en dit volgens het tarief dat dan van kracht is. Indien u geen gebruik maakt van het recht van verzaking beschikt u over een debetkaart met beperkte geldigheidsduur.

### **3.2. Recht van opzegging**

Conform de "Algemene Voorwaarden betreffende de debetkaart en de diensten Easy Banking Phone en Easy Banking Web/Hello bank! web" kunnen zowel de klant als de bank op elk ogenblik vervroegd een einde stellen aan de overeenkomst, en dit eenzijdig en zonder opgave van enige reden.

De houder kan de overeenkomst te allen tijde kosteloos opzeggen mits naleving van een opzegtermijn van één maand.

Indien de bank van deze mogelijkheid gebruik maakt, wordt de klant daarvan minstens twee maanden vooraf in kennis gesteld.

De bank kan echter onmiddellijk een einde maken aan de dienst indien de klant een van zijn verplichtingen tegenover de bank niet nakomt of indien de bank kennis heeft van feiten die haar vertrouwensrelatie met de houder kunnen schaden.

## **4. Talen**

Deze informatie, het prospectus, de Algemene Voorwaarden met betrekking tot het gebruik van de debetkaart zijn beschikbaar in vier talen. BNP Paribas Fortis NV verbindt er zich toe met u te communiceren in de taal die u hebt opgegeven aan BNP Paribas Fortis NV op het ogenblik dat u met haar in relatie bent getreden.

## **5. Toepasselijk recht - Rechtsbevoegdheid**

De relaties tussen u en BNP Paribas Fortis NV, zowel die vóór de toekenning van de kaart als die welke uit de toekenning ervan voortvloeien, worden geregeld door het Belgische recht. De Belgische rechtbanken zijn bevoegd.

De relaties tussen u en BNP Paribas Fortis NV worden met name geregeld door de bepalingen van Boek VII van het Wetboek van economisch recht betreffende de betalingsdiensten.

## **5. Klachten en verhaal**

Klachten kunnen aan de Bank worden overgemaakt via het Easy Banking Center ofwel door gebruik te maken van het klachtenformulier beschikbaar via Easy Banking Web/Hello bank! web of op de internetsites van de Bank.

Voldoet de voorgestelde oplossing niet dan kan de klant een schriftelijke klacht indienen bij het Klachtenmanagement van de Bank via gewone post op volgend adres: Klachtenmanagement, Warandeborg 3, 1000 Brussel.

Indien de door het Klachtenmanagement van de Bank voorgestelde oplossing de klant geen voldoening schenkt kan de klant, als fysisch persoon en handelend in privé-aangelegenheden, het geschil voorleggen aan de Ombudsfin – Ombudsman in financiële geschillen, ofwel via gewone brief op hiernavolgend adres, ofwel door het klachtenformulier te gebruiken dat hiertoe beschikbaar is op haar internetsite:

Ombudsfin – Ombudsman in financiële geschillen  
North Gate II  
Koning Albert II-laan 8 bus 2  
1000 Brussel

Fax: +32 2 545 77 79

E-mail: [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be)

[www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be)

Ingeval de klacht een betalingsdienst betreft, kan bovendien schriftelijk klacht worden ingediend bij de Algemene Directie Controle en Bemiddeling bij de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand & Energie, WTC III, Simon Bolivarlaan 30, 1000 Brussel.

Als consument, kunt u ook een klacht met betrekking tot een verkoop of een dienst op internet indienen via het formulier dat op de site <http://ec.europa.eu/odr> van Europese Unie beschikbaar is.