



ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DE PREPAID KAART

(geldig tot 15.09.2020)

I. ALGEMENE BEPALINGEN

De diensten in verband met de prepaid kaart vallen onder de Algemene voorwaarden van BNP Paribas Fortis NV (hierna 'de Bank' genoemd).

In toepassing van het eerste lid van die voorwaarden hebben deze Algemene voorwaarden de verduidelijking van de specifieke diensten met betrekking tot de prepaid kaart tot doel.

Onderhavige algemene voorwaarden hebben voorrang op de algemene voorwaarden van de Bank.

In het kader van deze overeenkomst treedt de Bank op als uitgever van elektronisch geld.

II. DEFINITIES

In deze voorwaarden worden de volgende termen gebruikt:

- De Hello Prepaid Card is de prepaid kaart van Hello bank!
- kaart: herlaadbare vooruitbetaalde betaalkaart waarmee betalingen kunnen worden verricht bij handelaars (POS) in België of in het buitenland, waarmee geld kan worden opgenomen aan geldautomaten (ATM) en waarmee onlinebetalingen kunnen worden uitgevoerd. Het kan gaan om de Hello Prepaid Card, de Hello4You prepaid kaart of de BNP Paribas Fortis prepaid kaart. De kaart kan ook worden uitgegeven voor een minderjarige in het kader van een Welcome Pack. De kaart kan ofwel fysiek (kaart met EMV-compliant chip) ofwel virtueel (enkel Hello bank!) zijn.
- houder: de natuurlijke persoon aan wie de Bank een kaart aflevert.
- uitgever van de kaart: BUY WAY Personal Finance nv, waaraan de Bank de uitgifte en het beheer van de kaart toevertrouwt, evenals de transacties die met behulp van de kaart worden verricht. De maatschappelijke zetel van BUY WAY is gevestigd te 1000 Brussel, Rue d'Evêque 26 Bisschopsstraat, ondernemingsnummer BE 0400.282.277, RPR Brussel, FSMA-nummer 019542A.

- bank: BNP Paribas Fortis NV, waarvan de maatschappelijke zetel is gevestigd te 1000 Brussel, Warandeborg 3, ondernemingsnummer BE 0403.199.702, RPR Brussel, FSMA-nummer 25.879A. E-mail: info@bnpparibasfortis.com
- handelaar: handelaar die deel uitmaakt van het Mastercard-netwerk.
- limiet: de uitgavenlimiet van de kaart.
- pincode: de persoonlijke en vertrouwelijke cijfercode, voor identificatie, die overeenstemt met de kaart.
- website: www.hellobank.be of www.bnpparibasfortis.be.
- klantenruimte (User account): de beveiligde klantenruimte van de website.
- CVC-code: code (Card Verification Code) van drie cijfers die is vermeld op de keerzijde van de kaart, op de handtekeningstrook, na de vier laatste cijfers van het kaartnummer.
- overeenkomst op afstand: elke overeenkomst inzake producten of diensten die tussen een verkoper en de houder wordt gesloten in het kader van een door de verkoper georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand waarbij, voor deze overeenkomst, wordt gebruikgemaakt van een of meer technieken voor communicatie op afstand. Een techniek voor communicatie op afstand is elk middel dat zonder de gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de verkoper en de houder kan worden gebruikt om de overeenkomst tussen die partijen af te sluiten.

III. AFLEVERING VAN DE KAART EN VAN DE CODE

III.1. Kaarttypes

De Hello Prepaid Card is beschikbaar voor elke persoon die klant van Hello bank! en wettelijk meerderjarig of 18 jaar is.

De Hello4You prepaid kaart is beschikbaar in het kader van het Hello4You-aanbod tot de leeftijd van 28 jaar.

De BNP Paribas Fortis prepaid kaart is beschikbaar voor elke persoon die klant van de Bank en wettelijk meerderjarig of 18 jaar is, in het kader van een Comfort Pack, een Premium Pack en een Welcome Pack (vanaf de leeftijd van 15 jaar).

De houder kan maximaal vier kaarten hebben.

III.2 Creatie van de klantenruimte (User account)

De houder wordt gevraagd zijn klantenruimte (User account) te creëren via de website. Hij volgt daartoe de instructies die hem worden gegeven.

Na de creatie van zijn klantenruimte (User account) op de website wordt de houder uitgenodigd om zijn pincode te kiezen.

De creatie van de klantenruimte (User account) en de keuze van de pincode finaliseren de bestelling van de kaart.

III.3 Aflevering en ondertekening van de kaart

Behoudens expliciete vraag van de houder en onder voorbehoud van wat hierna is bepaald, wordt de fysieke kaart naar het bij de bestelling ervan opgegeven correspondentieadres verzonden.

In afwijking van wat voorafgaat, wordt de kaart naar het wettelijke adres van de houder gezonden, wanneer deze, bij het openen van de relatie met de Bank, op afstand is geïdentificeerd, en dat zolang een face-to-face-identificatie in het kantoor niet heeft plaatsgehad.

De virtuele kaart wordt ter beschikking gesteld van de klant via de klantenruimte.

De houder tekent de fysieke kaart bij ontvangst, in onuitwisbare inkt, op de handtekeningstrook op de keerzijde van de kaart.

De kaart is persoonlijk.

III.4 Aflevering van de pincode

De pincode bestaat uit vier cijfers.

Als de houder zijn pincode niet binnen 7 kalenderdagen heeft gekozen, wordt de pincode via de post verzonden naar het bij de bestelling van de kaart opgegeven correspondentieadres.

In afwijking van wat voorafgaat, wordt de pincode naar het wettelijke adres van de houder gezonden, wanneer deze, bij het openen van de relatie met de Bank, op afstand is geïdentificeerd, en dat zolang een face-to-face-identificatie in het kantoor niet heeft plaatsgehad.

De uitgever van de kaart neemt de nodige maatregelen om de geheimhouding van de pincode te waarborgen.

III.5 Activatie van de kaart

Bij de hernieuwing of de vervanging van de kaart ontvangt de houder van de kaart per e-mail een activatiecode. Hij activeert zijn kaart via de klantenruimte (User account) door middel van die code en volgens de instructies die hem worden gegeven.

IV. OPLADEN VAN DE KAART

Het laden van de kaart vindt, naargelang van het kaarttype, plaats via de website www.bnpparibasfortis.be of www.hellobank.be op deze twee manieren:

- ofwel door een overschrijving (wanneer de overschrijving wordt uitgevoerd vóór 18 uur is het bedrag de volgende werkdag beschikbaar op de kaart).
Het opladen gebeurt vanaf een Belgische (zicht)rekening;
- ofwel door een betalingsverrichting via de klantenruimte (User account).

Bij de eerste oplaadbeurt moet de Hello Prepaid Card voor een bedrag van minstens 50 EUR worden opgeladen.

Er kan maximaal tweemaal per dag worden opgeladen.

De kaartlimiet bedraagt 5.000 EUR. In het kader van een Welcome Pack bedraagt de limiet van de kaart 1.250 EUR.

V. GEBRUIK VAN DE KAARTEN EN DE CODES

V.1. Fysieke kaart

De fysieke kaart laat toe:

- betalingen te verrichten in alle etablissementen voorzien van het Mastercard-logo;
- geld op te nemen aan alle geldautomaten (ATM) die Mastercard aanvaarden;
- geld op te nemen bij bank- en wisselkantoren in België en in het buitenland;
- onlinebetalingen te verrichten.
- 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 aan de acquirer vragen, een bepaald bedrag of de tegenwaarde van de waarborg voorlopig te zijnen gunste te reserveren.

Bij een kaartbetaling aan een buitenterminal in een tankstation is het exacte bedrag van de betaling niet vooraf bekend. Op initiatief van de oliemaatschappij wordt tijdens de tankbeurt dan ook een vast bedrag gereserveerd. Het exacte bedrag van de tankbeurt wordt na de tankbeurt in mindering gebracht van het bedrag dat voor uw kaartbetalingen beschikbaar is. Het saldo van het gereserveerde bedrag wordt dan vrijgegeven.

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

Offlinetransacties, namelijk zonder controle van het beschikbare saldo van de kaart tijdens het gebruik, zijn niet toegestaan (bijvoorbeeld bepaalde tolwegen, parkings, verkoopautomaten, huur van een wagen, hotels, uitgaven op vliegtuigen/cruises/treinen, ...).

De betaling van aankopen van goederen en diensten in alle etablissementen voorzien van het Mastercard-logo vindt plaats:

- na de bevestiging van de transactie door de houder (invoeren van de pincode of plaatsen van de handtekening);
- of, in voorkomend geval, door de kaart tegen een betaalautomaat te houden (transactie zonder contact en zonder pincode). In dat geval geldt het tegen de automaat houden van de kaart als bevestiging van de transactie. Om veiligheidsredenen kan de houder er op elk ogenblik toe verplicht worden, zijn pincode in te voeren, zelfs voor contactloze transacties;
- of, voor onlinetoepassingen, door de naam van de houder en het nummer, de vervaldatum en de CVC-code van de kaart in te voeren.

V.2. Virtuele kaart

De virtuele kaart kan worden gebruikt voor alle onlinebetalingen.

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

De betaling van onlineaankopen van goederen en diensten vindt plaats door de naam van de houder en het nummer, de vervaldatum en de CVC-code van de kaart in te voeren. Offlinetransacties, namelijk zonder controle van het beschikbare saldo van de kaart tijdens het gebruik, zijn niet toegestaan.

V.3. Wijziging van de pincode

De houder kan zijn pincode niet wijzigen.

V.4. Vergeten pincode

De houder die zijn pincode is vergeten, kan vragen om de nieuwe pincode via de post naar zijn wettelijke woonplaats te verzenden.

De houder die drie verkeerde pincodes heeft ingevoerd, kan vragen om zijn pincode te herinitialiseren:

- voor de BNP Paribas Fortis prepaid kaart: via zijn kantoor of via het nummer 02 433 41 84;
- voor de Hello Prepaid Card en de Hello4You prepaid kaart: via het nummer 02 433 41 41.

V.5. Overzicht van de transacties

Via de klantenruimte (User account) kan de houder een gedetailleerd overzicht van zijn transacties van de laatste zes maanden alsook het beschikbare saldo op de kaart raadplegen.

VI. UITGAVENLIMIET EN BOVENGRENZEN

VI.1. Uitgavenlimiet

De kaartlimiet bedraagt 5.000 EUR.

In het kader van een Welcome Pack bedraagt de limiet van de kaart 1.250 EUR.

Als de kaart wordt gebruikt op een manier die kosten genereert, moet het saldo van de kaart toereikend zijn om de volledige transactie te dekken, opdat de transactie wordt aanvaard.

De houder verbindt zich ertoe om de limiet van de kaart strikt na te leven.

Als de houder een negatief saldo vaststelt, verbindt hij zich ertoe onmiddellijk contact op te nemen met zijn kantoor of zijn gebruikelijke contactpersoon.

VI.2. Bovengrenzen van toepassing op transacties

Binnen het beschikbare saldo op de kaart gelden de volgende gebruikslimieten:

Geldopname in euro: 625 EUR per dag.

In het kader van een Welcome Pack: geldopname in euro: 125 EUR per dag.

Transacties zonder contact en zonder pincode: de eerste transactie die door de houder wordt verricht, moet worden bevestigd door het invoeren van de pincode. De volgende transacties kunnen contactloos worden uitgevoerd ten belope van maximaal 25 EUR per verrichting en maximaal 50 EUR voor opeenvolgende contactloze transacties. Als dat maximum is bereikt, moet de houder de volgende transactie bevestigen door zijn pincode in te voeren, teneinde opnieuw contactloze transacties ten belope van de bovenvermelde bedragen te kunnen uitvoeren.

Die bedragen zijn bepaald op grond van de Mastercard-regels en kunnen worden gewijzigd. In dat geval zal de Bank de houder daarvan in kennis stellen volgens de bepalingen van artikel XII hierna betreffende de wijziging van deze Algemene voorwaarden.

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 pincode zijn strikt persoonlijk voor de houder. Deze neemt alle nodige voorzorgen om de veiligheid van de kaart en de pincode te waarborgen. Hij verbindt zich ertoe, zijn pincode 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 wijze dan ook kenbaar te maken, en noch zijn kaart noch de pincode binnen het bereik of ter beschikking van derden te stellen.

VII.2. Verlies of diefstal van de kaart

De houder stelt de Bank telefonisch (02 433 41 41 voor Hello bank! en 02 433 41 84 voor BNP Paribas Fortis) 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 die feiten onverwijld te kunnen vaststellen.

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

VII.3. Feiten die aan de Bank moeten worden gemeld

De houder stelt de Bank onmiddellijk telefonisch (02 433 41 41 voor Hello bank! en 02 433 41 84 voor BNP Paribas Fortis) en onverwijld schriftelijk op de hoogte, uiterlijk 13 maanden na de valutatdatum van de debitering of creditering, van elke ontoelaatbare transactie (niet-toegestane verrichting, vastgestelde fout of onregelmatigheid in het beheer van zijn kaart).

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 in artikel VII.2. bepaalde kennisgeving is de houder aansprakelijk voor de gevolgen van het verlies of de diefstal van zijn kaart tot een bedrag van 50 EUR, tenzij de houder met grove nalatigheid of frauduleus heeft gehandeld, in welk geval de bepaalde bovengrens niet van toepassing is.

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

1° de houder het verlies, de diefstal of de verduistering van een Kaart niet vóór de betaling kon opsporen, tenzij hij frauduleus 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 in artikel VII.2. bepaalde kennisgeving is de houder niet langer aansprakelijk voor de gevolgen van het verlies of de diefstal van zijn kaart, tenzij de Bank het bewijs levert dat de houder frauduleus heeft gehandeld.

VII.4.3. Betaling op afstand

De uitgever van de kaart en de Bank kunnen alle maatregelen nemen om te verhinderen dat de houder zijn kaart zonder elektronische identificatie van de kaart gebruikt voor een betaling in het kader van overeenkomsten op afstand.

VII.4.4. Grove nalatigheid

VII.4.4.1. Algemene bepalingen

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

- het verlies, de diefstal of elk risico van misbruik van de kaart niet onmiddellijk na de vaststelling ervan te hebben gemeld;
- niet geregeld kennis te hebben genomen van de situatie m.b.t. zijn kaart via de klantenruimte (User account) of van de stand en de bewegingen van de zichtrekening waarop de verrichtingen met de kaart betrekking hebben, als dat tot gevolg had dat de houder het misbruik van zijn kaart te laat heeft vastgesteld en gemeld aan de Bank;
- de in artikel VII.6. bepaalde voorzorgsmaatregelen niet te hebben nageleefd;
- het verlies, de diefstal of elk risico van misbruik 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 heeft plaatsgevonden.

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

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

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

Er is geen grove nalatigheid in hoofde van de houder wanneer de pincode wordt verkregen door afpersing, hetzij met geweld gepleegd op de persoon of de goederen van de houder of van een van zijn naaste verwanten, hetzij onder bedreiging met geweld 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 kaart

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

De houder is niet aansprakelijk voor de gevolgen van de diefstal van de kaart, 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.

De houder is niet aansprakelijk voor de gevolgen van de diefstal van de kaart als de diefstal in de woning werd gepleegd in de hierna beschreven omstandigheden. Met 'woning' wordt bedoeld het hoofdverblijf, de eventuele tweede woning alsmede elke vakantiewoning van de houder en 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 kaart achterlaten 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 wordt bewaard die de eigenaar of de beheerder van de plaatsen ter beschikking van zijn klanten stelt.

Binnen de bovenvermelde beperkingen kan als grove nalatigheid worden beschouwd, de kaart onbewaakt achterlaten:

- 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 al dan niet op slot is;
- 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, 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 kaart zich in een lade of een kast bevindt die op slot is;
- op binnenplaatsen, op inritten en in tuinen die deel uitmaken van een privaat 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 kaart, door een gebrek aan voorzorgsmaatregelen of oplettenheid inzake de kaart en eventueel de pincode:

- de echtgenoot, samenwonenden, genodigden of bezoekers (ongeacht of het bezoek persoonlijk of beroepsmatig is) van de houder;
- de personen, al dan niet loontrekkend, ongeacht hun statuut, die in dienst werken of medewerkers zijn van de houder;
- de bloed- en aanverwanten van de houder.

VII.5. Onherroepelijkheid van de elektronische betalingsopdrachten

De houder mag een opdracht die hij met behulp van de kaart 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;
- het bedrag van de verrichting hoger lag 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/de uitgever van de kaart niet intervenueert in de geschillen die tussen de houder en de handelaar zouden ontstaan.

VII.6. Voorzorgsmaatregelen

De Bank raadt de houder aan om de in dit artikel vermelde voorzorgsmaatregelen betreffende het gebruik van de kaart en de pincode in acht te nemen.

VII.6.1. Voorzorgsmaatregelen betreffende de kaart

Elke nieuwe kaart onmiddellijk na ontvangst tekenen.

De kaart nooit achterlaten of ze op een veilige plaats bewaren.

De kaart nooit onbewaakt achterlaten 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.

De kaart nooit onbewaakt achterlaten op een openbare plaats of een plaats die toegankelijk is voor het publiek noch op een private plaats waartoe, behalve de houder, diverse personen toegang hebben, tenzij de kaart zich in een lade of een kast bevindt die op slot is.

De kaart nooit achterlaten in een voertuig, zelfs geparkeerd in een private weg.

De kaart op reis nooit achterlaten of ze op een veilige plaats bewaren.

De bewijzen van betalingen en geldopnames bewaren.

Onmiddellijk verzet aantekenen als de kaart zonder geldige reden door een geldautomaat wordt ingehouden.

Elke vastgestelde fout of onregelmatigheid onmiddellijk aan de Bank melden.

VII.6.2. Voorzorgsmaatregelen betreffende de pincode

De pincode bij ontvangst onmiddellijk uit het hoofd leren en het document waarop de Bank de pincode meedeelde, vernietigen. De pincode op geen enkel document, voorwerp of welke drager dan ook noteren, de pincode niet verspreiden en niet toelaten dat iemand de pincode te weten komt. Nooit zal een medewerker van de Bank, de politie of een handelaar de pincode vragen; de houder is en blijft de enige die de pincode mag kennen. De pincode steeds discreet invoeren aan een geldautomaat.

VIII. VERPLICHTINGEN EN AANSPRAKELIJKHEID VAN DE BANK

VIII.1. De houder wordt vóór de vervaldag van zijn kaart gevraagd om zijn kaart al dan niet te hernieuwen. Hij kan zijn keuze opgeven via de klantenruimte (User account). Bij gebrek aan keuze één maand vóór de vervaldag van de kaart zal deze op de vervaldatum automatisch worden hernieuwd.

Bij de hernieuwing van de kaart wordt het saldo van de oude kaart automatisch op de nieuwe kaart overgeschreven, zodra deze is geactiveerd.

VIII.2. De Bank bewaart gedurende een periode van tien jaar vanaf de uitvoering van de verrichtingen, een intern overzicht van de verrichtingen die met de kaart zijn uitgevoerd.

VIII.3. De essentiële gegevens van elke transactie aan een geld- of betaalautomaat (naar de mate van het mogelijke: naam en plaats van de automaat, datum, tijdstip, bedrag in euro of in vreemde munten, eventuele incidenten en aard ervan) worden op het tijdstip van de transactie geregistreerd en door de Bank bewaard om ze op een willekeurige drager in leesbare vorm te kunnen herstellen. 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 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 automaten leveren hetzij op uitdrukkelijke vraag van de houder, hetzij automatisch een ticket af met de refertes en het bedrag van de verrichting. Dat ticket wordt afgeleverd onverminderd de bepalingen vermeld in het eerste lid van dit artikel.

VIII.4.1. 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 kaart op systemen, automaten of door de Bank goedgekeurde uitrustingen, waarop de Bank al dan niet toezicht heeft;
- verrichtingen uitgevoerd zonder de toestemming van de houder en elke fout of onregelmatigheid begaan in het conter 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.4.2. In alle gevallen waarin de Bank aansprakelijk is op basis van artikel VIII.4.1., dient zij de houder binnen de kortst mogelijke termijn terug te betalen (op zijn rekening):

- het bedrag van de verrichting die niet of niet correct werd uitgevoerd, eventueel vermeerderd met de rente op dat bedrag;
- de som die eventueel nodig is om de situatie te herstellen waarin de houder zich vóór de niet-toegestane verrichting bevond, eventueel vermeerderd met de rente op dat bedrag;
- de som die eventueel nodig is om de situatie te herstellen waarin de houder zich vóór het gebruik van de nagemaakte kaart bevond;
- de eventuele andere financiële gevolgen, in het bijzonder het bedrag van de kosten die door de houder zijn gemaakt om de te vergoeden schade vast te stellen.

IX. DUUR VAN DE OVEREENKOMST EN BEËINDIGING VAN DE DIENST

Deze overeenkomst wordt afgesloten voor onbepaalde duur.

De houder kan de overeenkomst op elk moment zonder kosten opzeggen mits naleving van een opzegtermijn van één maand. In die context wordt de niet-hernieuwing van de kaart aanzien als de uitoefening van dat opzeggingsrecht.

De Bank kan de overeenkomst op elk moment opzeggen mits naleving van een opzegtermijn van twee maanden.

Ter opvolging van een communicatie op 13 juli 2020 heeft de bank besloten om het prepaid contract op te zeggen vanaf 17 november 2020.

De bank stopt eveneens met de verkoop van de prepaid kaarten vanaf 15 september 2020; er zullen vanaf 15 september 2020 ook geen hernieuwingen en vervangingen (in geval van verloren, gestolen of defecte kaart) van prepaid kaarten mogelijk zijn.

De Bank kan echter een einde maken aan de dienst indien de kaarthouder zijn kaart gedurende twaalf maanden niet gebruikt.

De Bank kan echter met onmiddellijke ingang een einde maken aan de dienst indien de houder 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.

De kaart is geldig tot de laatste dag van de maand en het jaar die op de kaart zijn vermeld.

Wanneer de houder van een BNP Paribas Fortis prepaid kaart in het kader van een Welcome Pack de leeftijd van 18 jaar bereikt, wordt de kaart automatisch geannuleerd en wordt de overeenkomst van rechtswege beëindigd.

Wanneer de houder van een Hello4You prepaid kaart de leeftijd van 28 jaar bereikt, wordt de kaart automatisch geannuleerd en wordt de overeenkomst van rechtswege beëindigd.

De houder kan op elk moment verzoeken om de terugbetaling van het bedrag dat nog op de kaart staat. De terugbetaling kan alleen worden uitgevoerd op een rekening van de Bank.

Wanneer de overeenkomst een einde neemt, wordt het bedrag dat nog op de kaart staat, binnen een maand automatisch op de rekening van de houder terugbetaald.

De kaart is en blijft eigendom van de uitgever van de kaart. Op de vervaldatum moet de kaart door de houder aan de uitgever van de kaart worden terugbezorgd.

De Bank en de uitgever behouden zich het recht voor, het gebruik van de kaart te blokkeren om objectieve redenen die betrekking hebben op de veiligheid van de kaart, op de veronderstelling van een niet-toegestaan of frauduleus gebruik van de kaart, op een verzoek van een gerechtelijke of administratieve instantie, op de vrijwaring van de belangen van de houder of de Bank of de uitgever van de kaart, of wegens enige andere niet-naleving van de overeenkomst of de wet door de houder van de kaart. In geval van blokkering van de kaart zullen de Bank en de uitgever van de kaart de houder zo snel mogelijk schriftelijk over die blokkering en over de redenen ervan informeren, tenzij de verstrekking van die informatie om objectieve veiligheidsredenen niet is aangewezen of krachtens een andere toepasselijke wet is verboden. De uitgever van de kaart zal de geblokkeerde kaart vervangen door een nieuwe kaart, zodra de redenen voor de blokkering niet langer bestaan. Ingeval de overeenkomst op afstand wordt afgesloten, heeft de houder het recht om de overeenkomst te herroepen zonder boete en zonder opgave van een reden gedurende een termijn van 14 kalenderdagen vanaf de dag waarop de overeenkomst wordt afgesloten. Als de houder van de kaart het herroepingsrecht niet uitoefent, is hij vervolgens definitief gebonden aan de bepalingen van de overeenkomst. Indien de kaart wordt gebruikt binnen de bovenvermelde termijn van 14 dagen, wordt dat beschouwd als de toestemming van de houder van de kaart voor het begin van de dienst.

X. TARIEVEN EN WISSELKOERSEN

X.1. De kaart wordt geleverd na inhouding van een bijdrage vermeld in de tarievenlijst die ter beschikking is van de houder in alle kantoren van de Bank en op de website van de Bank www.bnpparibasfortis.be of www.hellobank.be volgens het kaarttype.

X.2. Er worden (mogelijk) tarieven aangerekend voor: de aflevering van een nieuwe kaart ter vervanging van een gestolen, verloren of beschadigde kaart, de herlading van een kaart via een betalingstransactie.

Geldopnames en betalingen in een vreemde munt buiten de eurozone worden omgerekend tegen een wisselkoers die wordt bepaald op basis van de indicatieve wisselkoersen gepubliceerd door Mastercard, en met aanrekening van een wisselkoersmarge.

X.3. De bedragen van de bijdrage en van de kosten en provisies voor elektronische betalingen met de kaart alsook de wisselkoers, de wisselkoersmarge en de kosten vermeld in artikel X.2., eerste lid, zijn opgenomen in de tarieven die door de houder kunnen worden geraadpleegd op de website www.hellobank.be of www.bnpparibasfortis.be.

XI. KLACHTEN EN VERHAAL

De houder kan een klacht indienen bij de Bank via zijn kantoor, via Phone banking of via een formulier dat ter beschikking is via de toepasselijke Easy banking-diensten alsook op de websites van de Bank www.bnpparibasfortis.be en www.hellobank.be. Indien de houder niet akkoord gaat met de oplossing die de Bank voorstelt, kan hij zich tot het Klachtenmanagement van de Bank wenden, op volgend adres:

BNP Paribas Fortis NV
Klachtenmanagement (1QA8D)
Warandeborg 3
1000 Brussel
Tel. +32 2 762 60 00

Fax +32 2 228 72 00

klachtenmanagement@bnpparibasfortis.com

of via het onlineformulier dat beschikbaar is op

www.bnpparibasfortis.be > Suggesties, klachten > [onlineformulier](#)

www.hellobank.be > Menu > [Contact](#) > contactformulier.

Indien de oplossing die door het Klachtenmanagement wordt voorgesteld, de houder 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:

Belliardstraat 15-17 Bus 8

1040 Brussel

Fax +32 2 545 77 79

ombudsman@ombudsfin.be

of via het onlineformulier dat beschikbaar is op

www.ombudsfin.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 houder elke klacht over een betalingsdienst eventueel 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/fr/litiges>

XII. WIJZIGING VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN

De houder wordt via e-mail op de hoogte gebracht van de wijziging. Die mededeling vindt plaats ten minste twee maanden vóór de inwerkingtreding van de betreffende wijziging.

Tegelijk met de in het eerste lid bedoelde informatie vermeldt de Bank dat de houder 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 wordt geacht de voorwaarden te hebben aanvaard.

XIII. BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER – PERSOONSGEGEVENS

De persoonsgegevens van de houder worden bij de activering en het gebruik van de kaart verzameld en verwerkt door de uitgever van de kaart, die handelt als onderaannemer voor rekening van de Bank, die de verantwoordelijke voor de verwerking is in de zin van de Privacywet van 8 december 1992. Die gegevens worden door BUY WAY uitsluitend verwerkt voor de bovenvermelde doeleinden, namelijk voor de organisatie en het beheer van de diensten verbonden aan de kaart en het gebruik ervan. De gegevens zullen door de Bank worden verwerkt voor de bovenvermelde doeleinden en voor de doeleinden die zijn vermeld in de Algemene voorwaarden van de Bank.

De houder:

- heeft recht op toegang tot de hem betreffende persoonsgegevens die door de Bank worden verwerkt (inclusief door bemiddeling van de uitgever van de kaart) en op verbetering van onjuiste persoonsgegevens;
- heeft eveneens het recht om het verwijderen van de gegevens te vragen, op de door de wet bepaalde voorwaarden;
- heeft tot slot het recht om het gebruik van zijn persoonsgegevens die, rekening houdend met de doeleinden van de verwerking, als onvolledig of niet relevant worden beschouwd, te verbieden of om zich te verzetten tegen de geplande verwerking van zijn persoonsgegevens voor direct marketingdoeleinden.

Als de houder die rechten wenst uit te oefenen, dient hij een brief met een recto-versokopie van zijn identiteitskaart te sturen naar BUY WAY Personal Finance, Rue d'Evêque 26 Bisschopsstraat, 1000 Brussel, dat de houder voor rekening van de Bank zal bijstaan.

De gegevens kunnen voor dezelfde doeleinden als die van BUY WAY Personal Finance worden verwerkt door Cetrel, Parc d'activités Syrdall 10, 5365 Munsbach (Luxemburg), dat optreedt als onderaannemer van BUY WAY Personal Finance.

ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DE PREPAID KAART

(geldig vanaf 15.09.2020)

I. ALGEMENE BEPALINGEN

De diensten in verband met de prepaid kaart vallen onder de Algemene voorwaarden van BNP Paribas Fortis NV (hierna 'de Bank' genoemd).

In toepassing van het eerste lid van die voorwaarden hebben deze Algemene voorwaarden de verduidelijking van de specifieke diensten met betrekking tot de prepaid kaart tot doel.

Onderhavige algemene voorwaarden hebben voorrang op de algemene voorwaarden van de Bank.

In het kader van deze overeenkomst treedt de Bank op als uitgever van elektronisch geld.

III. DEFINITIES

In deze voorwaarden worden de volgende termen gebruikt:

- De Hello Prepaid Card is de prepaid kaart van Hello bank!
- kaart: herlaadbare vooruitbetaalde betaalkaart waarmee betalingen kunnen worden verricht bij handelaars (POS) in België of in het buitenland, waarmee geld kan worden opgenomen aan geldautomaten (ATM) en waarmee onlinebetalingen kunnen worden uitgevoerd. Het kan gaan om de Hello Prepaid Card, de Hello4You prepaid kaart of de BNP Paribas Fortis prepaid kaart. De kaart kan ook worden uitgegeven voor een minderjarige in het kader van een Welcome Pack. De kaart kan ofwel fysiek (kaart met EMV-compliant chip) ofwel virtueel (enkel Hello bank!) zijn.
- houder: de natuurlijke persoon aan wie de Bank een kaart aflevert.
- uitgever van de kaart: BUY WAY Personal Finance nv, waaraan de Bank de uitgifte en het beheer van de kaart toevertrouwt, evenals de transacties die met behulp van de kaart worden verricht. De maatschappelijke zetel van BUY WAY is gevestigd te 1000 Brussel, Rue d'Evêque 26 Bisschopsstraat, ondernemingsnummer BE 0400.282.277, RPR Brussel, FSMA-nummer 019542A.

- bank: BNP Paribas Fortis NV, waarvan de maatschappelijke zetel is gevestigd te 1000 Brussel, Warandeberg 3, ondernemingsnummer BE 0403.199.702, RPR Brussel, FSMA-nummer 25.879A. E-mail: info@bnpparibasfortis.com
- handelaar: handelaar die deel uitmaakt van het Mastercard-netwerk.
- limiet: de uitgavenlimiet van de kaart.
- pincode: de persoonlijke en vertrouwelijke cijfercode, voor identificatie, die overeenstemt met de kaart.
- website: www.hellobank.be of www.bnpparibasfortis.be.
- klantenruimte (User account): de beveiligde klantenruimte van de website.
- CVC-code: code (Card Verification Code) van drie cijfers die is vermeld op de keerzijde van de kaart, op de handtekeningstrook, na de vier laatste cijfers van het kaartnummer.
- overeenkomst op afstand: elke overeenkomst inzake producten of diensten die tussen een verkoper en de houder wordt gesloten in het kader van een door de verkoper georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand waarbij, voor deze overeenkomst, wordt gebruikgemaakt van een of meer technieken voor communicatie op afstand. Een techniek voor communicatie op afstand is elk middel dat zonder de gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de verkoper en de houder kan worden gebruikt om de overeenkomst tussen die partijen af te sluiten.

III. AFLEVERING VAN DE KAART EN VAN DE CODE

III.1. Kaarttypes

De Hello Prepaid Card is beschikbaar voor elke persoon die klant van Hello bank! en wettelijk meerderjarig of 18 jaar is.

De Hello4You prepaid kaart is beschikbaar in het kader van het Hello4You-aanbod tot de leeftijd van 28 jaar.

De BNP Paribas Fortis prepaid kaart is beschikbaar voor elke persoon die klant van de Bank en wettelijk meerderjarig of 18 jaar is, in het kader van een Comfort Pack, een Premium Pack en een Welcome Pack (vanaf de leeftijd van 15 jaar).

De houder kan maximaal vier kaarten hebben.

III.2 Creatie van de klantenruimte (User account)

De houder wordt gevraagd zijn klantenruimte (User account) te creëren via de website. Hij volgt daartoe de instructies die hem worden gegeven.

Na de creatie van zijn klantenruimte (User account) op de website wordt de houder uitgenodigd om zijn pincode te kiezen.

De creatie van de klantenruimte (User account) en de keuze van de pincode finaliseren de bestelling van de kaart.

III.3 Aflevering en ondertekening van de kaart

Behoudens expliciete vraag van de houder en onder voorbehoud van wat hierna is bepaald, wordt de fysieke kaart naar het bij de bestelling ervan opgegeven correspondentieadres verzonden.

In afwijking van wat voorafgaat, wordt de kaart naar het wettelijke adres van de houder gezonden, wanneer deze, bij het openen van de relatie met de Bank, op afstand is geïdentificeerd, en dat zolang een face-to-face-identificatie in het kantoor niet heeft plaatsgehad.

De virtuele kaart wordt ter beschikking gesteld van de klant via de klantenruimte.

De houder tekent de fysieke kaart bij ontvangst, in onuitwisbare inkt, op de handtekeningstrook op de keerzijde van de kaart.

De kaart is persoonlijk.

III.4 Aflevering van de pincode

De pincode bestaat uit vier cijfers.

Als de houder zijn pincode niet binnen 7 kalenderdagen heeft gekozen, wordt de pincode via de post verzonden naar het bij de bestelling van de kaart opgegeven correspondentieadres.

In afwijking van wat voorafgaat, wordt de pincode naar het wettelijke adres van de houder gezonden, wanneer deze, bij het openen van de relatie met de Bank, op afstand is geïdentificeerd, en dat zolang een face-to-face-identificatie in het kantoor niet heeft plaatsgehad.

De uitgever van de kaart neemt de nodige maatregelen om de geheimhouding van de pincode te waarborgen.

III.5 Activatie van de kaart

Bij de hernieuwing of de vervanging van de kaart ontvangt de houder van de kaart per e-mail een activatiecode. Hij activeert zijn kaart via de klantenruimte (User account) door middel van die code en volgens de instructies die hem worden gegeven.

IV. OPLADEN VAN DE KAART

Het laden van de kaart vindt, naargelang van het kaarttype, plaats via de website www.bnpparibasfortis.be of www.hellobank.be op deze twee manieren:

- ofwel door een overschrijving (wanneer de overschrijving wordt uitgevoerd vóór 18 uur is het bedrag de volgende werkdag beschikbaar op de kaart).
Het opladen gebeurt vanaf een Belgische (zicht)rekening;
- ofwel door een betalingsverrichting via de klantenruimte (User account).

Bij de eerste oplaadbeurt moet de Hello Prepaid Card voor een bedrag van minstens 50 EUR worden opgeladen.

Er kan maximaal tweemaal per dag worden opgeladen.

De kaartlimiet bedraagt 5.000 EUR. In het kader van een Welcome Pack bedraagt de limiet van de kaart 1.250 EUR.

V. GEBRUIK VAN DE KAARTEN EN DE CODES

V.1. Fysieke kaart

De fysieke kaart laat toe:

- betalingen te verrichten in alle etablissementen voorzien van het Mastercard-logo;
- geld op te nemen aan alle geldautomaten (ATM) die Mastercard aanvaarden;
- geld op te nemen bij bank- en wisselkantoren in België en in het buitenland;
- onlinebetalingen te verrichten.
- 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 aan de acquirer vragen, een bepaald bedrag of de tegenwaarde van de waarborg voorlopig te zijnen gunste te reserveren.

Bij een kaartbetaling aan een buitenterminal in een tankstation is het exacte bedrag van de betaling niet vooraf bekend. Op initiatief van de oliemaatschappij wordt tijdens de tankbeurt dan ook een vast bedrag gereserveerd. Het exacte bedrag van de tankbeurt wordt na de tankbeurt in mindering gebracht van het bedrag dat voor uw kaartbetalingen beschikbaar is. Het saldo van het gereserveerde bedrag wordt dan vrijgegeven.

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

Offlinetransacties, namelijk zonder controle van het beschikbare saldo van de kaart tijdens het gebruik, zijn niet toegestaan (bijvoorbeeld bepaalde tolwegen, parkings, verkoopautomaten, huur van een wagen, hotels, uitgaven op vliegtuigen/cruises/treinen, ...).

De betaling van aankopen van goederen en diensten in alle etablissementen voorzien van het Mastercard-logo vindt plaats:

- na de bevestiging van de transactie door de houder (invoeren van de pincode of plaatsen van de handtekening);
- of, in voorkomend geval, door de kaart tegen een betaalautomaat te houden (transactie zonder contact en zonder pincode). In dat geval geldt het tegen de automaat houden van de kaart als bevestiging van de transactie. Om veiligheidsredenen kan de houder er op elk ogenblik toe verplicht worden, zijn pincode in te voeren, zelfs voor contactloze transacties;
- of, voor onlinetoepassingen, door de naam van de houder en het nummer, de vervaldatum en de CVC-code van de kaart in te voeren.

V.2. Virtuele kaart

De virtuele kaart kan worden gebruikt voor alle onlinebetalingen.

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

De betaling van onlineaankopen van goederen en diensten vindt plaats door de naam van de houder en het nummer, de vervaldatum en de CVC-code van de kaart in te voeren. Offlinetransacties, namelijk zonder controle van het beschikbare saldo van de kaart tijdens het gebruik, zijn niet toegestaan.

V.3. Wijziging van de pincode

De houder kan zijn pincode niet wijzigen.

V.4. Vergeten pincode

De houder die zijn pincode is vergeten, kan vragen om de nieuwe pincode via de post naar zijn wettelijke woonplaats te verzenden.

De houder die drie verkeerde pincodes heeft ingevoerd, kan vragen om zijn pincode te herinitialiseren:

- voor de BNP Paribas Fortis prepaid kaart: via zijn kantoor of via het nummer 02 433 41 84;
- voor de Hello Prepaid Card en de Hello4You prepaid kaart: via het nummer 02 433 41 41.

V.5. Overzicht van de transacties

Via de klantenruimte (User account) kan de houder een gedetailleerd overzicht van zijn transacties van de laatste zes maanden alsook het beschikbare saldo op de kaart raadplegen.

VI. UITGAVENLIMIET EN BOVENGRENZEN

VI.1. Uitgavenlimiet

De kaartlimiet bedraagt 5.000 EUR.

In het kader van een Welcome Pack bedraagt de limiet van de kaart 1.250 EUR.

Als de kaart wordt gebruikt op een manier die kosten genereert, moet het saldo van de kaart toereikend zijn om de volledige transactie te dekken, opdat de transactie wordt aanvaard.

De houder verbindt zich ertoe om de limiet van de kaart strikt na te leven.

Als de houder een negatief saldo vaststelt, verbindt hij zich ertoe onmiddellijk contact op te nemen met zijn kantoor of zijn gebruikelijke contactpersoon.

VI.2. Bovengrenzen van toepassing op transacties

Binnen het beschikbare saldo op de kaart gelden de volgende gebruikslimieten:

Geldopname in euro: 625 EUR per dag.

In het kader van een Welcome Pack: geldopname in euro: 125 EUR per dag.

Transacties zonder contact en zonder pincode: de eerste transactie die door de houder wordt verricht, moet worden bevestigd door het invoeren van de pincode. De volgende transacties kunnen contactloos worden uitgevoerd ten belope van maximaal 25 EUR per verrichting en maximaal 50 EUR voor opeenvolgende contactloze transacties. Als dat maximum is bereikt, moet de houder de volgende transactie bevestigen door zijn pincode in te voeren, teneinde opnieuw contactloze transacties ten belope van de bovenvermelde bedragen te kunnen uitvoeren.

Die bedragen zijn bepaald op grond van de Mastercard-regels en kunnen worden gewijzigd. In dat geval zal de Bank de houder daarvan in kennis stellen volgens de bepalingen van artikel XII hierna betreffende de wijziging van deze Algemene voorwaarden.

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 pincode zijn strikt persoonlijk voor de houder. Deze neemt alle nodige voorzorgen om de veiligheid van de kaart en de pincode te waarborgen. Hij verbindt zich ertoe, zijn pincode 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 wijze dan ook kenbaar te maken, en noch zijn kaart noch de pincode binnen het bereik of ter beschikking van derden te stellen.

VII.2. Verlies of diefstal van de kaart

De houder stelt de Bank telefonisch (02 433 41 41 voor Hello bank! en 02 433 41 84 voor BNP Paribas Fortis) 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 die feiten onverwijld te kunnen vaststellen.

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

VII.3. Feiten die aan de Bank moeten worden gemeld

De houder stelt de Bank onmiddellijk telefonisch (02 433 41 41 voor Hello bank! en 02 433 41 84 voor BNP Paribas Fortis) en onverwijld schriftelijk op de hoogte, uiterlijk 13 maanden na de valutatdatum van de debitering of creditering, van elke ontoelaatbare transactie (niet-toegestane verrichting, vastgestelde fout of onregelmatigheid in het beheer van zijn kaart).

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 in artikel VII.2. bepaalde kennisgeving is de houder aansprakelijk voor de gevolgen van het verlies of de diefstal van zijn kaart tot een bedrag van 50 EUR, tenzij de houder met grove nalatigheid of frauduleus heeft gehandeld, in welk geval de bepaalde bovengrens niet van toepassing is.

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

1° de houder het verlies, de diefstal of de verduistering van een Kaart niet vóór de betaling kon opsporen, tenzij hij frauduleus 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 in artikel VII.2. bepaalde kennisgeving is de houder niet langer aansprakelijk voor de gevolgen van het verlies of de diefstal van zijn kaart, tenzij de Bank het bewijs levert dat de houder frauduleus heeft gehandeld.

VII.4.3. Betaling op afstand

De uitgever van de kaart en de Bank kunnen alle maatregelen nemen om te verhinderen dat de houder zijn kaart zonder elektronische identificatie van de kaart gebruikt voor een betaling in het kader van overeenkomsten op afstand.

VII.4.4. Grove nalatigheid

VII.4.4.1. Algemene bepalingen

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

- het verlies, de diefstal of elk risico van misbruik van de kaart niet onmiddellijk na de vaststelling ervan te hebben gemeld;
- niet geregeld kennis te hebben genomen van de situatie m.b.t. zijn kaart via de klantenruimte (User account) of van de stand en de bewegingen van de zichtrekening waarop de verrichtingen met de kaart betrekking hebben, als dat tot gevolg had dat de houder het misbruik van zijn kaart te laat heeft vastgesteld en gemeld aan de Bank;
- de in artikel VII.6. bepaalde voorzorgsmaatregelen niet te hebben nageleefd;
- het verlies, de diefstal of elk risico van misbruik 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 heeft plaatsgevonden.

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

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

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

Er is geen grove nalatigheid in hoofde van de houder wanneer de pincode wordt verkregen door afpersing, hetzij met geweld gepleegd op de persoon of de goederen van de houder of van een van zijn naaste verwanten, hetzij onder bedreiging met geweld 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 kaart

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

De houder is niet aansprakelijk voor de gevolgen van de diefstal van de kaart, 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.

De houder is niet aansprakelijk voor de gevolgen van de diefstal van de kaart als de diefstal in de woning werd gepleegd in de hierna beschreven omstandigheden. Met 'woning' wordt bedoeld het hoofdverblijf, de eventuele tweede woning alsmede elke vakantiewoning van de houder en 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 kaart achterlaten 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 wordt bewaard die de eigenaar of de beheerder van de plaatsen ter beschikking van zijn klanten stelt.

Binnen de bovenvermelde beperkingen kan als grove nalatigheid worden beschouwd, de kaart onbewaakt achterlaten:

- 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 al dan niet op slot is;
- 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, 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 kaart zich in een lade of een kast bevindt die op slot is;

- op binnenplaatsen, op inritten en in tuinen die deel uitmaken van een privaat 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 kaart, door een gebrek aan voorzorgsmaatregelen of oplettenheid inzake de kaart en eventueel de pincode:

- de echtgenoot, samenwonenden, genodigden of bezoekers (ongeacht of het bezoek persoonlijk of beroepsmatig is) van de houder;
- de personen, al dan niet loontrekkend, ongeacht hun statuut, die in dienst werken of medewerkers zijn van de houder;
- de bloed- en aanverwanten van de houder.

VII.5. Onherroepelijkheid van de elektronische betalingsopdrachten

De houder mag een opdracht die hij met behulp van de kaart 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;
- het bedrag van de verrichting hoger lag 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/de uitgever van de kaart niet intervenueert in de geschillen die tussen de houder en de handelaar zouden ontstaan.

VII.6. Voorzorgsmaatregelen

De Bank raadt de houder aan om de in dit artikel vermelde voorzorgsmaatregelen betreffende het gebruik van de kaart en de pincode in acht te nemen.

VII.6.1. Voorzorgsmaatregelen betreffende de kaart

Elke nieuwe kaart onmiddellijk na ontvangst tekenen.

De kaart nooit achterlaten of ze op een veilige plaats bewaren.

De kaart nooit onbewaakt achterlaten 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.

De kaart nooit onbewaakt achterlaten op een openbare plaats of een plaats die toegankelijk is voor het publiek noch op een private plaats waartoe, behalve de houder, diverse personen toegang hebben, tenzij de kaart zich in een lade of een kast bevindt die op slot is.

De kaart nooit achterlaten in een voertuig, zelfs geparkeerd in een private weg.

De kaart op reis nooit achterlaten of ze op een veilige plaats bewaren.

De bewijzen van betalingen en geldopnames bewaren.

Onmiddellijk verzet aantekenen als de kaart zonder geldige reden door een geldautomaat wordt ingehouden.

Elke vastgestelde fout of onregelmatigheid onmiddellijk aan de Bank melden.

VII.6.2. Voorzorgsmaatregelen betreffende de pincode

De pincode bij ontvangst onmiddellijk uit het hoofd leren en het document waarop de Bank de pincode meedeelde, vernietigen.

De pincode op geen enkel document, voorwerp of welke drager dan ook noteren, de pincode niet verspreiden en niet toelaten dat iemand de pincode te weten komt. Nooit zal een medewerker van de Bank, de politie of een handelaar de pincode vragen; de houder is en blijft de enige die de pincode mag kennen.

De pincode steeds discreet invoeren aan een geldautomaat.

VIII. VERPLICHTINGEN EN AANSPRAKELIJKHEID VAN DE BANK

VIII.1. De houder wordt vóór de vervaldag van zijn kaart gevraagd om zijn kaart al dan niet te hernieuwen. Hij kan zijn keuze opgeven via de klantenruimte (User account). Bij gebrek aan keuze één maand vóór de vervaldag van de kaart zal deze op de vervaldatum automatisch worden hernieuwd.

Bij de hernieuwing van de kaart wordt het saldo van de oude kaart automatisch op de nieuwe kaart overgeschreven, zodra deze is geactiveerd.

VIII.2. De Bank bewaart gedurende een periode van tien jaar vanaf de uitvoering van de verrichtingen, een intern overzicht van de verrichtingen die met de kaart zijn uitgevoerd.

VIII.3. De essentiële gegevens van elke transactie aan een geld- of betaalautomaat (naar de mate van het mogelijke: naam en plaats van de automaat, datum, tijdstip, bedrag in euro of in vreemde munten, eventuele incidenten en aard ervan) worden op het tijdstip van de transactie geregistreerd en door de Bank bewaard om ze op een willekeurige drager in leesbare vorm te kunnen herstellen. 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 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 automaten leveren hetzij op uitdrukkelijke vraag van de houder, hetzij automatisch een ticket af met de referenties en het bedrag van de verrichting. Dat ticket wordt afgeleverd onverminderd de bepalingen vermeld in het eerste lid van dit artikel.

VIII.4.1. 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 kaart op systemen, automaten of door de Bank goedgekeurde uitrustingen, waarop de Bank al dan niet toezicht heeft;
- verrichtingen uitgevoerd zonder de toestemming van de houder en elke fout of onregelmatigheid begaan in het conter 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.4.2. In alle gevallen waarin de Bank aansprakelijk is op basis van artikel VIII.4.1., dient zij de houder binnen de kortst mogelijke termijn terug te betalen (op zijn rekening):

- het bedrag van de verrichting die niet of niet correct werd uitgevoerd, eventueel vermeerderd met de rente op dat bedrag;
- de som die eventueel nodig is om de situatie te herstellen waarin de houder zich vóór de niet-toegestane verrichting bevond, eventueel vermeerderd met de rente op dat bedrag;
- de som die eventueel nodig is om de situatie te herstellen waarin de houder zich vóór het gebruik van de nagemaakte kaart bevond;
- de eventuele andere financiële gevolgen, in het bijzonder het bedrag van de kosten die door de houder zijn gemaakt om de te vergoeden schade vast te stellen.

IX. DUUR VAN DE OVEREENKOMST EN BEËINDIGING VAN DE DIENST

Deze overeenkomst wordt afgesloten voor onbepaalde duur.

De houder kan de overeenkomst op elk moment zonder kosten opzeggen mits naleving van een opzegtermijn van één maand.

In die context wordt de niet-hernieuwing van de kaart aanzien als de uitoefening van dat opzeggingsrecht.

De Bank kan de overeenkomst op elk moment opzeggen mits naleving van een opzegtermijn van twee maanden.

De Bank kan echter een einde maken aan de dienst indien de kaarthouder zijn kaart gedurende twaalf maanden niet gebruikt.

De Bank kan echter met onmiddellijke ingang een einde maken aan de dienst indien de houder 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.

De kaart is geldig tot de laatste dag van de maand en het jaar die op de kaart zijn vermeld.

Wanneer de houder van een BNP Paribas Fortis prepaid kaart in het kader van een Welcome Pack de leeftijd van 18 jaar bereikt, wordt de kaart automatisch geannuleerd en wordt de overeenkomst van rechtswege beëindigd.

Wanneer de houder van een Hello4You prepaid kaart de leeftijd van 28 jaar bereikt, wordt de kaart automatisch geannuleerd en wordt de overeenkomst van rechtswege beëindigd.

De houder kan op elk moment verzoeken om de terugbetaling van het bedrag dat nog op de kaart staat. De terugbetaling kan alleen worden uitgevoerd op een rekening van de Bank.

Wanneer de overeenkomst een einde neemt, wordt het bedrag dat nog op de kaart staat, binnen een maand automatisch op de rekening van de houder terugbetaald.

De kaart is en blijft eigendom van de uitgever van de kaart. Op de vervaldatum moet de kaart door de houder aan de uitgever van de kaart worden terugbezorgd.

De Bank en de uitgever behouden zich het recht voor, het gebruik van de kaart te blokkeren om objectieve redenen die betrekking hebben op de veiligheid van de kaart, op de veronderstelling van een niet-toegestaan of frauduleus gebruik van de kaart, op een verzoek van een gerechtelijke of administratieve instantie, op de vrijwaring van de belangen van de houder of de Bank of de uitgever van de kaart, of wegens enige andere niet-naleving van de overeenkomst of de wet door de houder van de kaart. In geval van blokkering van de kaart zullen de Bank en de uitgever van de kaart de houder zo snel mogelijk schriftelijk over die blokkering en over de redenen ervan informeren, tenzij de verstrekking van die informatie om objectieve veiligheidsredenen niet is aangewezen of krachtens een andere toepasselijke wet is verboden. De uitgever van de kaart zal de geblokkeerde kaart vervangen door een nieuwe kaart, zodra de redenen voor de blokkering niet langer bestaan.

Ingeval de overeenkomst op afstand wordt afgesloten, heeft de houder het recht om de overeenkomst te herroepen zonder boete en zonder opgave van een reden gedurende een termijn van 14 kalenderdagen vanaf de dag waarop de overeenkomst wordt afgesloten. Als de houder van de kaart het herroepingsrecht niet uitoefent, is hij vervolgens definitief gebonden aan de bepalingen van de overeenkomst. Indien de kaart wordt gebruikt binnen de bovenvermelde termijn van 14 dagen, wordt dat beschouwd als de toestemming van de houder van de kaart voor het begin van de dienst.

X. TARIEVEN EN WISSELKOERSEN

X.1. De kaart wordt geleverd na inhouding van een bijdrage vermeld in de tarievenlijst die ter beschikking is van de houder in alle kantoren van de Bank en op de website van de Bank www.bnpparibasfortis.be of www.hellobank.be volgens het kaarttype.

X.2. Er worden (mogelijk) tarieven aangerekend voor: de aflevering van een nieuwe kaart ter vervanging van een gestolen, verloren of beschadigde kaart, de herlading van een kaart via een betalingstransactie.

Geldopnames en betalingen in een vreemde munt buiten de eurozone worden omgerekend tegen een wisselkoers die wordt bepaald op basis van de indicatieve wisselkoersen gepubliceerd door Mastercard, en met aanrekening van een wisselkoersmarge.

X.3. De bedragen van de bijdrage en van de kosten en provisies voor elektronische betalingen met de kaart alsook de wisselkoers, de wisselkoersmarge en de kosten vermeld in artikel X.2., eerste lid, zijn opgenomen in de tarieven die door de houder kunnen worden geraadpleegd op de website www.hellobank.be of www.bnpparibasfortis.be.

XI. KLACHTEN EN VERHAAL

De houder kan een klacht indienen bij de Bank via zijn kantoor, via Phone banking of via een formulier dat ter beschikking is via de toepasselijke Easy banking-diensten alsook op de websites van de Bank www.bnpparibasfortis.be en www.hellobank.be.

Indien de houder niet akkoord gaat met de oplossing die de Bank voorstelt, kan hij zich tot het Klachtenmanagement van de Bank wenden, op volgend adres:

BNP Paribas Fortis NV
Klachtenmanagement (1QA8D)
Warandeborg 3
1000 Brussel
Tel. +32 2 762 60 00
Fax +32 2 228 72 00

klachtenmanagement@bnpparibasfortis.com

of via het onlineformulier dat beschikbaar is op

www.bnpparibasfortis.be > Suggesties, klachten > [onlineformulier](#)

www.hellobank.be > Menu > [Contact](#) > contactformulier.

Indien de oplossing die door het Klachtenmanagement wordt voorgesteld, de houder 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:
Belliardstraat 15-17 Bus 8
1040 Brussel
Fax +32 2 545 77 79

ombudsman@ombudsfin.be

of via het onlineformulier dat beschikbaar is op www.ombudsfin.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 houder elke klacht over een betalingsdienst eventueel 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/fr/litiges>

XIII. WIJZIGING VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN

De houder wordt via e-mail op de hoogte gebracht van de wijziging. Die mededeling vindt plaats ten minste twee maanden vóór de inwerkingtreding van de betreffende wijziging.

Tegelijk met de in het eerste lid bedoelde informatie vermeldt de Bank dat de houder 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 wordt geacht de voorwaarden te hebben aanvaard.

XIII. BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER – PERSOONSgegevens

De persoonsgegevens van de houder worden bij de activering en het gebruik van de kaart verzameld en verwerkt door de uitgever van de kaart, die handelt als onderaannemer voor rekening van de Bank, die de verantwoordelijke voor de verwerking is in de zin van de Privacywet van 8 december 1992. Die gegevens worden door BUY WAY uitsluitend verwerkt voor de bovenvermelde doeleinden, namelijk voor de organisatie en het beheer van de diensten verbonden aan de kaart en het gebruik ervan. De gegevens zullen door de Bank worden verwerkt voor de bovenvermelde doeleinden en voor de doeleinden die zijn vermeld in de Algemene voorwaarden van de Bank.

De houder:

- heeft recht op toegang tot de hem betreffende persoonsgegevens die door de Bank worden verwerkt (inclusief door bemiddeling van de uitgever van de kaart) en op verbetering van onjuiste persoonsgegevens;
- heeft eveneens het recht om het verwijderen van de gegevens te vragen, op de door de wet bepaalde voorwaarden;
- heeft tot slot het recht om het gebruik van zijn persoonsgegevens die, rekening houdend met de doeleinden van de verwerking, als onvolledig of niet relevant worden beschouwd, te verbieden of om zich te verzetten tegen de geplande verwerking van zijn persoonsgegevens voor direct marketingdoeleinden.

Als de houder die rechten wenst uit te oefenen, dient hij een brief met een recto-versokopie van zijn identiteitskaart te

sturen naar BUY WAY Personal Finance, Rue d'Evêque 26 Bisschopsstraat, 1000 Brussel, dat de houder voor rekening van de Bank zal bijstaan.

De gegevens kunnen voor dezelfde doeleinden als die van BUY WAY Personal Finance worden verwerkt door Cetrel, Parc d'activités Syrdall 10, 5365 Munsbach (Luxemburg), dat optreedt als onderaannemer van BUY WAY Personal Finance.