



# ALGEMENE VOORWAARDEN BETREFFENDE DE INSTRUMENTEN VOOR DE ELEKTRONISCHE OVERMAKING VAN GELDMIDDELEN UITGEGEVEN DOOR BNP PARIBAS FORTIS NV – VISAKREDIETKAART

Geldig vanaf 01.07.2019

## I. ALGEMEEN

De diensten verbonden aan Visakredietkaarten worden beheerd door de Algemene voorwaarden van BNP Paribas Fortis NV met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Warandeborg 3, ondernemingsnummer BE 0403.199.702, RPR Brussel, FSMA 25.879 A. E-mail: [info@bnpparibasfortis.com](mailto:info@bnpparibasfortis.com) (hierna 'de Bank' genoemd).

In toepassing van alinea 1 van die voorwaarden hebben deze Algemene voorwaarden de verduidelijking van de specifieke modaliteiten van de Visakredietkaart 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:

- kredietkaart: de door de Bank afgeleverde Visakredietkaart;
- houder: de natuurlijke persoon aan wie de Bank een kredietkaart aflevert;
- consument: natuurlijke persoon die voor doeleinden buiten zijn bedrijfs- of beroepswerkzaamheden handelt;
- handelaar: handelaar die op het Visanetwerk aangesloten is;
- rekening, houder van de rekening: de zichtrekening waarop de verrichtingen uitgevoerd met de kredietkaart betrekking hebben; de natuurlijke persoon die houder is van deze rekening;
- kredietkaartgevolmachtigde: persoon die op een rekening over een volmacht beschikt, beperkt tot het bezit en het gebruik van een kredietkaart;
- Worldline: gedeponerd merk waaronder ATOS WORLDLINE NV, daartoe aangesteld door de Bank, de verrichtingen uitgevoerd met Visakredietkaarten beheert;
- kredietkaatrekening: de Visakredietkaatrekening, gehouden bij Worldline, waaraan een of meer kredietkaarten van hetzelfde merk zijn verbonden;
- limiet: de maandelijkse uitgavenlimiet van de kredietkaatrekening, van de kredietkaart;
- code: de persoonlijke en vertrouwelijke cijfercode voor identificatie die overeenstemt met de kredietkaart;
- elektronische identificatie van de kredietkaart: proces voor het lezen en controleren van de identificatiegegevens van de kredietkaart die op een van haar bestanddelen in elektronische vorm zijn opgeslagen;
- chipkredietkaart: kredietkaart met als elektronische componenten een magneetstrook en een microprocessor ('chip');
- online/offline: op een onlineterminal wordt iedere met de kredietkaart uitgevoerde verrichting toegestaan op grond van een rechtstreekse toegang tot bepaalde gegevens met betrekking tot de kredietkaart en de kredietkaatrekening die zijn opgeslagen op een computer waarmee de terminal is verbonden. Op een offlineterminal wordt iedere met een kredietkaart 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 die overeenkomst, uitsluitend gebruikgemaakt 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 die partijen;

- CARD STOP: entiteit aangesteld door de Bank om de kennisgeving van het verlies, de diefstal of ieder risico van misbruik van de kredietkaart te ontvangen;
- betalingsdienstaanbieder: de Bank.

## III. AFLEVERING VAN DE KREDIETKAART EN VAN DE CODE

### III.1. Aflevering en ondertekening van de kredietkaart

Iedere kredietkaart wordt per post naar het correspondentieadres van de klant gestuurd. De houder kan evenwel uitdrukkelijk vragen om de kredietkaart 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 kredietkaart geblokkeerd. Om de kredietkaart te kunnen gebruiken, moet de houder ze activeren volgens de meegeedeelde procedure.

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

### III.2. Aflevering van de code

De pincode bestaat uit vier cijfers. De Bank neemt de nodige maatregelen om de geheimhouding van de pincode 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 een startcode die de houder bij de bestelling ontvangt;
- gezonden worden naar het adres van de woonplaats of het door de houder opgegeven adres, op een papieren drager (in dat geval wordt de geheime code bepaald via een beveiligde toepassing).

### III.3. Bijkomende kredietkaart

Maximaal twee kredietkaarten kunnen aan een rekening worden gekoppeld en per houder kan maximaal één kredietkaart worden afgeleverd.

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

De toekenning van een kredietkaart aan een gevolmachtigde of een kredietkaartgevolmachtigde op de rekening is afhankelijk van de toestemming van de (mede)houder(s) van de rekening. De toekenning van een kredietkaart aan een medehouder van de rekening is afhankelijk van de toestemming van de andere medehouder(s) van die rekening.

## IV. GEBRUIK VAN DE KREDIETKAARTEN EN DE CODES

### IV.1. Betalingen bij handelaars

De kredietkaart biedt de houder de mogelijkheid, door handelaars aangeboden producten en diensten te betalen door inbrenging van de

kredietkaart 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 kredietkaart in de overlegging van de kredietkaart en de ondertekening van een door de handelaar voorgelegd bordereel.

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

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

Op sommige terminals (die contactloze betalingen accepteren) en binnen limieten, is het mogelijk om betalingen te doen door de kredietkaart dicht bij de terminal die deze technologie ondersteunt te houden en dit zonder invoer van pincode.

Eens de limieten voor deze betalingen overschreden worden, moet de klant zijn pincode invoeren.

Voor meer info over deze contactloze transacties, alsook over de limieten van toepassing op deze contactloze transacties zonder pincode, kan u terecht op onze website [www.bnpparibasfortis.com](http://www.bnpparibasfortis.com)

De kredietkaart 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 aan zijn acquirer vragen, een bepaald bedrag of de tegenwaarde van de waarborg voorlopig te zijn gunste te reserveren.

Bij een kredietkaartbetaling aan een buitenterminal in een tankstation is het exacte bedrag van de betaling niet vooraf gekend en dus wordt er op initiatief van de petroleummaatschappij een vast bedrag gereserveerd tijdens de tankbeurt. Het exacte bedrag van de tankbeurt zal na de tankbeurt worden afgetrokken van het bedrag dat beschikbaar is voor uw kredietkaartbetalingen. Het saldo van het gereserveerde bedrag wordt dan vrijgegeven.

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

#### **IV.2. Geldopnemingen in bank- en wisselkantoren**

De houder kan geld opvragen in bank- en wisselkantoren door inbrenging van de kredietkaart in de terminal, elektronische identificatie en intoetsing van de pincode op het klavier. In bepaalde gevallen kan de houder, op vertoon van zijn kredietkaart en door ondertekening van een bordereel, geld opvragen:

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

#### **IV.3. Geldopnemingen aan geldautomaten**

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

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

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

#### **IV.5. Intoetsing van foute codes**

Na het intoetsen van drie opeenvolgende foutieve codes wordt de kredietkaart onbruikbaar.

#### **IV.6. Code vergeten**

De houder die zijn pincode is vergeten, kan via Easy banking Centre of via het Hello Team vragen om de nieuwe pincode per post naar het adres van zijn woonplaats of naar het door hem opgegeven adres te zenden.

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

De Bank kan uit veiligheidsoverwegingen in bepaalde landen beperkingen invoeren betreffende de gebruiksmodaliteiten van de kredietkaart. Dat kan tot gevolg hebben dat de houder in die landen geen geldopnemingen of betaalverrichtingen met zijn kredietkaart zal kunnen uitvoeren of ze slechts op bepaalde voorwaarden zal kunnen uitvoeren (bv. enkel met gebruik van de pincode). Op verzoek kunnen aan de klant aanvullende inlichtingen worden verstrekt over de eventuele gebruiksbeperkingen die in die landen van toepassing zouden zijn. Daartoe kan de klant de internetsite [www.hellobank.be](http://www.hellobank.be) raadplegen.

#### **IV.8 Beheer van uw Kredietkaart via de kanalen ter beschikking gesteld door de Bank.**

##### **IV.8.1. Opschorting van het gebruik van de Kredietkaart – Tijdelijke blokkering**

De Kredietkaarthouder kan, via de kanalen ter beschikking gesteld door de Bank, vanuit gebruiksgemak, overgaan tot les canaux mis à sa disposition par la Banque, le Titulaire a la possibilité de procéder, pour des raisons de convenance,

- De tijdelijk blokkering van de Kredietkaart
- Het deblokken van dezelfde Kredietkaart.

##### **IV.8.2. Wijziging van de limieten van de Kredietkaart**

De Kredietkaarthouder kan (onder voorbehoud van aanvaarding) , via de kanalen ter beschikking gesteld door de Bank, vanuit gebruiksgemak, overgaan tot

- De tijdelijk verhoging van de limiet van de Kredietkaart
- De permanente verhoging van de limiet van de Kredietkaart

#### **IV.9. Betalingsapplicatie van derden**

De Bank staat de Kredietkaarthouder toe om haar/zijn Kredietkaart te koppelen aan bepaalde betalingsapplicatie van derden door middel waarvan zij/ hij betalingen kan initiëren op basis van die Kredietkaart. Specifieke transactielimieten kunnen toepasselijk zijn. De Kredietkaarthouder dient de gebruiksvoorwaarden en de policy inzake de bescherming van persoonsgegevens van de uitgever van de betrokken applicatie, die deze applicatie ter beschikking stelt van de Kredietkaarthouder onder diens eigen verantwoordelijkheid, te aanvaarden. De Bank is geen partij bij het contract tussen de Kredietkaarthouder en de uitgever van de betrokken betalingsapplicatie.

De verbintenissen en verantwoordelijkheid van de Kredietkaarthouder zoals uiteengezet in artikel VII van onderhavige voorwaarden, meer bepaald qua veiligheid, vertrouwelijkheid, en melding ingeval van verlies, diefstal of enig risico van misbruik van de Kredietkaart of de PIN code, zijn integraal van toepassing op de Kredietkaarthouder in het kader van het gebruik van een betalingsapplicatie. In dat verband dient onder de term "Kredietkaart" gebruikt in onderhavige algemene voorwaarden eveneens te worden begrepen elk apparaat dat de derde betalingsapplicatie bevat, hierbij inbegrepen, in voorkomend geval, de mobiele telefoon van de Kredietkaarthouder; onder de term "PIN code" worden begrepen de veiligheidsmaatregelen van de betalingsapplicatie van derden en/of het apparaat waarop de applicatie is geïnstalleerd.

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

Op voorwaarde dat de acquirer sedert de aanmaak van de vorige uitgavenstaat nieuwe verrichtingen heeft geboekt, wordt aan de houder maandelijks een staat van de met de kredietkaart verrichte uitgaven bezorgd. Die uitgavenstaat bevat, per kredietkaart 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 dat bedrag mogelijk te maken.

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

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

De betalingen en de geldopnemingen uitgevoerd met de kredietkaart, alsook de door handelaars gevraagde reserveringen overeenkomstig artikel IV.1.1, voorlaatste alinea, worden aangerekend op de maandelijkse uitgavenlimiet van de kredietkaartrekening en van de gebruikte kredietkaart. Wanneer de maandelijkse uitgavenlimiet van een kredietkaart is bereikt, staat de Bank geen onlinetransacties meer toe voor die kredietkaart. Wanneer de maandelijkse uitgavenlimiet van de kredietkaartrekening is bereikt, staat de Bank geen onlinetransacties meer toe voor alle kredietkaarten gekoppeld aan die kredietkaartrekening.

### **VI.2. Plafonds voor geldopnemingen**

#### **VI.2.1. Plafonds per kredietkaart**

Geldopnemingen door middel van een Visakredietkaart in bank- en wisselkantoren zijn beperkt tot het beschikbare saldo van de maandelijkse uitgavenlimiet van de kredietkaart.

#### **VI.2.2. Geldopnemingen aan geldautomaten**

Voor geldopnemingen aan geldautomaten in België en in het buitenland gelden de volgende beperkingen: een maximum van 600 EUR per verrichting en een maximum van 600 EUR in vier dagen en maximaal acht verrichtingen. Die opvragingen kunnen bovendien worden beperkt 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 houder of de houder van de rekening wordt van elke wijziging op de hoogte gebracht door middel van een bericht bij een rekeninguittreksel.

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

De maandelijkse uitgavenlimiet bedraagt 2.500 EUR. Die limiet kan worden verlaagd maar niet verhoogd voor klanten die, bij het openen van de relatie met de Bank, op afstand zijn geïdentificeerd, en zulks zolang een face-to-face-identificatie in het kantoor niet heeft plaatsgehad.

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

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

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

De kredietkaart en de code zijn strikt persoonlijk voor de houder. Deze neemt alle nodige voorzorgen om de veiligheid van de kredietkaart en de code te waarborgen. Hij verbindt zich ertoe, zijn code uit het hoofd te leren, hem op geen enkel document, voorwerp of welke drager ook te noteren, hem niet te verspreiden of op welke wijze ook kenbaar te maken en de kredietkaart noch de code binnen het bereik of beschikbaar voor derden te laten.

### **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 kredietkaart onmiddellijk na de vaststelling ervan.

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

CARD STOP is 7 dagen per week en 24 uur per dag bereikbaar op het nummer 070 344 344.

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

De aldus meegeedeelde feiten moeten binnen 24 uur worden aangegeven bij de politiediensten van de plaats waar het verlies of de diefstal plaatsvond.

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

De houder of de houder van deze rekening stelt ATOS WORLDLINE NV onmiddellijk en uiterlijk 13 maanden 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 kredietkaart 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 kredietkaart vaststelt.

De houder of de houder van de rekening die verzoekt om terugbetaling van een transactie in toepassing van artikel VII.5, dient dat verzoek schriftelijk ter kennis te brengen binnen een periode van 8 weken na de datum van debitering van de geldmiddelen.

De kennisgevingen uitgevoerd op basis van dit artikel worden gedaan aan:

ATOS WORLDLINE NV  
Haachtsesteenweg 1442  
1130 Brussel  
02 205 81 11

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

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

Tot op het moment van de kennisgeving bepaald in artikel VI.2. is de houder aansprakelijk voor de gevolgen van het verlies of de diefstal van zijn kredietkaart of van zijn handtekeningprocedures tot een bedrag van 50 EUR, behoudens indien de houder met grove nalatigheid of frauduleus heeft gehandeld, in welk geval het bepaalde maximumbedrag niet van toepassing is. In geval van professioneel gebruik is voormeld maximum bedrag niet van toepassing.

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

1° de houder het verlies, de diefstal of de verduistering van een kredietkaart 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.

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

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

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

De houder is niet aansprakelijk indien de kredietkaart werd misbruikt zonder fysieke voorlegging en zonder elektronische identificatie van de kredietkaart 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 kredietkaart zonder elektronische identificatie gebruikt voor een betaling in het kader van overeenkomsten op afstand.

De houder kan, indien hij wil betalen met zijn kredietkaart 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, gebruikmakend van de ondertekeningsprocédés 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 kredietkaart onmiddellijk na de vaststelling ervan;
- niet regelmatig de stand en de individuele bewegingen te hebben nagekeken van de rekening waarop de met de kredietkaart uitgevoerde verrichtingen betrekking hebben, als dat tot gevolg had dat de houder het misbruik van zijn kredietkaart te laat heeft vastgesteld en gemeld aan de Bank;
- de voorzorgsmaatregelen bepaald in artikel VII.6. niet te hebben nageleefd;
- het verlies, de diefstal of elk risico van misbruik van de kredietkaart niet binnen 24 uur na de vaststelling van de feiten te hebben aangegeven bij de politiediensten van de plaats waar het verlies of de diefstal plaatsvond.

##### VII.4.4.2. Gebrek aan voorzorgsmaatregelen met betrekking tot de code

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

- de code onder leesbare vorm noteren op de kredietkaart, of op een voorwerp of een document dat de houder samen met de kredietkaart 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 van een van zijn naaste verwanten.

##### VII.4.4.3. Gebrek aan voorzorgsmaatregelen met betrekking tot de kredietkaart

Deze bepaling geldt in geval van misbruik van de kredietkaart zonder code.

De houder is niet aansprakelijk voor de gevolgen van de diefstal van de kredietkaart, hetzij met geweldpleging 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 van een van zijn naaste verwanten.

De houder is niet aansprakelijk voor de gevolgen van de diefstal van de kredietkaart als de diefstal in de woning werd gepleegd in de hier nader 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 studentenverblijf.

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

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 kredietkaart op iedere andere plaats dan de woonplaats te laten liggen, waar de houder bij gelegenheid of tijdelijk verblijft (bijvoorbeeld hotelkamer, kliniek- of ziekenhuiskamer, tent, kampeerauto, caravan, stacaravan, woonwagen, boot), tenzij de kredietkaart 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 grove nalatigheid worden beschouwd, de kredietkaart onbewaakt achterlaten:

- op het werk, tenzij de kredietkaart 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 al dan niet op slot is;
- op een openbare plaats of een plaats die toegankelijk is voor het publiek, tenzij de kredietkaart zich in een lade of een kast bevindt die op slot is;

- op een private plaats waartoe, behalve de houder, diverse personen toegang hebben, bijvoorbeeld ter gelegenheid van een receptie, een feest, inclusief een familiefeest, een conferentie, een vertoning, een tentoonstelling, een activiteit of een sportwedstrijd, tenzij de kredietkaart zich in een lade of een kast bevindt die op slot is;
- op binnenplaatsen, op inritten en in tuinen die deel uitmaken van een privaats eigendom;
- in de gemeenschappelijke delen van een gebouw dat onder het stelsel van mede-eigendom valt.

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

- de houder, medehouder of gevolmachtigde van een rekening waarop de verrichtingen uitgevoerd met de kredietkaart betrekking hebben;
- 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 werken 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 kredietkaart heeft gegeven en die reeds werd uitgevoerd, niet herroepen.

De houder heeft evenwel het recht om terugbetaling te vragen

- ingeval het precieze bedrag van de verrichting bij het geven van de opdracht niet werd gespecificeerd;
- ingeval het bedrag van de verrichting hoger ligt dan het bedrag dat de houder, op grond van zijn eerdere uitgavenpatroon, de voorwaarden van deze overeenkomst en de relevante aspecten van de zaak, redelijkerwijs had kunnen verwachten.

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

De houder moet de nodige maatregelen nemen 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 aan om de in dit artikel vermelde voorzorgsmaatregelen in verband met het gebruik van de kredietkaart en de code in acht te nemen.

##### VII.6.1. Voorzorgsmaatregelen betreffende de kredietkaart

Teken iedere nieuwe kredietkaart onmiddellijk bij de ontvangst.

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

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

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

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

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

Bewaars uw bewijzen van betalingen en geldopnemingen.

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

Meld iedere vastgestelde fout of onregelmatigheid onmiddellijk aan de Bank.

##### VII.6.2. Voorzorgsmaatregelen betreffende de code

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

Wijzig de code van uw kredietkaart zo spoedig mogelijk aan een geldautomaat.

Noteer de code op geen enkel document, voorwerp of welke drager ook, verspreid de code niet en laat niet toe dat iemand op welke wijze

ook de code te weten komt. Nooit mag een medewerker van de Bank, de politie of een handelaar u uw code vragen; u bent en blijft de enige die de pincode mag kennen.

Voer uw code steeds discreet in aan een geldautomaat.

Als u uw code wijzigt, gebruik dan liefst geen te vanzelfsprekende combinaties, zoals een deel van uw telefoonnummer, de geboortedatum van uzelf of een familielid of de postcode van uw gemeente.

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

**VIII.1.** De kredietkaart 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.

De Bank mag een kredietkaart met magneetstrook evenwel vóór de vervaldag hernieuwen om ze door een chipkredietkaart te vervangen. In geval van aanvraag om vervanging van een defecte, gestolen of verloren kredietkaart met magneetstrook zal die kredietkaart automatisch door een chipkredietkaart worden vervangen. De chipkredietkaart kan een langere geldigheidsduur hebben dan de kredietkaart 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 kredietkaart.

**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 kan maximaal tweemaal per jaar vragen om de uitgavenlimiet te wijzigen; de Bank is eveneens verplicht om 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 kredietkaart of van de pincode, of de boeking in zijn uitgavenstaat van iedere verrichting uitgevoerd zonder zijn toestemming.

**VIII.4.** De belangrijkste gegevens van elke verrichting aan een geldautomaat of een betaalterminal (naar de mate van het mogelijke naam en plaats van de terminal, datum, uur, bedrag in euro of in vreemde munten, eventuele incidenten en 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 die verrichtingen, en onverminderd het bewijs van het tegendeel door de houder, legt de Bank, op basis van die gegevens, van haar kant 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 op uitdrukkelijke vraag van de houder of automatisch een ticket af met de referenties en het bedrag van de verrichting. Dat 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 verrichtingen uitgevoerd met de kredietkaart op systemen, automaten of door de Bank goedgekeurde uitrustingen, 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 kredietkaart en toe te schrijven aan de Bank;
- in geval van namaak van de kredietkaart door een derde, het gebruik van de nagemaakte kredietkaart.

De Bank draagt het risico voor elke verzending aan de houder van een kredietkaart 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 werd uitgevoerd, vermeerderd met de eventuele rente op dat 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 voor de houder de toestand van vóór het gebruik van de nagemaakte kredietkaart te herstellen;

- 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 te allen tijde het recht, de overeenkomst op papier of op een andere duurzame drager op te vragen

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

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

De houder kan de overeenkomst te 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 in artikel X.2 bepaalde kosten vooraf zijn betaald, worden zij naar evenredigheid terugbetaald vanaf de maand volgend op de datum van beëindiging.

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 opdracht te geven, een kredietkaart 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 kredietkaarthouder het herroepingsrecht niet uit, dan is hij definitief aan de bepalingen van de overeenkomst gebonden. Met het gebruik van de kredietkaart binnen de bovenvermelde termijn van 14 kalenderdagen stemt de kredietkaarthouder 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 kredietkaarten worden geleverd tegen betaling van een periodieke bijdrage die automatisch en vooraf van de zichtrekening wordt afgehouden.

**X.2.** Voor tarifiering komen in aanmerking of kunnen in aanmerking komen:

- de elektronische betalingen uitgevoerd met de kredietkaart;
- de aflevering van een nieuwe kredietkaart ter vervanging van een gestolen, verloren of beschadigde kredietkaart;
- de verzending of de afgifte van een nieuwe code indien de houder de vorige vergeten is.

Geldopnemingen 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 kredietkaart 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 dat melden aan het Hello Team op het nummer 02 433 41 41.

Onverminderd het gerechtelijk verhaal kunt u eventuele klachten schriftelijk richten aan:

BNP Paribas Fortis NV  
Klachtenmanagement

Warandeborg 3  
1000 Brussel  
Fax: +32 (0)2 228 72 00

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

Indien de oplossing die door het Klachtenmanagement wordt voorgesteld, de klant geen voldoening schenkt, kan hij een beroep doen op een buitengerechtelijke geschillenregeling bij de volgende gekwalificeerde entiteit:

OMBUDSFIN – Ombudsman in financiële geschillen

per gewone brief naar onderstaand adres:  
North Gate III, 3de verdieping, Koning Albert II-laan 16, 1000 Brussel

Fax +32 2 545 77 79  
[ombudsman@ombudsfm.be](mailto:ombudsman@ombudsfm.be)

of via het onlineformulier dat beschikbaar is op  
[www.ombudsfm.be](http://www.ombudsfm.be) > Klacht indienen

Op die website is gedetailleerde informatie te vinden over de kenmerken en de toepassingsvoorwaarden van de buitengerechtelijke geschillenregeling waaraan de Bank deelneemt krachtens haar lidmaatschap van Febelfin.

Bovendien kan de klant desgevallend elke klacht over een betalingsdienst per gewone brief indienen bij:

Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie  
Algemene Directie Economische Inspectie  
Centrale Diensten – Front Office  
North Gate III, 3e verdieping  
Koning Albert II-laan 16  
1000 Brussel

of via het onlineformulier dat beschikbaar is op  
<http://economie.fgov.be/nl/geschillen>

Door een beroep te doen op een buitengerechtelijke geschillenregeling zoals hierboven vermeld doet de klant geen afstand van zijn recht op het aanwenden van andere rechtsmiddelen.

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

De houder of de houder van de rekening wordt ingelicht over elke wijziging van deze Algemene voorwaarden door middel van een bericht bij een rekeninguittreksel, per gewone brief of via een duurzame informatiedrager die ter beschikking is van de houder of de houder van de rekening en waartoe deze toegang heeft. Die mededeling vindt plaats ten minste twee maanden vóór de inwerkingtreding van de betreffende wijziging.

Tegelijk met de in de eerste alinea bedoelde inlichtingen vermeldt de Bank dat de houder of de houder van de rekening 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 of de houder van de rekening binnen die termijn, deze laatste wordt geacht, de gewijzigde voorwaarden te hebben aanvaard.