



## Bijlage 11 bij het Algemeen Reglement van de Verrichtingen

Dit reglement regelt de rechten en verplichtingen van de aanvrager, de kaarthouder en de Bank wat betreft de aflevering aan en het gebruik door de kaarthouder van een voorafbetaalde en heroplaadbare kaart, zoals hierna gedefinieerd. Deze bepalingen maken deel uit van de bijlagen bij het Algemeen Reglement van de Verrichtingen van AXA Bank Europe, hierna "de Bank" genoemd. De bedingen van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen en de toepasselijke bijlagen zijn dan ook van toepassing, behoudens wanneer in navolgend reglement daarvan wordt afgeweken. Onverminderd de toepassing van andere wetten en besluiten, worden de betalingstransacties met de prepaid kaart beheerst door de bepalingen van de wet van 10 december 2009 betreffende de betalingsdiensten. In dit reglement wordt niet afgeweken van de dwingende bepalingen van deze wet. Waar deze wettelijke bepalingen in dit reglement zijn hernomen, moeten zij ook zoals deze worden gelezen en geïnterpreteerd.

### Artikel 1: definities

- **de kaart:** elke maxi prepaid kaart die voorzien is van de logo's 'AXA', 'MasterCard' en 'PayPass'.
- **de Bank:** AXA Bank Europe NV, met maatschappelijke zetel in België, Vorstlaan 25, 1170 Brussel.
- **de aanvrager:** iedere persoon die middels de gebruikelijke aanvraagprocedure de kaart aanvraagt voor zichzelf of voor een andere persoon en die een overeenkomst afsluit met de Bank aangaande de kaart.
- **de kaarthouder:** de persoon aan wie de kaart is afgeleverd en die de kaart gebruikt; dit is de aanvrager wanneer deze de kaart voor zichzelf heeft aangevraagd, of iedere persoon voor wie de aanvrager de kaart heeft aangevraagd en met wie de bank eveneens een overeenkomst afsluit aangaande de kaart.
- **de rekening:** een aan de kaart gekoppelde rekening, geopend in de boeken van de Bank, waarop de transacties met de kaart worden geregistreerd en die verder uitsluitend gebruikt mag worden om de kaart op te laden; het nummer (in IBAN formaat) van deze rekening staat vermeld op de achterzijde van de kaart.
- **de website:** [www.axa.be/maxiprepaid](http://www.axa.be/maxiprepaid) (of [www.maxiprepaid.be](http://www.maxiprepaid.be)) alwaar de kaarthouder, en de aanvrager wanneer deze niet de kaarthouder is, toegang heeft tot de rekening en de kaart kan beheren.
- **de Vennootschap:** Worldline NV, Haachtsesteenweg 1442, 1130 Brussel waarop de Bank beroep doet voor het beheer van de kaart en de transacties met de kaart.
- **(betalings)transactie:** een door de kaarthouder of via de begunstigde geïnitieerde verrichting met de kaart waarbij geldmiddelen worden overgemaakt of opgenomen, ongeacht de onderliggende verhoudingen tussen de kaarthouder en de begunstigde.
- **betalingsopdracht:** een door de kaarthouder of de begunstigde aan de Bank gegeven opdracht om een betalings-transactie met de kaart uit te voeren.
- **tarieflijst:** een door de Bank opgesteld gedetailleerd overzicht in verschillende delen, van alle kosten, tarieven, wisselkoersen en andere informatie met betrekking tot de kaart; deze is consulteerbaar in elk agentschap en eveneens te raadplegen en af te drukken via de website van de Bank ([www.axa.be](http://www.axa.be)).
- **agentschap:** AXA bankagentschap waar een zelfstandige bankagent (AXA bankagent) zijn activiteit van bemiddeling in bank- en beleggingsdiensten (in de zin van de Wet van 22 maart 2006) uitoefent in naam en voor rekening van de Bank en waar de overeenkomst met betrekking tot de kaart wordt afgesloten.
- **contactloze transactie:** een transactie, meestal bij een handelaar, voor de betaling van de aankoop van goederen of diensten, waarbij de kaart fysiek niet in contact komt met maar in de nabijheid komt van de betaalterminal en waarbij de transactie zonder pincode gebeurt; dit in tegenstelling tot een transactie in contactmode; betalingen via telefoon of internet zijn geen contactloze transacties maar transacties op afstand.

### Artikel 2: beschrijving van de dienst maxi prepaid kaart

**2.1.** De kaart is een voorafbetaald en heroplaadbaar elektronisch betaalmiddel.

**2.2.** De kaart geeft toegang tot het MasterCard netwerk om transacties in contactmode te doen en tot het MasterCard PayPass netwerk om contactloze transacties te doen, zoals hierna bepaald. Elk gebruik van de kaart geeft aanleiding tot

onmiddellijke debitering van de rekening.

**2.3.** De kaarthouder en de aanvrager, wanneer deze niet de kaarthouder is, kunnen beide de kaart beheren, zoals bepaald in artikel 4.2.

Het saldo van de kaart, en bijgevolg het saldo op de rekening, wordt voor de toepassing van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen en de bijlagen geacht exclusief toe te behoren aan de kaarthouder, ongeacht de onderliggende verhouding tussen de aanvrager en de kaarthouder.

**2.4.** De kaart kan aangevraagd worden in een agentschap of via de website alwaar de aanvrager de aanvraagprocedure moet doorlopen.

Wanneer de kaart wordt aangevraagd in een agentschap zal zij na betaling van de prijs zoals bepaald in de tarieflijst onmiddellijk ter beschikking gesteld kunnen worden doch niet gepersonaliseerd zijn op naam van de kaarthouder.

Wanneer de kaart aangevraagd wordt via de website zal, nadat de prijs zoals bepaald in de tarieflijst gestort is op de rekening, de kaart binnen een redelijke termijn ter beschikking gesteld worden in het agentschap dat de aanvrager heeft gekozen en zal de kaart gepersonaliseerd zijn op naam van de kaarthouder.

Het maximum aantal actieve kaarten dat een kaarthouder in omloop kan hebben bedraagt 2.

De overeenkomst met betrekking tot de kaart komt slechts tot stand nadat zowel de aanvrager als de kaarthouder, wanneer deze laatste niet de aanvrager is, op het agentschap de overeenkomst betreffende de kaart ondertekend hebben.

Vanaf 1 juni 2014 kunnen er geen nieuwe kaarten meer worden aangevraagd.

**2.5.** De kaart kan maar gebruikt worden binnen haar limieten en beperkingen, zoals hierna bepaald in artikel 5.

De kaart is bruikbaar tot de laatste dag van de maand en het jaar die erop vermeld staan.

### Artikel 3: toegang en beveiliging

**3.1.** Om de kaarthouder toe te laten gebruik te maken van zijn kaart, ontvangt hij samen met de kaart een geheime code, die onlosmakelijk verbonden is met de kaart. Deze code kan niet gewijzigd worden.

Om de kaarthouder en de aanvrager, wanneer deze niet de kaarthouder is, toegang te verschaffen tot beheersfuncties van de kaart op de website, kunnen zij elk afzonderlijk een persoonlijke geheime toegangscode genereren via de website. Zij volgen daartoe de instructies op de website.

**3.2.** Alle codes kunnen steeds opnieuw aangevraagd worden via de website. De kaarthouder en de aanvrager, wanneer deze niet de kaarthouder is, volgen daartoe de instructies op de website.

### Artikel 4: betalingstransacties met de kaart en beheer van de kaart

#### 4.1. Transacties met de kaart

Bij elke transactie wordt het beschikbaar saldo van de kaart op de rekening onmiddellijk online geverifieerd en geregistreerd.

De kaart mag nooit gebruikt worden voor transacties waarbij de kaarthouder een manueel betalingsborderel moet ondertekenen.

Eventuele kosten, verbonden aan bepaalde transacties, zijn opgenomen in de tarieflijst.

#### 4.1.1. Geldopnemingen

De kaart biedt de kaarthouder de mogelijkheid om in binnen- en buitenland aan de geld- en bankautomaten voorzien van het logo "MasterCard" bankbiljetten op te nemen, voor zover het beschikbaar saldo van de kaart onmiddellijk (online) kan geverifieerd worden op het ogenblik van de geldopneming en de transactie onmiddellijk kan geregistreerd worden.

Opname van bankbiljetten aan geld- en bankautomaten vereist de invoer van de kaart en de geheime code.

#### 4.1.2. Betaling van aankoop van goederen en diensten

**4.1.2.1.** De kaart biedt de kaarthouder de mogelijkheid goederen en diensten te betalen in contactmode of via een contactloze transactie, voor zover de betrokken betaalterminal het beschikbaar saldo van de kaart onmiddellijk (online) kan verifiëren op het ogenblik van de betaling en de transactie onmiddellijk kan geregistreerd worden.

Het gebruik van de kaart in contactmode of voor een contactloze transactie, impliceert de onherroepelijke opdracht

vanwege de kaarthouder aan de bank tot overmaking van het betrokken bedrag aan de handelaar.

**4.1.2.2.** De kaart biedt de kaarthouder ook de mogelijkheid om door middel van elektronische identificatie (waarbij de kaartgegevens ingelezen worden en de betalingsinstructie automatisch wordt geregistreerd in speciaal daartoe uitgeruste toestellen) betaling van bepaalde diensten te doen, zoals de betaling van tolgeden aan bruggen, tunnels en autowegen. Deze elektronische identificatie impliceert de onherroepelijke opdracht aan de Bank om de betaling in voordeel van de betrokken handelaar uit te voeren.

**4.1.2.3.** Alhoewel sommige handelaars ook betaling aanvaarden door middel van de kaart per telefoon (o.m. voor de aankoop van theatertickets, trein- of vliegtuigtickets), wordt aanbevolen betaling op deze wijze te beperken zowel in aantal als in bedrag en zich ervan te vergewissen dat enkel bij absoluut betrouwbare organisaties en/of via beveiligde kanalen van deze mogelijkheid gebruik gemaakt wordt.

**4.1.2.4.** Sommige handelaars aanvaarden ook betaling door middel van de kaart via internet (o.m. voor de aankoop van filmtickets, trein- of vliegtickets, enz.). De kaarthouder wordt sterk aanbevolen dergelijke betaling slechts uit te voeren nadat hij zich ervan heeft kunnen vergewissen dat het om een betrouwbare handelaar gaat en dat de betaling via een beveiligd kanaal zal verlopen. Dit laatste betekent dat de betaling steeds dient te gebeuren in zogenaamde veilige modus (https, waarbij de 's' staat voor 'secure' (veilig)).

#### 4.2. Beheer van de kaart via de website

Via de website beschikken de kaarthouder en de aanvrager wanneer deze niet de kaarthouder is, of 1 van beide wanneer dit uitdrukkelijk bepaald is, over volgende functionaliteiten om de kaart te beheren.

**4.2.1.** Zij kunnen een overzicht van de transacties en de detail ervan, zoals bedoeld in artikel 6.2, raadplegen, alsmede het saldo dat nog beschikbaar is op de rekening.

**4.2.2.** Zij kunnen de kaart tijdelijk (de)blokkeren, door het saldo op de rekening te (de)blokkeren.

Het blokkeren van de kaart heeft voor gevolg dat er geen transactie meer kan worden uitgevoerd met de kaart tot aan de deblokking.

**4.2.3.** Zij kunnen de kaart in verzet plaatsen waardoor de kaart definitief onbruikbaar wordt en vervangen dient te worden zoals bepaald in artikel 4.2.6.

Ingeval van verlies, diefstal of vermoeden van misbruik van de kaart zijn zij verplicht de kaart in verzet te plaatsen zoals bepaald in artikel 8.

**4.2.4.** De aanvrager kan het maximum saldo van de kaart zoals bepaald in artikel 5.1., en bijgevolg het maximum saldo van de rekening wijzigen. Hij kan daarbij slechts kiezen tussen enkele vaste limieten die door de Bank bepaald zijn. Alle andere limieten zoals bepaald in artikel 5 kunnen niet gewijzigd worden.

**4.2.5.** Zij kunnen de kaart herladen, binnen de limieten zoals bepaald in artikel 5.1., via een overschrijving van een in België gedomicileerde zichtrekening naar de rekening.

**4.2.6.** Zij kunnen de kaart tijdens de geldigheidsduur ervan vervangen, tegen de in de tarieflijst vermelde prijs, wanneer deze defect is of wanneer ze geblokkeerd is en niet meer geblokkeerd kan worden, zoals bepaald in artikel 4.2.3.

Aan de overeenkomst betreffende de defecte of geblokkeerde kaart komt een einde. Betreffende de nieuwe kaart wordt een nieuwe overeenkomst afgesloten. Het eventuele saldo op de rekening kan door middel van de nieuwe kaart verder opgebruikt worden. Vanaf 1 januari 2015 is er geen vervanging van defecte of geblokkeerde kaarten meer mogelijk. Het eventueel saldo op de rekening zal kosteloos worden terugbetaald. De kaarthouder kan hiervoor een aanvraag indienen via de website overeenkomstig artikel 7.2.8°. Ook de kosten voor de kaart zullen pro rata worden terugbetaald.

**4.2.7.** Zij kunnen de kaart hernieuwen wanneer de geldigheidstermijn van de kaart verstreken is en de overeenkomst betreffende de kaart beëindigd is, tegen de in de tarieflijst vermelde prijs. De kaarthouder zal tijdig geïnformeerd worden via email of sms dat de geldigheidsduur van zijn kaart weldra zal verstrijken. De kaart wordt bijgevolg niet automatisch vernieuwd door de Bank wanneer zij op eindvervaldag komt.

Aan de overeenkomst betreffende de vervallen kaart komt een einde. Betreffende de nieuwe kaart wordt een nieuwe overeenkomst afgesloten. Het eventuele saldo op de rekening kan door middel van de nieuwe kaart verder opgebruikt worden, mits afhouding van de kosten voor de nieuwe kaart als het saldo daarvoor toereikend is.

Vanaf 1 juni 2014 is er geen vernieuwing van vervallen kaarten meer mogelijk. Het eventueel saldo op de rekening zal kosteloos worden terugbetaald. De kaarthouder kan hiervoor een aanvraag indienen via de website overeenkomstig artikel 7.2.8.°.

**4.2.8.** De kaarthouder kan een terugstorting aanvragen van het saldo van de kaart, zoals bepaald in artikel 7.2.8.°.

**4.2.9.** Zij kunnen de Bank vragen om de code van de kaart opnieuw te versturen naar de kaarthouder. Zij kunnen tevens nieuwe toegangsgegevens voor de website aanvragen.

**4.2.10.** Zij kunnen via de website hun gegevens raadplegen en ieder kan er voor zichzelf zijn persoonlijke gegevens wijzigen; zij kunnen tevens schriftelijk, bij de dienst Cash & Cards Management (interne postcode P22/513) van de Bank, Grotesteenweg 214, 2600 Antwerpen, vragen deze gegevens te wijzigen, mits een kopie van hun identiteitskaart aan de aanvraag toe te voegen.

Eventuele kosten verbonden aan het beheer van de kaart, zijn opgenomen in de tarieflijst.

## Artikel 5: limieten

De Bank bepaalt de limieten voor het gebruik van de kaart. Eventuele wijzigingen worden ter kennis gebracht via de website zoals bepaald in artikel 14.

### 5.1 Limiet voor het opladen van de kaart

De eerste oplading van de kaart dient minimaal gelijk te zijn aan de aankoopprijs van de kaart. Pas nadat dit bedrag in zijn geheel op de rekening is gestort, zal de kaart geactiveerd kunnen worden. Bedragen die niet beantwoorden aan dit minimum worden integraal teruggestort naar de opdrachtgever.

Het bedrag waarmee de kaart vervolgens per oplaadbeurt kan opgeladen worden, via een storting op de rekening, bedraagt minimum 5 euro en maximum 1.500 euro. Het maximum toegelaten saldo op elk moment op rekening bedraagt 1.500 euro. Stortingen onder of boven deze limiet worden integraal teruggestort aan de opdrachtgever.

Binnen een tijdspanne van 7 kalenderdagen kan de kaart maximaal 10 keer opgeladen worden, rekening houdend met bovenvermelde limieten.

Het aantal opeenvolgende oplaadbeurten, zonder dat de kaart gebruikt wordt voor een transactie, wordt beperkt tot 5. Stortingen boven deze limieten worden integraal teruggestort aan de opdrachtgever.

De kaart kan op jaarbasis, te rekenen vanaf het moment van de oplaadbeurt tot 1 jaar terug, maximaal opgeladen worden met een bedrag van 5.000 euro.

Van zodra een storting op de rekening voor gevolg heeft dat dit totaalbedrag overschreden wordt, zal de storting integraal teruggestort worden aan de opdrachtgever.

### 5.2. Uitgavenlimieten

Er wordt tussen de kaarthouder en de Bank geen maandelijks uitgavenlimiet voor de kaart afgesproken.

De uitgavenlimiet van de kaart wordt bepaald door het saldo van de kaart op de rekening, onverminderd de limieten die gelden voor het opladen van de kaart.

### 5.3. Transactielimieten

Het bedrag dat met de kaart maximaal uitgegeven kan worden per transactie in contactmode, is gelijk aan het saldo op de rekening, desgevallend verminderd met eventuele kosten voor uitvoering van de transactie, behoudens wanneer bepaalde handelaars zelf limieten zouden bepalen per transactie.

Voor geldopnemingen gelden bijkomende beperkingen in bedrag en tijd: het maximaal opneembaar bedrag wordt geplafonneerd tot 600 euro per 4 kalenderdagen en tot 2.000 euro op jaarbasis, te rekenen vanaf de geldopneming tot 1 jaar terug.

Bepaalde uitbaters van geldautomaten kunnen bijkomende beperkingen of limieten invoeren.

Elke contactloze transactie wordt beperkt tot 25 euro, behoudens andere limieten die van toepassing kunnen zijn in het land waar de transactie heeft plaats gevonden.

Er kunnen maximaal 10 opeenvolgende contactloze transacties uitgevoerd worden of maximaal tot 125 euro. Bij overschrijding van deze limieten zal aan de kaarthouder gevraagd worden om de transactie in contactmode met gebruik van de pincode uit te voeren, waarna de kaarthouder opnieuw contactloze verrichtingen zal kunnen uitvoeren met de kaart.

## Artikel 6: aanrekening van transacties en bewijs

### 6.1. Aanrekening van transacties

Het gebruik van de kaart en de bijhorende geheime code, of

ingeval van betalingen op afstand (bv. via internet) het ingeven van het kaartnummer en controlecijfer, of het gebruik van de kaart voor contactloze transacties, vervangt de geschreven handtekening voor alle elektronische transacties en vormt voor de toepassing van dit reglement de elektronische handtekening van de kaarthouder.

### 6.2. Overzicht van de kaarttransacties

De kaarttransacties, van zodra ze geregistreerd worden, zijn consulteerbaar op de rekening via de website.

Per transactie wordt volgende informatie vermeld:

- een referentie aan de hand waarvan de aanvrager en de kaarthouder kunnen nagaan om welke transactie het gaat;
- in voorkomend geval de naam van de begunstigde of de terminal waar de transactie plaatsvond;
- het bedrag van de transactie uitgedrukt in de voor de transactie gebruikte valuta;
- de gebeurlijk verschuldigde rente, commissies en/of kosten en desgevallend de uitsplitsing daarvan;
- per geldopvraging, een commissie berekend op het opgevraagde bedrag, zo er een is;
- in voorkomend geval, de gehanteerde wisselkoers en het bedrag van de transactie na die valutawissel.

### 6.3. Bewijs van de transacties

Alle gegevens van elke transactie worden op het ogenblik van de transactie geregistreerd en door de Vennootschap bewaard, gedurende ten minste vijf jaar, om ze achteraf in een leesbare vorm op een drager te kunnen reproduceren. De Bank wordt steeds geacht verantwoordelijk te zijn voor de verwerking van deze gegevens.

Het ticket dat door het betrokken toestel is aangemaakt n.a.v. een transactie doet niet noodzakelijk afbreuk aan de bewijskracht van de registraties van de bank.

In geval van geschil met de kaarthouder betreffende een transactie levert de Bank van haar kant het bewijs van die transactie met behulp van deze gegevens, al dan niet onder vorm van afschrift, onverminderd het recht van de kaarthouder om het tegenbewijs te leveren.

## Artikel 7: rechten en verplichtingen m.b.t. de kaart

De hierna volgende bepalingen doen in geen enkel opzicht afbreuk aan de bedingen opgenomen in de voorgaande artikelen.

### 7.1. Rechten en verplichtingen in hoofde van de Bank

1° - Op geregelde tijdstippen, en minstens eens per jaar, zal de Bank een communicatie voeren via de website met betrekking tot voorzorgsmaatregelen die de kaarthouder moeten nemen om elk onrechtmatig gebruik van de kaart en de website te vermijden..

2° - De bank draagt de risico's van eventuele verzending van de kaart en de geheime kaartcode vóór haar aflevering aan de kaarthouder.

3° - De Bank zal elk nieuw gebruik van de kaart beletten van zodra de melding aangaande verlies, diefstal of onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van de kaart, waarvan hierna sprake is, gedaan is; zij kan eveneens elk verder gebruik beletten van zodra haar een melding van een niet-toegestane of niet correct uitgevoerde transactie werd gedaan.

4° - Onder voorbehoud van wat hierna is bepaald aangaande diefstal, verlies, onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van de kaart en/of aangaande niet-toegestane of niet correct uitgevoerde transacties met de kaart, draagt de Bank het risico van namaak van de kaart en/of van transacties uitgevoerd zonder toestemming van de kaarthouder.

5° - De Bank waarborgt binnen haar eigen organisatie en binnen de netwerken waartoe de kaart toegang verleent, het behoud van het geheime karakter van de strikt persoonlijke kaartcode, die onlosmakelijk verbonden is met de kaart.

6° - De Bank behoudt zich het recht voor om opdrachten tot uitvoering van bepaalde betalingstransacties met de kaart te weigeren in onder meer de volgende gevallen:

- a) de transactielimiet zoals bepaald in artikel 5.3. is overschreden of het saldo op de rekening is onvoldoende om de transactie te kunnen uitvoeren, daarbij ook rekening houdend met eventuele kosten voor bepaalde transacties;
- b) de betalingsopdracht is onjuist, onduidelijk of onvolledig of de betaalterminal heeft de transactie niet online gevalideerd bij de bank;
- c) wettelijke regels verbieden de Bank de betalingsopdracht uit te voeren;
- d) de aanvrager resp. de kaarthouder is zijn verplichtingen tegenover de Bank niet nagekomen;
- e) de Bank weet of vermoedt dat de kaarthouder geen toestemming heeft gegeven voor de betaalopdracht;
- f) de kaarthouder mag de kaart niet meer gebruiken;
- g) de kaarthouder heeft de geldende voorschriften of procedures voor het geven van betalingsopdrachten niet nageleefd;
- h) de Bank weet of vermoedt dat er sprake is van fraude of misbruik
- i) de Bank weet of vermoedt dat de betalingsopdracht of betalingstransactie die daarvan het gevolg is, in strijd is met geldende regels of verplichtingen die voor de Bank gelden;
- j) het is voor de Bank technisch niet mogelijk om de transactie (op een veilige manier) te verwerken;

k) de Bank heeft hiervoor een andere gegronde reden

Wanneer een betalingstransactie geweigerd wordt, zal de Vennootschap de informatie betreffende deze weigering ter beschikking stellen, hetzij mondeling, schriftelijk of elektronisch. Zij geeft daarbij, indien mogelijk en toegelaten, de reden van weigering. Indien de weigering objectief gerechtvaardigd is, kunnen hiervoor kosten aangerekend worden zoals vermeld in de tarieflijst.

7°- De Bank en/of de Vennootschap behouden zich het recht voor om de kaart te blokkeren of ze door de geldautomaat, de betaalterminal of de tussenkomende handelaar te laten in- houden telkens dit nuttig wordt geacht voor de veiligheid van het systeem of voor haar financiële belangen of die van de aanvrager resp. kaarthouder en onder meer in de volgende gevallen:

- wanneer de kaart defect wordt bevonden;
- wanneer drie opeenvolgende keren een verkeerd codenum- mer wordt ingevoerd;
- wanneer de kaart in de geldautomaat, in de betaalterminal of bij de handelaar wordt achtergelaten;
- wanneer er verzet werd aangetekend tegen het gebruik van de kaart;
- wanneer de kaarthouder gehouden is tot teruggave van de kaart;
- wanneer blijkt dat de kaarthouder zich niet houdt aan het verbod om de transactielimiet zoals bepaald in artikel 5.3. te overschrijden;
- wanneer het gebruik van de kaart niet gebeurt in overeen- stemming met de richtlijnen zoals bepaald in dit reglement.

Wanneer de Bank of de Vennootschap een kaart blokkeert, stelt zij de informatie betreffende deze blokkering mondeling, schriftelijk of elektronisch ter beschikking, behoudens wan- neer dit objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen zou doorkruisen of verboden is. Zij geeft daarbij, indien mo- gelijk en toegelaten, de reden van blokkering. De kaart zal gedeblokkeerd of vervangen worden van zodra de redenen voor de blokkering niet langer bestaan.

**7.2. Rechten en verplichtingen in hoofde van de aanvrager en de kaarthouder**

Onverminderd de rechten en verplichtingen in hoofde van de aanvrager en/of de kaarthouder die op andere plaatsen in dit reglement bepaald zijn, geldt hetvolgende:

1°- Ongeacht of de kaart in het agentschap of via de website wordt aangevraagd, dient de kaarthouder, alsmede de aanvrager wanneer deze niet de kaarthouder is, zich in het agentschap aan te bieden voor het afsluiten van de overeenkomst met betrekking tot de kaart, voor een identificatie zoals bepaald in artikel 1.2. van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen en voor het in ontvangst nemen van de kaart.

2°- De aanvrager respectievelijk de kaarthouder hebben de verplichting de kaart aan te wenden en de kaart te beheren in overeenstemming met de bepalingen van dit reglement en de gebruiksmodaliteiten die via de toestellen en terminals of via andere kanalen worden medegedeeld.

3°- Met het oog op de veiligheid van de kaart en de geheime houding van de code zal de kaarthouder volgende voorzorgs maatregelen nemen:

- Hij zal nooit zijn kaart ter beschikking stellen van een derde (zelfs niet aan een bekende, een volmachtdrager of een familielid). De kaart is persoonlijk en niet overdraagbaar.
- Hij zal bij ontvangst van een kaart onmiddellijk zijn handtekening plaatsen op de hiervoor voorziene plaats.
- Hij zal indien de geldigheidstermijn van de kaart verstreken is of indien het verdere gebruik van de kaart niet meer mogelijk is, deze onmiddellijk vernietigen (bvb. na vaststelling van een technisch- of veiligheidsdefect).
- Hij zal erover waken dat hij zijn kaart steeds op een veilige manier bij zich bewaart of dat hij de kaart op een veilige plaats bewaart. Hij zal ze bijgevolg nooit onbewaakt achterlaten bvb. op de werkplaats, in de wagen of op een plaats die door derden toegankelijk is (bvb. een sportzaal).
- Hij zal zijn kaart slechts gebruiken voor die functies waarvoor ze bestemd is zoals beschreven in dit reglement.
- Voor het uitvoeren van een betaling aan een handelaar, dient hij te allen tijde zijn kaart in het oog te houden, desnoods door zich mee fysisch te verplaatsen naar de plaats waar de kaart in de betaalterminal gebruikt zal worden. Hij dient erop toe te zien dat zijn kaart enkel gebruikt wordt voor het uitvoeren van een betaling. Bij teruggave van de kaart door de handelaar dient hij zich ervan te vergewissen dat hij wel degelijk zijn eigen kaart teruggekregen heeft.
- Bij het doorgeven van kaartgegevens (bvb. kaartnummer) aan 'derden', bvb. bij het uitvoeren van aankopen op afstand zoals bepaald in artikel 4.1.2., zal hij erop toezien dat de betrokken 'derde' (handelaar) voldoende gekend is én dat de wijze waarop deze

kaartgegevens worden doorgegeven voldoende beveiligd is (bvb. in geval van een website nagaan of deze voorzien is van een beveiligingssysteem voor het doorgeven van gegevens en indien dit niet het geval is de transactie niet te laten doorgaan of te kiezen voor een alternatieve beveiligde betalingswijze. In gevallen waar de beveiliging zichtbaar onvoldoende is of zelfs gebrekkig is, is het gebruik van de geheime code niet toegelaten.

- Hij zal bij ontvangst van de drager waarop zijn geheime kaartcode medegedeeld wordt, al het nodige doen om het geheime karakter van deze code te waarborgen door deze van buiten te leren, de drager van mededeling onmiddellijk te vernietigen.
- Hij zal nooit zijn geheime kaartcode aan een derde mededelen zelfs niet aan een bekende, een volmachtdrager of een familielid.
- Hij zal de geheime kaartcode nooit bewaren samen met de kaart, hij zal deze nergens opschrijven –ook niet in één of andere gecodeerde vorm- of opslaan in computer bestanden.

Bij gebruik van de geheime kaartcode aan geldautomaten

en/of betaalterminals zal hij erop toezien dat hij in alle discretie zijn geheime code kan invoeren door bvb. met één hand het toetsenbord af te schermen, zich niet te laten afleiden door een derde persoon, én erop toe te zien dat iemand hem gadeslaat bij het invoeren van zijn geheime code.

- Indien hij gegronde redenen heeft om aan te nemen dat het geheime karakter van zijn kaartcode geschonden is, dient hij onmiddellijk de kaart in verzet te plaatsen via de website; hij kan nadien onmiddellijk een nieuwe kaart aanvragen via de website tegen de in de tarieflijst vermelde prijs; wanneer de aanvrager niet de kaarthouder is, kan ook de aanvrager deze kaart aanvragen. Vanaf 1 januari 2015 is er geen vervanging van bestaande kaarten meer mogelijk. Het eventueel saldo op de rekening zal kosteloos worden terugbetaald. De kaarthouder kan hiervoor een aanvraag indienen via de website overeenkomstig artikel 7.2.8°. Ook de kosten voor de kaart zullen pro rata worden terugbetaald.

- Hij zal nooit zijn geheime code gebruiken om zich toegang te verlenen tot een selfbanking zone van een bank. Wordt bij het verlenen van de toegang tot deze zones toch om de geheime code verzocht, dient hij onmiddellijk contact op te nemen met de Bank.

- Teneinde elke onregelmatigheid te kunnen opmerken en melden, zal hij de ontvangen tickets van geldafhalingen en betalingen bewaren en de inhoud ervan onmiddellijk controleren aan de hand van de historie van de kaarttransacties op de rekening, die hij regelmatig moet raadplegen via de website.

Onder voorbehoud van de beoordeling door een rechter die rekening zal houden met het geheel van de feitelijke omstandigheden, zijn de hier opgesomde voorzorgsmaatregelen van dusdanig groot belang en zodanig evident, dat de niet-naleving ervan zal worden beschouwd als een zware nalatigheid in hoofde van de kaarthouder, die voor gevolg heeft dat de beperking van de aansprakelijkheid van de kaarthouder, in geval van verlies, diefstal, onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van de kaart, niet van toepassing zal zijn.

Wat betreft de geheime, strikt persoonlijke kaartcode, lopen zowel de Bank als de kaarthouder ernstige risico's, inzonderheid van misbruik van de kaart, indien het geheime karakter van deze code niet wordt nagestreefd en bewaakt door alle betrokken partijen. De kaarthouder zal bijgevolg al het nodige doen om dit risico te beperken door de hiervoor geformuleerde voorzorgsmaatregelen in acht te nemen.

4°-De kaarthouder mag een betalingsopdracht gegeven met behulp van de kaart niet meer herroepen, van zodra hij zijn instemming met de transactie op de overeengekomen manier heeft gegeven.

De kaarthouder kan gedurende 8 weken na de debitering van een toegestane transactie de Bank verzoeken hem het bedrag van deze transactie terug te betalen, op voorwaarde dat het bedrag van de beoogde transactie op het tijdstip van de instemming ermee nog niet gekend was voor hem en dit bedrag hoger ligt dan de hij op grond van zijn eerder uitgavenpatroon redelijkerwijs had kunnen verwachten. Hij kan echter geen terugbetaling vragen van dergelijke transactie wanneer hij zijn instemming ermee rechtstreeks aan de Bank gegeven heeft en de Bank hem voorafgaandelijk aan de debitering informatie ter beschikking heeft gesteld betreffende de transactie.

5°- De kaarthouder is ertoe gehouden zijn kaart onmiddellijk terug te geven aan de bank, die steeds eigenaar blijft van de kaart zelf, indien (i) een einde komt aan het recht op gebruik van de kaart, (ii) de Bank om veiligheidsredenen of in kader van een onderzoek, daarom verzoekt. De kaarthouder staat in voor alle gevolgen van niet-teruggave van de kaarten.

6°- Wanneer de kaart op vervalddag komt, kan de kaarthouder een nieuwe kaart aanvragen via de website, of de aanvrager voor de kaarthouder, tegen de prijs zoals vermeld in de tarieflijst. De kaart wordt bijgevolg niet automatisch hernieuwd door de Bank.

De kaarthouder moet de vervallen kaart teruggeven aan de Bank of ze vernietigen door ze in stukken te knippen. Vanaf 1 juni 2014 is er geen vernieuwing van vervallen kaarten meer mogelijk. Het eventueel saldo op de rekening zal kosteloos worden terugbetaald. De kaarthouder kan hiervoor een aanvraag indienen via de website overeenkomstig artikel 7.2.8°.

7°De aanvrager en de kaarthouder, wanneer deze niet de aanvrager is, zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van om het even welk bedrag verschuldigd aan de bank uit hoofde van het bezit en het gebruik van de kaart.

8°De kaarthouder kan aan de Bank de gehele of gedeeltelijke terugbetaling vragen van het nog niet gebruikte saldo van de kaart.

Tijdens de geldigheidsduur van de kaart is een gedeeltelijke terugbetaling altijd mogelijk via een geldopneming aan een geld- of bankautomaat zoals bepaald in artikel 4.1.1.

De kaarthouder kan vóór de eindvervalddag van de kaart, via de website ook de terugbetaling vragen van het volledige saldo van de kaart, door opgave van een in België gedomicilieerde zichtrekening op naam van de kaarthouder waarop het saldo overschreven kan worden.

Met het oog op dergelijke terugbetaling dient de kaart door de kaarthouder onbruikbaar gemaakt te worden en stelt de kaarthouder een einde aan de overeenkomst betreffende de kaart zoals bepaald in artikel 13.2. Voor dergelijke terugbetaling van het volledige saldo van de kaart worden kosten aangerekend zoals vermeld in de tarieflijst.

Nadat de kaart op eindvervalddag is gekomen en de overeenkomst betreffende de kaart bijgevolg beëindigd is, kan de kaarthouder, of de aanvrager wanneer deze niet de kaarthouder is, de kaart tot 1 jaar na de eindvervalddag via de website hernieuwen zoals bepaald in artikel 4.2.7.

Wanneer de kaart niet hernieuwd wordt, kan de kaarthouder het volledige resterende saldo van de vervallen kaart opvragen door een schriftelijke aanvraag te richten aan de dienst Cash & Cards Management (interne postcode B31/513) van de Bank, Grotesteenweg 214, 2600 Antwerpen, mits toevoeging van een kopie van zijn identiteitskaart.

Vanaf 1 juni 2014 is er geen hernieuwing van vervallen kaarten meer mogelijk. Het eventueel saldo op de rekening zal kosteloos worden terugbetaald. De kaarthouder kan hiervoor een aanvraag indienen via de website zoals hierboven uiteengezet.

## **Artikel 8: verlies, diefstal en onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van de kaart**

**8.1.** De kaart in verzet plaatsen via de website

Ingeval van verlies, diefstal en/of vermoeden van misbruik van de kaart, dient de kaarthouder de kaart onmiddellijk in verzet te plaatsen via de website, zoals bepaald in artikel 4.2.3.

**8.2.** Melding bij CARDSTOP

In geval van verlies, diefstal en/of misbruik van zijn kaart, kan de kaarthouder wanneer hij in de onmogelijkheid verkeert om de kaart in verzet te plaatsen zoals voorzien in artikel 8.1., ook onmiddellijk contact opnemen met CARDSTOP en het verlies of de diefstal melden. Daartoe is CARDSTOP bereikbaar 7 dagen op 7 en 24 uur op 24 op het nummer 070/344 344 (of op het fax nummer 070/344 355) - ook bereikbaar vanuit het buitenland op het nummer + 32 (0) 70 344 344.

Iedere kaarthouder doet er goed aan dit telefoonnummer steeds bij zich te houden, indien mogelijk in zijn telefoontoestel en zijn gsm te programmeren. Om redenen van veiligheid en bewijsvoering kunnen de gesprekken met CARDSTOP worden opgenomen. Door CARDSTOP wordt aan iedere melding onmiddellijk een uniek referentienummer toegekend. Dit referentienummer wordt ook bij de melding aan de gesprekspartner van CARDSTOP onmiddellijk medegedeeld en geldt als bewijs van de melding. De kaarthouder doet er goed aan dit referentienummer nauwgezet te noteren en bij iedere latere communicatie of briefwisseling aangaande het verlies of de diefstal daarvan melding te maken.

Meldingen bij andere instellingen dan CARDSTOP, zelfs al bieden zij gelijkaardige diensten aan, bieden onvoldoende zekerheid en zijn bijgevolg niet toegelaten, aangezien deze instellingen niet in staat zijn rechtstreeks en onmiddellijk de voorgescreven maatregelen te nemen om mogelijk misbruik of verder misbruik van de kaart te voorkomen.

Ingeval de kaarthouder, het verlies, de diefstal en/of het misbruik toch meldt aan een andere instelling dan CARDSTOP, blijft hij aldus aansprakelijk voor de gevolgen van het verlies of de diefstal, ook na deze melding en dit tot op het tijdstip van de melding bij CARDSTOP of registratie via de website zoals hiervoor beschreven in artikel 8.1.

### 8.3. Aangifte bij de politie

Benevens de inverzetstelling via de website of de melding bij CARDSTOP, moet de kaarthouder, tevens een aangifte doen bij de politie van zodra hij het effectief misbruik van zijn kaart vaststelt, al dan niet na verlies of diefstal. Van zijn aangifte zal de politie een proces-verbaal opstellen en hem daarvan een afschrift bezorgen.

### 8.4. Gevolgen van het verlies of de diefstal of het onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van de kaart

(1) Tot op het tijdstip waarop de kaarthouder via de website de kaart in verzet heeft geplaatst of tot op het tijdstip van de melding bij CARDSTOP blijft de kaarthouder aansprakelijk voor alle gevolgen van het verlies, de diefstal en/of het onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van de kaart. Deze aansprakelijkheid is evenwel beperkt tot een bedrag van 150 euro, TENZIJ de kaarthouder zich schuldig heeft gemaakt aan een grove nalatigheid of aan frauduleus handelen, in welke gevallen deze beperking van de aansprakelijkheid niet van toepassing is. Onverminderd wat hiervoor aangaande de elementaire voorzorgsmaatregelen ter beveiliging van kaart en geheime code reeds is aangestipt, kunnen onder andere beschouwd worden als grove nalatigheid (onverminderd het oordeel van de rechtbanken):

- Het herkenbaar noteren van de geheime code, in welke vorm ook, op de kaart, een document, of opgeslagen in computer- of gsm bestanden.
- Het niet onmiddellijk melden van het verlies, de diefstal of het misbruik van de kaart (zulke melding duldt geen uitstel).
- Het aan een derde, wie dit ook moge zijn, de mogelijkheid geven om kennis te nemen van de geheime code en/of gebruik te maken van de kaart.

- Nalaten de Bank of de door haar aangeduide entiteit (Card Stop) onverwijld in kennis te stellen van het verlies, de diefstal of het misbruik van de kaart, of van enigertel voorval zoals bijvoorbeeld wanneer de kaart door een terminal wordt ingeslikt of geblokkeerd.

- Nalaten de Bank of de door hem aangeduide entiteit onverwijld in kennis te stellen van elke fout of onregelmatigheid die hij vaststelt.

- De kaart achterlaten in een voertuig of op een voor het publiek toegankelijke plaats, behalve wanneer de kaart zich in een met een sleutel gesloten lade of kast bevindt. Als voor het publiek toegankelijke plaatsen worden beschouwd, plaatsen waartoe een groot aantal mensen effectief toegang hebben, zonder dat het noodzakelijk gaat om openbare plaatsen.

- Weigeren om onmiddellijk een klacht in te dienen bij de politiediensten of weigeren de bank of de door haar aangestelde entiteit, Cardstop onmiddellijk een kopie van het proces-verbaal, dat werd opgemaakt ter gelegenheid van het indienen van de klacht, te bezorgen.

- Gebruik maken van de kaart op een manier die in strijd is met de contractuele voorwaarden betreffende uitgifte en gebruik.

- De kaart niet aan de Bank terugbezorgen wanneer zij daarom verzoekt.

(2) Van zodra de kaart in verzet is geplaatst via de website of van zodra de melding bij CARDSTOP is gebeurd, zal de kaart geblokkeerd worden en houdt de aansprakelijkheid van de kaarthouder voor de gevolgen van het verlies, de diefstal of het misbruik van de kaart op, TENZIJ het bewijs van frauduleus handelen in hoofde van de kaarthouder wordt geleverd.

Van zodra de kaart in verzet is geplaatst via de website, is zij definitief onbruikbaar en kan de kaarthouder, eveneens via de website, een vervanging van de kaart vragen zoals bepaald in artikel 4.2.6. Vanaf 1 januari 2015 is er geen vervanging van defecte of geblokkeerde kaarten meer mogelijk. Het eventueel saldo op de rekening zal kosteloos worden terugbetaald. De kaarthouder kan hiervoor een aanvraag indienen via de website overeenkomstig artikel 7.2.8°. Ook de kosten voor de kaart zullen pro rata worden terugbetaald.

(3) Mocht na het in verzet plaatsen van de kaart of na een melding bij CARDSTOP blijken dat de kaart is gebruikt zonder fysieke voorlegging noch elektronische identificatie of werd nagemaakt door een derde of onrechtmatig werd gebruikt voor zover de kaarthouder op het moment van de betwiste transactie(s) in het bezit was van de kaart, dan draagt de kaarthouder daarvan de gevolgen niet, behoudens de uitzonderingen toegelaten door de wet. Zo zal de kaarthouder toch gehouden zijn tot de gevolgen van dit gebruik, zonder fysieke voorlegging noch elektronische identificatie, zelfs na blokkering van de kaart, wanneer bijvoorbeeld fraude zou kunnen bewezen worden.

**8.5.** De aanvrager, wanneer deze niet de kaarthouder is, kan in geval van verlies, diefstal, onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van de kaart alle bovenvermelde maatregelen treffen en handelingen stellen in plaats van de kaarthouder, onder dezelfde voorwaarden.

## Artikel 9: niet-toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransacties met de kaart

**9.1.** Onverminderd de hiervoor beschreven maatregelen voor het geval van verlies, diefstal of onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van de kaart, moet de kaarthouder, van zodra hij vaststelt dat er sprake is van een niet toegestane betalingstransactie of een niet correct uitgevoerde betalingstransactie met zijn kaart, de Bank daarvan onverwijld in kennis stellen.

Hij kan deze kennisgeving doen door de dienst Cash & Cards (interne postcode B31/513) van de Bank, Grotesteenweg 214, 2600 Antwerpen, aan te schrijven.

**9.2.** Voor betalingstransacties met de kaart in euro of in een munt van een EER-land waarbij de betrokken banken in de EER gevestigd zijn, verliest de kaarthouder na 13 maanden, te rekenen vanaf de valutatdatum van de debitering of creditering van de rekening, het recht om niet-toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransacties te betwisten die hem door de Vennootschap correct ter kennis gebracht zijn, onverminderd de verplichting in hoofde van de kaarthouder om de Bank onverwijld in kennis te stellen van zodra hij een niet toegestane of niet correct uitgevoerde transactie vaststelt.

Na verloop van deze termijn wordt de boeking van de transactie geacht definitief te zijn en kan zij niet meer het voorwerp uitmaken van enige betwisting.

Bij gebreke aan een tijdige in kennisstelling door de kaarthouder, kan de Bank niet aansprakelijk gesteld worden voor de betwiste niet toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransactie.

Voor alle andere betalingstransacties met de kaart, beschikt de kaarthouder slechts over een termijn van 3 maand te rekenen vanaf de valutatdatum van de debitering of creditering van de rekening waarop de betwiste transactie voorkomt, om niet toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransacties te betwisten.

Wanneer de kaarthouder handelt binnen zijn bedrijfs- of beroepswerkzaamheden beschikt hij in alle gevallen slechts over een termijn van 3 maand, te rekenen vanaf de valutatdatum van de debitering of creditering van de rekening waarop de betwiste transactie voorkomt, om niet toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransacties met de kaart te betwisten.

**9.3.** Behoudens wanneer de kaarthouder kan bewijzen dat hij in de onmogelijkheid verkeerde kennis te nemen van de hem via de website ter beschikking gestelde informatie betreffende transacties met zijn kaart, en aldus niet in staat is om overeenkomstig artikel 9.1. de bank onverwijld in kennis te stellen van een niet toegestane of niet correct uitgevoerde transactie, wordt hij geacht binnen de 30 dagen na datum van de debitering of creditering van de rekening kennis te hebben genomen van de inhoud ervan. Na deze termijn zullen de in de historie vermelde transacties door de Bank als definitief goedgekeurd worden beschouwd en gelden zij als bewijs en aanvaarding van de erop vermelde transacties en saldo.

**9.4.** Wanneer de kaarthouder ontkent dat hij een betalingstransactie, uitgevoerd met zijn kaart, heeft toegestaan of aanvoert dat de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd, is de Bank gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie geauthentiseerd is, juist geregistreerd en geboekt is en niet door een technische storing of enig ander falen is beïnvloed. Wanneer de kaarthouder handelt binnen zijn bedrijfs- of beroepswerkzaamheden moet hij het bewijs leveren dat hij de transactie niet heeft toegestaan of dat ze niet correct is uitgevoerd.

**9.5.** De aanvrager, wanneer deze niet de kaarthouder is, kan de aangifte van niet-toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransacties met de kaart doen in plaats van de kaarthouder, onder dezelfde voorwaarden.

## Artikel 10: klachtenbehandeling en buitengerechtelijke beroepsprocedures

Onverminderd hetgeen bepaald is in artikel 1.30. van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen (klachtenbehandeling) en in artikel 9 van dit reglement (niet-toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransacties), beschikt de kaarthouder over volgende bijkomende rechtsmiddelen:

De kaarthouder beschikt over het recht om een vordering in te stellen, voorzien door de wetgeving op de handelspraktijken, tot staking van inbreuken op de Wet van 10 december 2009 betreffende de betalingsdiensten.

De particuliere kaarthouder kan zich wenden tot de ombudsdienst voor de financiële sector zoals bepaald in artikel 1.30 van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen.

De kaarthouder kan zich tevens richten tot de Algemene Directie Controle en Bemiddeling bij de Federale Overheidsdienst, Economie, K.M.O., Middenstand en Energie, NG III, Koning Albert II laan 16, 3<sup>e</sup> verd., 1000 Brussel, telefoon: +32 2 277 54 84, fax: +32 2 277 54 52, e-mail: eco.inspec.fo@economie.fgov.be.

De kaarthouder kan hiervoor de nodige documenten gebruiken ter beschikking gesteld op de website: mineco.fgov.be.

De aanvrager, wanneer deze niet de kaarthouder is, beschikt eveneens over deze bijkomende rechtsmiddelen, in plaats van de kaarthouder onder dezelfde voorwaarden.

## Artikel 11: aansprakelijkheid

**11.1.** De bank waarborgt de correcte en tijdige uitvoering van transacties die op correcte en regelmatige wijze zijn uitgevoerd door de kaarthouder via terminals en toestellen uitgerust met het embleem van de kaart, op voorwaarde dat bij het gebruik van de kaart voor de betrokken transacties de gebruiksvoorwaarden en modaliteiten door de kaarthouder stipt zijn nageleefd.

**11.2.** Wanneer de kaarthouder de betaler (en begunstigde) is in het kader van een betalingsopdracht met de kaart geïnitieerd door de betaler, bijvoorbeeld een geldafhaling, is de Bank aansprakelijk jegens de kaarthouder voor de correcte en tijdige uitvoering van de betalingstransactie overeenkomstig de bepalingen van dit reglement.

Wanneer de kaarthouder betaler is in het kader van een betalingsopdracht met de kaart geïnitieerd via de begunstigde, bijvoorbeeld een kaarttransactie in een winkel, is de Bank aansprakelijk jegens de kaarthouder voor de correcte en tijdige uitvoering van de betalingstransactie overeenkomstig de bepalingen van dit reglement, van zodra zij de opdracht ontvangen heeft van de bank van de begunstigde.

Wanneer de kaarthouder begunstigde is van dergelijke betalingsopdracht, is de Bank aansprakelijk voor de correcte en tijdige uitvoering ervan, van zodra zij het bedrag van de betalingstransactie ontvangen heeft van de bank van de betaler.

Wanneer een betalingstransactie met de kaart niet of gebrekkig is uitgevoerd, ongeacht de aansprakelijkheid van de Bank, zal de Bank wanneer zij daartoe de mogelijkheid heeft en indien de kaarthouder dit uitdrukkelijk vraagt, onmiddellijk de betalingstransactie trachten te traceren en de kaarthouder op de hoogte stellen van de resultaten daarvan.

**11.3.** Na onderzoek van de legitimiteit van een klacht, zal de Bank wanneer zij aansprakelijk is voor niet toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransactie met de kaart, zorg dragen voor rechtzetting en compensatie binnen de kortst mogelijke termijn van het bedrag van de niet uitgevoerde of gebrekkig uitgevoerde transactie, met toepassing van de correcte valuterings; van het bedrag dat eventueel nodig is om de kaarthouder weer in de positie te brengen waarin deze verkeerde alvorens de transactie waarvoor geen toestemming was gegeven geschiedde, met toepassing van de correcte valuterings; van het bedrag dat nodig is om de kaarthouder weer in de positie te brengen waarin deze verkeerde voor het gebruik van de nagemaakte kaart; van de eventuele verdere financiële gevolgen, in het bijzonder het bedrag van de door de kaarthouder gedragen kosten ter bepaling van de te vergoeden schade, voor zover de kaarthouder deze gevolgen en kosten en het causaal verband met de betrokken transactie kan bewijzen; van het financiële verlies dat voortvloeit uit de gebrekkige uitvoering van de transacties door de kaarthouder, wanneer die gebrekkige uitvoering toe te schrijven is aan een ondeugdelijk functioneren van welke apparatuur dan ook die door de Bank werd aanvaard.

Deze regeling is uitsluitend van toepassing wanneer de

kaarhouder handelt buiten zijn bedrijfs- of beroepswerkzaamheden. Wanneer hij binnen zijn bedrijfs- of beroepswerkzaamheden handelt, zal de Bank enkel zorg dragen voor rechtzetting op de betrokken rekening, van het bedrag van de betrokken transactie.

**11.4.** De in dit artikel bedoelde aansprakelijkheid geldt niet wanneer de niet of niet correcte uitvoering van een betalingstransactie met de kaart te wijten is aan overmacht of de naleving van een wettelijke verplichting uit hoofde van nationale of Europese gemeenschapswetgeving.

Worden onder meer als overmacht beschouwd: oorlog, oproer, daden van terrorisme, sociale conflicten, overvallen, brand, overstroming en andere natuurrampen, ernstig technisch defect of andere rampen, tijdelijke ontreding van postdiensten of poststaking.

**11.5.** De Bank kan niet aansprakelijk gesteld worden als een handelaar, om welke reden ook, aan de kaarthouder het gebruik van de kaart zou weigeren. Zij kan op geen enkele wijze betrokken worden bij een geschil tussen de kaarthouder enerzijds en zulke handelaar anderzijds. Zulk geschil ontslaat de kaarthouder niet van de verplichting om overeenkomstig de bepalingen van dit reglement in te staan voor het gebruik dat van de kaart gemaakt werd.

**11.6.** De Bank draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor het gebruik van de kaart via terminals en toestellen die niet online het saldo van de rekening kunnen consulteren en/of niet uitgerust zijn met het embleem van de kaart.

## Artikel 12: tarieven en wisselkoersen

### 12.1. Tarieven

Voor een gedetailleerd overzicht van alle toepasselijke tarieven met betrekking tot de kaart en transacties met deze kaart, wordt uitdrukkelijk verwezen naar de in voege zijnde tarieflijst.

### 12.2. Wisselkoersen

Transacties met de kaart in een andere munt dan de euro, worden in euro omgerekend tegen een koers die de Vennootschap vaststelt op grond van de wisselkoers die geldt op de dag waarop zij de gegevens over die transacties ontvangt en boekt op de rekening.

Als basis wordt de referentiewisselkoers van MasterCard gebruikt op het ogenblik dat de transactie bij de Vennootschap geboekt en verwerkt wordt. De referentiewisselkoers MasterCard is afhankelijk van de munt waarin de transactie plaatsvond. Deze wisselkoersen zijn consulteerbaar op de website van Mastercard (trefwoord 'exchange rates').

De marge en de eventuele kosten die de Bank hierop aanrekent, worden door de Vennootschap berekend op basis van de tarieven toegepast en gepubliceerd in de tarieflijst van de Bank. De toegepaste wisselkoers, de eventuele marge alsook de eventuele kosten zijn consulteerbaar in het transactieoverzicht op de website.

## Artikel 13: beëindiging van de overeenkomst m.b.t. de kaart

**13.1.** De overeenkomst met betrekking tot de kaart wordt afgesloten voor bepaalde duur, meer bepaald vanaf de ondertekening door de kaarthouder, en de aanvrager wanneer deze niet de kaarthouder is, van de overeenkomst betreffende de kaart tot de datum vermeld op de kaart.

De kaarthouder of de aanvrager, wanneer deze niet de kaarthouder is, kan de kaart die op vervaldatum is gekomen hernieuwen via de website zoals bepaald in artikel 4.2.8. In dat geval kan de kaarthouder in voorkomend geval het saldo op de rekening verder opgebruiken door middel van de nieuwe kaart. Wanneer de kaart niet hernieuwd wordt, kan de kaarthouder het eventuele saldo op de rekening opvragen zoals bepaald in artikel 7.2.8°.

Vanaf 1 juni 2014 is er geen hernieuwing van vervallen kaarten meer mogelijk. Het eventueel saldo op de rekening zal kosteloos worden terugbetaald. De kaarthouder kan hiervoor een aanvraag indienen via de website overeenkomstig artikel 7.2.8°. Ook de kosten voor de kaart zullen pro rata worden terugbetaald.

**13.2.** De kaarthouder kan op elk ogenblik tijdens de geldigheidsduur van de kaart, een einde stellen aan de overeenkomst met betrekking tot de kaart, door via de website een terugstorting te vragen van het volledige saldo van de kaart, zoals bepaald in artikel 7.2.8°.

**13.3.** De Bank kan zonder inachtneming van een opzegtermijn een einde stellen aan het recht op gebruik van de kaart, wanneer de aanvrager respectievelijk de kaarthouder zijn verplichtingen uit hoofde van de op hem

toepasselijk reglementen en overeenkomsten niet nakomt, in geval van grove nalatigheid, zware fout of bedrog vanwege de aanvrager respectievelijk de kaarthouder, of wanneer bepaalde wettelijke regels de Bank verplichten de relatie met de aanvrager respectievelijk de kaarthouder te beëindigen met onmiddellijke ingang.

## Artikel 14: wijziging van het reglement

**14.1.** De bepalingen van dit reglement en de toepasselijke tarieflijst, zowel deze die gelden voor alle kaarten, als deze die in het bijzonder betrekking hebben op een of meerdere types van kaarten of ermee verbonden diensten, kunnen door de Bank steeds worden gewijzigd.

**14.2.** Zulke gebeurlijke wijzigingen treden slechts in voege na verloop van ten minste 2 maanden nadat de Bank de voorgenomen wijziging heeft ter kennis gebracht via de website of op een andere manier via een duurzame drager, ter beschikking van de aanvrager en de kaarthouder.

De gewijzigde en dus meeste actuele versie van het reglement en de tarieflijst zal vanaf dan ook beschikbaar zijn via de website en op [www.axa.be](http://www.axa.be) waar alle reglementen en tarieflijsten betreffende de diensten aangeboden door de Bank beschikbaar zijn.

De kaarthouder kan binnen deze termijn van twee maanden beslissen voortaan van de kaart af te zien, onmiddellijk en kosteloos, door een terugstorting te vragen van het saldo van de kaart zoals bepaald in artikel 13.2.

Bij ontstentenis daarvan binnen deze termijn, wordt de kaarthouder respectievelijk de aanvrager onweerlegbaar geacht de wijzigingen te hebben aanvaard, zodat ze hen onmiddellijk tegenstelbaar zijn.

**14.3.** Wijzigingen in rentevoeten en wisselkoersen die gebaseerd zijn op wijzigingen van in de tarieflijst overeengekomen referentierentevoeten of -wisselkoersen, kunnen met onmiddellijke ingang, zonder kennisgeving worden toegepast. Deze zullen nadien ter kennis gebracht worden via de website. Wijzigingen die ten gunste van de kaarthouder uitvallen, kunnen zonder kennisgeving onmiddellijk worden toegepast. Dit alles onverminderd het recht van de kaarthouder om dan zonder verdere kosten van de kaart af te zien.

