



## **PREPAID KAART: precontractuele informatie**

### ***1. Informatie over BNP Paribas Fortis nv en Buy Way Personal Finance sa***

De Hello Prepaid Card is een product van BNP Paribas Fortis nv, waarvan de maatschappelijke zetel is gevestigd te 1000 Brussel, Warandeberg 3, RPR Brussel, BTW BE0403.199.702, e-mail: info@bnpparibasfortis.com, die optreedt als uitgever van elektronisch geld en als leverancier van deze dienst.

BNP Paribas Fortis nv is onderworpen aan het prudentieel toezicht van de Nationale Bank van België, Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel en aan het toezicht van de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA), Congreslaan 12-14, 1000 Brussel inzake de bescherming van beleggers en consumenten en is inschreven als verzekeringsagent onder het FSMA-nummer 25879 A.

Buy Way Personal Finance nv, waarvan de maatschappelijke zetel is gevestigd te 1000 Brussel, Anspachlaan 1, RPR Brussel, BTW BE0400.282.277, treedt op als kaartuitgever, beheerder van de kaart en van de transacties die met behulp van deze kaart worden verricht en als leverancier van deze dienst voor rekening van BNP Paribas Fortis.

Buy Way Personal Finance nv is onderworpen aan het toezicht van de Federale Overheidsdienst Economie-Algemene Directie Controle en Bemiddeling, NG III, Albert II-laan 16 (derde verdieping), B-1000 Brussel.

### ***2. Kenmerken en gebruiksvoorwaarden van de Hello Prepaid Card***

De Hello Prepaid Card is de prepaid kaart van Hello bank!

#### ***A) Kaarttypes:***

De Hello Prepaid Card is beschikbaar voor elke persoon die klant van Hello bank! en wettelijk meerderjarig of 18 jaar is. De Hello Prepaid Card is beschikbaar met specifieke eigenschappen in het kader van het Hello4You-aanbod tot de leeftijd van 28 jaar.

De houder kan maximaal vier kaarten hebben.

#### ***B) Mogelijke diensten:***

De fysieke Kaart staat 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;
- online betalingen te verrichten.

De virtuele Kaart kan worden gebruikt voor alle online betalingen.

#### ***C) Opladen van de kaart:***

Het laden van de kaart kan:

1. via de Hello bank! prepaid app (beschikbaar in iOS, Android en Windows)
2. via de website [www.hellobank.be](http://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 User Account.

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

Er kan via de User Account maximaal tweemaal per dag worden opgeladen.

#### **D) Gebruiksvoorwaarden:**

Fysieke kaart: 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.

Virtuele kaart: de betaling van aankopen van goederen en diensten online vindt plaats door de naam van de houder van de Kaart, het nummer van de Kaart, de vervaldatum en de CVC-code van de Kaart aan te geven.

Offline transacties, namelijk zonder controle van het beschikbare saldo van de Kaart tijdens het gebruik, zijn niet toegestaan (bijvoorbeeld: bepaalde tolwegen, parkeerplaatsen, automaten.).

- Toepasselijke gebruikslimieten

Geldopneming in euro: 625 € per dag (voor fysieke kaarten).

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.

Via de Hello bank! prepaid app of via de User Account op de site [www.hellobank.be](http://www.hellobank.be) kan een gedetailleerd overzicht worden geraadpleegd van de transacties van de laatste 6 maanden, evenals het beschikbare saldo op de kaart.

#### **E) Aansprakelijkheid van de houder in geval van verlies of diefstal van de kaart:**

De houder stelt BNP Paribas Fortis telefonisch (02 250 16 01) in kennis van het verlies, de diefstal of elk risico van misbruik van de kaart onmiddellijk na de vaststelling ervan.

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

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

- Vóór de kennisgeving:

Tot op het moment van de kennisgeving is de houder aansprakelijk voor de gevolgen verbonden aan 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.

- Na de kennisgeving:

Na de kennisgeving is de houder niet meer aansprakelijk voor de gevolgen verbonden aan het verlies of de diefstal van zijn kaart, tenzij de bank het bewijs levert dat de houder frauduleus heeft gehandeld.

#### **F) Tarieven:**

##### **Hello Prepaid Card**

Voor de Hello Prepaid Card vraagt BNP Paribas Fortis nv de volgende bijdrage voor een periode van twee jaar:

- a) 25 EUR voor een fysieke kaart.
- b) 15 EUR voor een virtuele kaart.

Deze bijdrage wordt ingehouden bij de eerste oplaadbeurt van de kaart.

Als u met de kaart transacties verricht in een andere valuta dan de euro, dan wordt het bedrag omgerekend naar euro op basis van de wisselkoers die door Mastercard International wordt vastgesteld, met een supplement van 1,60%.

Voor geldopneming bij banken die gelieerd zijn aan Mastercard, of aan geldautomaten die Mastercard-kaarten accepteren, factureert BNP Paribas Fortis NV per opname de volgende kosten:

- binnen de eurozone: een bedrag van 3 EUR.
- buiten de eurozone: 3 EUR plus een supplement voor omrekening van 1,60%.

Voor de vervanging van een gestolen of verloren kaart, factureert BNP Paribas Fortis NV 8 EUR per vervangen kaart.

### ***Hello Prepaid Card inbegrepen in het Hello4You aanbod***

Voor de Hello Prepaid Card op zich rekent BNP Paribas Fortis nv geen kost aan.

Als u met de kaart transacties verricht in een andere valuta dan de euro, dan wordt het bedrag omgerekend naar euro op basis van de wisselkoers die door Mastercard International wordt vastgesteld, met een wisselmarge van 1,60%.

Voor geldopneming bij banken die gelieerd zijn aan Mastercard, of aan geldautomaten die Mastercard-kaarten accepteren, factureert BNP Paribas Fortis NV per opname de volgende kosten:

- binnen de eurozone: een bedrag van 0 EUR.
- buiten de eurozone: 0 EUR plus een wisselmarge voor omrekening van 1,60%.

Voor de vervanging van een gestolen of verloren kaart, factureert BNP Paribas Fortis NV 8 EUR per vervangen kaart.

### ***G) Geldigheid***

- De kaart heeft een beperkte geldigheidsduur. Bij gebrek aan keuze één maand vóór de vervaldag van de kaart zal deze op de vervaldatum automatisch worden hernieuwd.
- BNP Paribas Fortis kan de hiervoor beschreven kenmerken, voorwaarden en andere modaliteiten op elk moment wijzigen. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, is de informatie over deze kenmerken, voorwaarden en andere modaliteiten bijgevolg uitsluitend geldig op de datum waarop ze worden verstrekt.

## ***3. Recht op herroeping- recht op ontbinding***

### ***3.1. Recht op herroeping***

U heeft het recht om de afsluiting van een overeenkomst voor een kaart zonder boete en zonder vermelding van redenen te herroepen. U kunt dit recht gedurende 14 kalenderdagen na de afsluiting van de overeenkomst uitoefenen door een aangetekende brief te versturen aan BNP Paribas Fortis nv, Warandeborg 3, B-1000 Brussel.

U bent in dat geval alleen verplicht de eventuele kosten te betalen in verband met de daadwerkelijk geleverde dienst, volgens het geldende tarief.

### ***3.2. Recht op ontbinding***

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.

## ***4. Toepasselijk recht – bevoegde rechtbanken – varia***

De relaties die een verbinding tot stand brengen tussen u en de bank, zowel voor de toekenning van de kaart als daarna, zijn onderworpen aan het Belgisch recht.

Alle rechtszaken in verband met de overeenkomst voor de toekenning van een kaart en de uitvoering ervan, zullen aanhangig worden gemaakt voor de rechtbank die is vermeld in de Algemene voorwaarden van de Bank.

Alle mededelingen in het kader van en/of krachtens de toekenning van een kaart, vinden plaats in de taal die in het begin van de zakelijke relatie is geregistreerd in de bestanden van de bank.

## ***5. Verhaalmogelijkheden***

De houder kan een klacht indienen bij de Bank via zijn kantoor of via een formulier op de website [www.hellobank.be](http://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](http://www.bnpparibasfortis.be) > Suggesties, klachten > onlineformulier

[www.hellobank.be](http://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:  
North Gate II  
Koning Albert II-laan 8 bus 2  
1000 Brussel  
Fax +32 2 545 77 79

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

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 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>