



REGLEMENT PROTONKAART

Bijlage 4 bij het Algemeen Reglement van de Verrichtingen

De aanbieder van het betaalsysteem Proton heeft beslist dat deze dienst eind 2014 ophoudt te bestaan. De afbouw van het gebruik van proton zal gefaseerd verlopen.

*** Vanaf 23 juni 2014:**

- kunnen er geen nieuwe protonkaarten, zoals gedefinieerd in dit reglement, meer worden aangevraagd.
- worden protonkaarten die op vervaldatum gekomen zijn, gestolen, verloren of beschadigd zijn, niet meer vervangen.

*** Vanaf 1 oktober 2014** kan geen enkele protonkaart meer opgeladen worden.

*** Vanaf 1 januari 2015** wordt het betalen met proton geleidelijk aan stopgezet om tenslotte vanaf **28 februari 2015** definitief onmogelijk te zijn.

Een eventuele terugbetaling van het saldo, opgeslagen op protonkaarten die nog in het bezit zijn van de klant, is enkel mogelijk onder de voorwaarden bepaald in de dit reglement.

Dit reglement regelt de rechten en verplichtingen van de klant en de Bank wat betreft de aflevering aan en het gebruik door een klant van protonkaarten, 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.

Onder "de klant" wordt hierna verstaan iedere persoon die middels de gebruikelijke aanvraagprocedure een overeenkomst afsluit met de Bank aangaande de betrokken protonkaart.

Onder "de kaarthouder" wordt verstaan iedere persoon aan wie overeenkomstig een formele instructie van de klant een protonkaart is afgeleverd waarmede verrichtingen kunnen worden uitgevoerd voor rekening van de klant.

Onverminderd de toepassing van andere wetten en besluiten, worden de betalingstransacties met de protonkaart beheerd 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: Beschrijving van de protonkaart

Door middel van zijn protonkaart kan de klant respectievelijk de kaarthouder in hoofdzaak toegang krijgen tot daartoe uitgeruste geldautomaten en betaalterminals in het binnenland en de selfservice-toestellen van de Bank om zijn elektronische geldbeugel op te laden om vervolgens met zijn elektronische geldbeugel betalingen uit te voeren, volgens de gebruiksvoorwaarden en modaliteiten hierna bepaald. Hij kan met zijn protonkaart tevens bepaalde andere verrichtingen uitvoeren zoals hierna bepaald.

Artikel 2: Toegang en beveiliging

- 2.1. Om de klant respectievelijk de kaarthouder toe te laten gebruik te maken van zijn protonkaart middels de terminals en betaalautomaten die daarvoor technisch en overeenkomstig het reglement in kwestie in aanmerking komen, ontvangt hij persoonlijk een mededeling omtrent een persoonlijke geheime code, die onlosmakelijk verbonden is met de kaart die hem wordt afgeleverd.
- 2.2. De Bank waarborgt het behoud van het geheime karakter van de code binnen haar eigen organisatie en binnen de netwerken waartoe de protonkaart toegang verleent. De klant respectievelijk kaarthouder dient op zijn beurt het geheime karakter van deze code nauwlettend in acht te nemen. Zowel de Bank als de klant lopen ernstige risico's, inzonderheid van misbruik van de protonkaart, indien het geheime karakter van deze code niet wordt nagestreefd en bewaakt door alle betrokken partijen.
- 2.3. Sommige toestellen waaronder daartoe uitgeruste binnenlandse geldautomaten en selfservicetoestellen van AXA laten de klant respectievelijk de kaarthouder toe zelf de geheime code te wijzigen. Ook in dat geval moet hij de geheimhouding nauwlettend in acht nemen.
- 2.4. Met het oog op de veiligheid van de protonkaart en de geheimhouding van de code zal de klant respectievelijk de kaarthouder volgende voorzorgsmaatregelen 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 indien de geldigheidstermijn van de kaart verstreken is, hem een vervangende kaart is

afgeleverd of indien het verdere gebruik van de protonkaart niet meer mogelijk is, deze onmiddellijk vernietigen van zodra het saldo van de elektronische geldbeugel opgebruikt is.

- Hij zal erover waken dat zijn protonkaart steeds op veilige wijze bij zich of op een veilige plaats bewaard wordt. 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 protonkaart slechts gebruiken voor die functies waarvoor ze bestemd is zoals beschreven in dit kaartreglement.
- Hij zal bij ontvangst van het bericht waarop zijn geheime code medegedeeld wordt, al het nodige doen om het geheime karakter van deze code te waarborgen door deze van buiten te leren, het bericht van mededeling onmiddellijk te vernietigen, én zo snel mogelijk de medegedeelde code te wijzigen op één van de toestellen die hiervoor zijn uitgerust (binnenlandse geldautomaten en selfservice).
- Bij het wijzigen van een geheime code, kiest hij een nieuwe code die voor derden niet al te veel voor de hand ligt (bvb. een deel van de geboortedatum; de postcode van de gemeente; een deel van een telefoonnummer; ...).
- Het wijzigen van een geheime code in een code die ook voor andere kaarten en toegangsmiddelen gebruikt kan worden, dient vermeden te worden en verhoogt het risico bij eventueel misbruik
- Hij zal nooit zijn geheime code aan een derde mededelen zelfs niet aan een bekende, een volmachtdrager of een familielid.
- Hij zal de geheime code nooit bewaren samen met de protonkaart en zal deze nergens opschrijven, ook niet in één of andere gecodeerde vorm, of opslaan in computer bestanden.
- Bij gebruik van de geheime code 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 niemand hem gadeslaat bij het invoeren van zijn geheime code.
- Indien hij gegronde redenen heeft om aan te nemen dat het geheime karakter van zijn code geschonden is, dan zal hij onmiddellijk zijn code wijzigen op één van de toestellen die hiervoor zijn uitgerust (binnenlandse geldautomaten en selfservice). Indien dit laatste niet mogelijk is (bvb. men vertoeft in het buitenland) dan zal hij zijn protonkaart onmiddellijk laten blokkeren en een nieuwe protonkaart met nieuwe geheime code aanvragen. Het gebruik van het saldo op de kaart kan niet geblokkeerd worden.
- Hij zal nooit zijn geheime code gebruiken om zich toegang te verlenen tot een selfbanking zone van een Bank of een selfservice zone van een verkooppunt van de 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 AXA Bank.

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 kan worden beschouwd als een zware nalatigheid in hoofde van de klant respectievelijk de kaarthouder, die voor gevolg heeft dat de beperking van de aansprakelijkheid van de klant en de kaarthouder, in geval van verlies, diefstal of misbruik van de protonkaart, niet van toepassing zal zijn.

- 2.5. Mocht de klant of de kaarthouder zijn geheime code vergeten zijn, dan kan hij deze steeds opnieuw aanvragen via zijn AXA Bank agent of bij de dienst Cards (interne postcode B31/513) van de Bank, Grotesteenweg 214, 2600 Berchem. Hij zal dan terug een persoonlijke mededeling ontvangen van zijn persoonlijke geheime code.

Artikel 3: Transacties met de protonkaart

3.1. Verrichtingen aan de publiek toegankelijke geldautomaten, bankautomaten en selfservicetoestellen van de Bank

3.1.1. Opladen van de elektronische geldbeugel proton.

De klant respectievelijk de kaarthouder kan met zijn kaart en zijn geheime code de elektronische geldbeugel proton, verbonden aan zijn kaart of die van een andere kaart die door de Bank is uitgereikt, opladen. Proton kan enkel in euro worden opgeladen en enkel in deze munt in het binnenland gebruikt worden. Een kaart met uitsluitend een proton-functie mag enkel door de klant zelf, middels zijn geheime code, worden opgeladen.

3.1.2. Wijziging van het persoonlijk en geheim codenummer

De klant respectievelijk de kaarthouder kan steeds zijn persoonlijk en geheim codenummer wijzigen in een nieuw getal van 4 cijfers van zijn keuze.

3.2. Opladen elektronische geldbeugel aan andere oplaadterminals

Naast de binnenlandse geldautomaten, bankautomaten en selfservice, beschikt de klant respectievelijk de kaarthouder over de mogelijkheid om zijn proton op te laden via alternatieve kanalen zoals de publieke telefoontoestellen van Belgacom, de C-zam toestellen bvb. gelinked aan een PC of verbonden aan een telefoonlijn, de Smash telefoontoestellen, enz. Voor al deze toestellen dienen de gebruikelijke voorzorgsmaatregelen bij de invoer van de kaart én de geheime code in acht genomen te worden.

3.3. Verrichtingen aan betaalterminals (bij handelaars)

De klant respectievelijk de kaarthouder kan d.m.v. zijn kaart de prijs van goederen en diensten betalen bij de handelaars die beschikken over betaalterminals die de kaarten aanvaarden. Betalingen zijn mogelijk tot een bedrag dat gelijk is aan het saldo van de elektronische geldbeugel op de kaart. De klant respectievelijk de kaarthouder dient daartoe de instructies op het scherm van de terminal te volgen.

3.4. Raadpleging saldo en verrichtingen proton

Het saldo van de elektronische geldbeugel kan geraadpleegd worden op de daartoe uitgeruste geldautomaten en bankautomaten in België, waaronder selfservice, via een UCR-kaartlezer of terminals bij handelaars die aangesloten zijn op het protonnetwerk. De Bank waarborgt de mogelijkheid

voor de klant respectievelijk de kaarthouder dat de laatste 5 verrichtingen op daarvoor voorziene toestellen steeds kunnen geraadpleegd worden.

3.5. Terugbetaling saldo proton

De klant respectievelijk de kaarthouder heeft op elk moment het recht aan de Bank de terugbetaling te vragen van het saldo van de elektronische geldbeugel op zijn kaart. Met het oog op een terugbetaling dient de kaart te worden ingeleverd bij de Bank en dient de staat van de kaart en van de chip de Bank in staat te stellen het saldo te bepalen. De kaart zal nadien vervangen worden door een nieuwe kaart. Voor dergelijke terugbetaling van het saldo van de elektronische geldbeugel worden kosten aangerekend zoals vermeld in de tarieflijst.

Een ontlading van het protonsaldo via geld- of bankautomaten is niet mogelijk.

Terugbetaling van het saldo in geval van beëindiging van de overeenkomst betreffende de kaart wordt geregeld in artikel 12.

3.6. Validatie van verrichtingen aan de balie van het AXA Bankagentschap door middel van de kaart

Voor zover het betrokken agentschap over aangepaste apparatuur beschikt, kan de klant respectievelijk de kaarthouder voor de verrichtingen die hij uitvoert aan de balie van het agentschap en/of voor de orders voor bankverrichtingen die hij aan de balie van het agentschap geeft, worden uitgenodigd om deze te valideren door middel van zijn kaart en zijn persoonlijke geheime code. Deze validatie geldt als handtekening van de klant onder de registratie van de betrokken verrichting of het betrokken order in de systemen van de Bank. Een afschrift op papier van deze registratie wordt tegelijkertijd aan de klant overhandigd.

De opslag van deze registratie en de reproductie ervan door de systemen van de Bank gelden als bewijs van de verrichtingen resp. het order en de ondertekening ervan bij wijze van elektronische validatie door de klant.

Iedere kaarthouder kan van deze mogelijkheid van validatie door middel van de kaart gebruik maken voor de rekeningen waarvoor hij de hoedanigheid van rekeninghouder respectievelijk volmachtdrager heeft.

3.7. Verrichtingen via selfservice

Met uitzondering van geldafhalingen kan de klant respectievelijk de kaarthouder met behulp van de kaart de selfservice-lobby betreden en selfservice gebruiken, zoals bepaald in het Reglement AXA bankkaart.

3.8. Verrichtingen via homebanking

De klant respectievelijk de kaarthouder kan met zijn kaart verrichtingen uitvoeren in homebanking, zoals bepaald in het Reglement homebanking (bijlage bij het Reglement AXA bankkaart).

Artikel 4: Limieten

Het bedrag van een oplading van de elektronische geldbeugel proton bedraagt minstens 5 EUR en mag niet meer bedragen dan 125 EUR. Het maximum toegelaten saldo van proton bedraagt tevens 125 EUR.

De limieten voor proton kunnen niet aangepast worden.

Voor de verrichtingen met de kaart die mogelijk zijn via homebanking en/of selfservice, gelden de limieten zoals bepaald in het Reglement AXA Bankkaart en het Reglement

homebanking.

Artikel 5: Aanrekening van transacties en bewijs

5.1. Aanrekening van de verrichtingen

Het gebruik van de kaart, in voorkomend geval naargelang de aard van de verrichting samen met de bijhorende geheime code, vervangt de geschreven handtekening voor alle elektronische verrichtingen en vormt voor de toepassing van dit reglement de elektronische handtekening van de klant respectievelijk kaarthouder. De elektronische handtekening die door de Bank als juist werd bevonden, is voor haar het rechtsgeldige en afdoende bewijs van de identiteit van de klant respectievelijk kaarthouder, en van zijn instemming met de inhoud en de uitvoering van de door middel van de kaart gegeven orders.

De met de kaart gedane protonbetalingen bij handelaars worden bevestigd zonder gebruik van de geheime code, zijn anoniem, onherroepelijk en kunnen door de klant respectievelijk de kaarthouder niet meer betwist worden.

5.2. Bewijs van de verrichtingen

Alle gegevens van elke verrichting aan een geldautomaat of bankautomaat of via homebanking worden op het ogenblik van de verrichting geregistreerd en door de Bank bewaard, gedurende ten minste vijf jaar, om ze achteraf in een leesbare vorm op een drager te kunnen reproduceren. De Bank wordt steeds geacht verantwoordelijke te zijn voor de verwerking van deze gegevens.

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

In geval van geschil met de klant en/of de kaarthouder betreffende een verrichting levert de Bank van haar kant het bewijs van die verrichting met behulp van deze gegevens, onverminderd het recht van de klant of de kaarthouder om het tegenbewijs te leveren.

De gegevens betreffende protonbetalingen bij handelaars worden niet bewaard. Deze betalingen zijn anoniem, onherroepbaar en onbetwistbaar.

Artikel 6: Rechten en Verplichtingen met betrekking tot de protonkaart

1°- Via het door de klant gekozen kanaal voor de rekeninguittreksels van de met de kaart verbonden zichtrekening of start2bank zichtrekening, informeert de Bank zonder verwijl de klant over alle verrichtingen die zijn uitgevoerd met de kaart, met uitzondering van de betalingstransacties die met proton werden uitgevoerd; deze informatie vermeldt per verrichting een beschrijving aan de hand waarvan de klant kan uitmaken om welke verrichting het gaat, de datum van de verrichting en de toegepaste valutadatum, de terminal waar de verrichting plaatsvond, het bedrag uitgedrukt in euro en de gebeurlijk aangerekende kosten.

2° De Bank draagt de risico's van verzending van de kaart vóór haar aflevering aan de klant respectievelijk de kaarthouder; deze laatste zal zich, voor afgifte van zijn kaart, moeten aanbieden op het verkooppunt waar zijn zichtrekening is gedomicilieerd.

3° Kaarten hebben een gebruikstermijn die functie is van technische beperkingen & veiligheidsaspecten. De Bank zal bijgevolg overgaan tot vervanging van de kaart indien zij

omwille van technische en/of veiligheidsredenen hiertoe verplicht wordt, en/of de klant respectievelijk de kaarthouder de Bank hierom verzoekt. Tenzij wanneer aan het recht op het gebruik van een kaart een einde is gesteld, of tenzij wanneer de klant of de kaarthouders zelf afziet van verder gebruik van de kaart, zal de Bank, vóór de vervanging, een nieuwe kaart ter beschikking stellen van de klant respectievelijk de kaarthouder. Deze laatste kunnen de nieuwe kaart afhalen in het verkooppunt waar de betrokken rekening gedomicilieerd is. Zij moeten bij ontvangst van de nieuwe kaart de vorige kaart vernietigen door ze in stukken te knippen tenzij er op de kaart nog een protosaldo aanwezig is. In voorkomend geval beschikt de klant respectievelijk de kaarthouder over een maximum termijn van 6 maanden om dit saldo op te gebruiken. De klant heeft gedurende deze termijn tevens het recht aan de Bank de terugbetaling te vragen van dat saldo. Met het oog op een terugbetaling dient de klant de kaart in te leveren bij de Bank en dient de staat van de kaart en van de chip de Bank in staat te stellen het saldo te bepalen. Voor dergelijke terugbetaling van het saldo van de elektronische geldbeugel worden kosten aangerekend zoals vermeld in de tarieflijst. Na het verstrijken van deze termijn dient de kaart onherroepelijk vernietigd te worden door ze in stukken te knippen. De klant alleen staat in voor alle gevolgen van niet-vernietiging van de kaarten.

4° De Bank zal elk nieuw gebruik van de kaart of Mobile Banxafe beletten van zodra de melding aangaande verlies, diefstal of onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van de kaart, waarvan hierna sprake is, gedaan; zij kan eveneens elk verder gebruik beletten van zodra haar een melding van een niet-toegestane of niet correct uitgevoerde transactie werd gedaan. Dit geldt, zoals hierna bepaald, niet voor betalingstransacties met het eventueel protosaldo op de kaart.

5° De Bank waarborgt de correcte uitvoering van de verrichtingen die op correcte en regelmatige wijze zijn ingegeven door de klant of de kaarthouder via terminals en toestellen zoals hiervoor gedefinieerd en via homebanking, op voorwaarde dat bij het gebruik van de kaart voor de betrokken verrichtingen de gebruiksvoorwaarden en modaliteiten door de klant respectievelijk de kaarthouder stipt zijn nageleefd. Zij draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor het gebruik van de kaart via toestellen van andere netwerken en/of in strijd met de gebruiksvoorwaarden en -modaliteiten.

6° Onder voorbehoud van wat hierna is bepaald aangaande diefstal en 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.

7° De klant alsook de kaarthouder hebben de verplichting de kaart aan te wenden in overeenstemming met de bepalingen van dit reglement en de gebruiksmodaliteiten die via de toestellen en terminals of via andere kanalen worden medegedeeld. Zij treffen bovendien alle redelijke voorzorgsmaatregelen om de veiligheid van de kaart evenals het geheime karakter van de code te verzekeren.

8° De klant respectievelijk de kaarthouder verbindt er zich toe om geen oplading met de kaart te doen die voor gevolg zou hebben dat het op dat ogenblik beschikbare fonds op de gebonden zichtrekening of start2bank zichtrekening zou worden overschreden. De klant, houder van de gebonden rekening machtigt de Bank zonder voorbehoud tot debitering van zijn rekening met alle bedragen, opgenomen of betaald met de aan deze rekening gebonden kaarten, zelfs al is er geen voldoende fonds beschikbaar.

9° Noch de klant, noch de kaarthouder mag een opdracht geven met behulp van de kaart herroepen.

10° De klant en de kaarthouder zijn ertoe gehouden hun kaart onmiddellijk terug te geven aan de Bank, die steeds eigenaar blijft van de kaart zelf, indien de Bank o.a. om veiligheidsredenen daarom verzoekt. De klant waarborgt dat de aan een kaarthouder voor zijn rekening uitgereikte kaart in deze gevallen zal worden teruggegeven aan de Bank alsook wanneer aan de gebruiksrechten of volmachten van de kaarthouder een einde komt. De klant alleen staat in voor alle gevolgen van niet-teruggave van de kaarten. Met het oog op de terugbetaling van een eventueel protosaldo op de kaart, dient de staat van de kaart en van de chip de Bank in staat te stellen het saldo te bepalen. Voor dergelijke terugbetaling van het saldo van de elektronische geldbeugel worden kosten aangerekend zoals vermeld in de tarieflijst.

11° De Bank behoudt zich het recht voor om de kaart te blokkeren of ze door de automaat te laten inhouden telkens dit nuttig wordt geacht voor de veiligheid van het systeem of voor haar financiële belangen of die van de rekeninghouder en onder meer in de volgende gevallen:

- wanneer de kaart defect wordt bevonden;
- wanneer drie opeenvolgende keren een verkeerd codenummer wordt ingevoerd;
- wanneer de kaart in de automaat wordt achtergelaten;
- wanneer er verzet werd aangetekend tegen het gebruik van de kaart door de kaarthouder (enkel voor wat zijn kaart betreft) of door de klant (voor een of elke kaart uitgereikt voor zijn rekening);
- wanneer klant en/of kaarthouder gehouden is tot teruggave van de kaart;
- wanneer blijkt dat de kaarthouder zich niet houdt aan het verbod om het op de gebonden rekening beschikbare fonds te overschrijden;
- wanneer het gebruik van de kaart niet gebeurt in overeenstemming met de gebruiksvoorwaarden en modaliteiten opgenomen in dit reglement en/of de richtlijnen weergegeven op de automaten.

12° De Bank kan niet aansprakelijk gesteld worden als een handelaar, om welke reden ook, aan de klant of de kaarthouder het gebruik van de kaart zou weigeren. Zij kan op geen enkele wijze betrokken worden bij een geschil tussen de klant en/of de kaarthouder enerzijds en zulke handelaar anderzijds. Zulk geschil ontslaat de klant niet van de verplichting om overeenkomstig de bepalingen van dit reglement in te staan voor het gebruik dat van de kaart gemaakt werd.

13° Kaarten die vernietigd of beschadigd zijn en/of onbruikbaar zijn geworden, geven slechts recht op terugbetaling van het nog beschikbare protosaldo indien de klant respectievelijk de kaarthouder de kaart inlevert bij de Bank en de staat van de kaart en van de chip de Bank in staat stellen het saldo te bepalen. Voor dergelijke terugbetaling van het saldo van de elektronische geldbeugel worden kosten aangerekend zoals vermeld in de tarieflijst. De Bank is niet gehouden tot terugbetaling als de vernietiging of beschadiging te wijten is aan een fout of nalatigheid van de klant respectievelijk de kaarthouder.

Artikel 7: Verlies, diefstal en onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van de protonkaart.

7.1. Melding bij CARDSTOP

In geval van verlies of diefstal van zijn kaart, moet de klant, eventueel de kaarthouder, 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 klant respectievelijk 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 referentnummer toegekend.

Dit referentnummer wordt ook bij de melding aan de gesprekspartner van **CARDSTOP** (de klant of de kaarthouder) onmiddellijk medegedeeld en geldt als bewijs van de melding. De klant respectievelijk kaarthouder doet er goed aan dit referentnummer 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 voorgeschreven maatregelen te nemen om mogelijk misbruik of verder misbruik van de kaart te voorkomen.

Ingeval de klant, eventueel de kaarthouder, het verlies of de diefstal 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** zoals hiervoor beschreven.

7.2. Aangifte bij de politie en mededeling aan de Bank:

Benevens de melding bij **CARDSTOP**, moet de klant respectievelijk de kaarthouder, in geval van een verlies of diefstal van zijn kaart, ook onmiddellijk daarvan aangifte doen bij de politie. Van zijn aangifte zal de politie een proces-verbaal opstellen en hem daarvan een afschrift bezorgen.

Mededeling van referentnummer en proces verbaal aan de Bank.

Na de melding bij **CARDSTOP** en de aangifte bij de politie moet de klant respectievelijk de kaarthouder het verlies of de diefstal ook onmiddellijk melden bij de Bank door haar in kennis te stellen van het referentnummer van **Cardstop** en haar onmiddellijk een exemplaar te bezorgen van het proces-verbaal van aangifte opgemaakt door de politie. Hij bezorgt deze informatie aan zijn AXA Bank agent of verzendt ze naar de Dienst Cards (interne postcode B31/513) van de Bank, Grotesteenweg 214, 2600 Berchem. De klant respectievelijk de kaarthouder behoudt voor zichzelf een kopie van de melding zodat elke latere communicatie tussen de kaarthouder en de Bank hierdoor vergemakkelijkt wordt.

7.3. Gevolgen van het verlies of de diefstal

(1) Tot op het tijdstip van de melding bij **CARDSTOP** blijft de klant aansprakelijk voor alle gevolgen van het verlies of de diefstal. Deze aansprakelijkheid is, voor de klant die buiten zijn bedrijfs- of beroepswerkzaamheden handelt, evenwel beperkt tot een bedrag van 150 euro, TENZIJ de klant of 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 protonkaart en geheime code reeds is aangestipt, worden onder andere

beschouwd als grove nalatigheid:

- Het herkenbaar noteren van de geheime code, in welke vorm ook, hetzij op de kaart, een document dat men met de kaart bewaart, of opgeslagen in computerbestanden.
- Het niet onmiddellijk melden van het verlies of de diefstal (zulke melding duldt geen uitstel).
- 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 protonkaart.
- Nalaten de Bank of de door hem aangeduide entiteit (**Card Stop**) onverwijld in kennis te stellen van het verlies, de diefstal en/of het misbruik van de protonkaart, of van enigerlei voorval zoals bijvoorbeeld wanneer de protonkaart door een terminal wordt ingeslikt of geblokkeerd.
- Nalaten de Bank of de door hem aangeduide entiteit onverwijld in kennis te stellen van de boeking van elke transactie waarvoor hij geen toestemming heeft gegeven.
- Nalaten de Bank of de door hem aangeduide entiteit onverwijld in kennis te stellen van elke fout of onregelmatigheid vastgesteld via de rekeninginformatie die de Bank de klant ter beschikking stelt op de door hem gekozen wijze.
- De protonkaart achterlaten in een voertuig of op een voor het publiek toegankelijke plaats, behalve wanneer de protonkaart 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 gaat om openbare plaatsen.
- Weigeren om onmiddellijk een klacht in te dienen bij de politiediensten of weigeren de Bank onmiddellijk een kopie van het proces-verbaal, dat werd opgemaakt ter gelegenheid van het indienen van de klacht, te bezorgen.
- Gebruik maken van de protonkaart op een manier die in strijd is met de contractuele voorwaarden betreffende uitgifte en gebruik.
- De protonkaart niet aan de Bank terugbezorgen wanneer zij daarom verzoekt.

(2) Van zodra de melding bij **CARDSTOP** is gebeurd, houdt de aansprakelijkheid van de klant voor de gevolgen van het verlies of de diefstal op, TENZIJ het bewijs van frauduleus handelen in hoofde van de klant of de kaarthouder wordt geleverd. Dit laatste is onder andere het geval wanneer zou blijken dat de klant of de kaarthouder ondanks de melding toch zelf de protonkaart blijft gebruiken.

Elk nieuw gebruik van de kaart zal na de melding bij **CARDSTOP** verhinderd worden, voor zover dit technisch mogelijk is, met uitzondering van betalingstransacties verricht met de protonfunctie indien de elektronische geldbeugel van de kaart op het ogenblik van het verlies of de diefstal nog een saldo vertoonde. Voor transacties met proton blijft de klant respectievelijk de kaarthouder volledig aansprakelijk. De bedragen die op de kaart zijn opgeladen, zijn in geval van verlies of diefstal van de protonkaart, tot beloop van 125 euro inderdaad onherroepelijk voor rekening van de klant, ongeacht het tijdstip waarop daarvan eventueel gebruik gemaakt zou worden. Noch de klant, noch de kaarthouder kunnen de terugbetaling van dit saldo vorderen.

Artikel 8: Niet-toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransacties met de protonkaart

- 8.1. Onverminderd de hiervoor beschreven maatregelen voor het geval van verlies, diefstal of onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van de kaart, moet de klant respectievelijk 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 ofwel via zijn agentschap ofwel door schriftelijk de dienst Cash & Cards Management (interne postcode B31/513) van de Bank, Grotesteenweg 214, 2600 Berchem op de hoogte te brengen.

Protontransacties zijn onherroepelijk en onbetwistbaar.

Artikel 9: Klachtenbehandeling en buitengerechtelijke beroepsprocedures

Onverminderd hetgeen bepaald is in artikel 1.30. van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen (klachtenbehandeling) en in artikel 8 van dit reglement (niet-toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransacties), beschikt de klant over volgende bijkomende rechtsmiddelen:

De klant 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 klant kan zich wenden tot de Ombudsman in financiële geschillen zoals bepaald in artikel 1.30. van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen.

De klant 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^{de} verd., 1000 Brussel, telefoon: +32 2 277 54 84, fax: +32 2 277 54 52, e-mail: eco.inspec.fo@economie.fgov.be.

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

Artikel 10: Aansprakelijkheid

10.1. Na onderzoek van de legitimiteit van een klacht, indien de Bank aldus instaat voor onterecht aangerekende bedragen en/of voor schade geleden door de klant, zal zij 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 klant 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 klant 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 klant gedragen kosten ter bepaling van de te vergoeden schade, voor zover de klant deze gevolgen en kosten en het causaal verband met de betrokken transactie kan bewijzen; van het verlies van de waarde die op de protonkaart was opgeslagen, wanneer dat verlies toe te schrijven is aan een ondeugdelijk functioneren van de kaart, de apparatuur of terminals of van elke andere uitrusting die door de Bank werd aanvaard; van het financiële verlies dat voortvloeit uit de gebrekkige uitvoering van de transacties door de klant of 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; tenzij de klant of de kaarthouder zich in één van de voorgaande gevallen schuldig gemaakt heeft aan een opzettelijke fout of bedrog of de gebruiksvoorwaarden van de kaart niet heeft nageleefd.

8.2. Onverminderd de verplichting in hoofde van de klant om de Bank onverwijld in kennis te stellen van zodra hij een niet-toegestane of niet correct uitgevoerde transactie met zijn kaart vaststelt, verliest de klant na 13 maanden, te rekenen vanaf de valutadatum van de debitering of creditering, het recht om niet toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransacties te betwisten die hem door de Bank correct ter kennis gebracht zijn op de door en volgens hem gekozen wijze en periodiciteit. Na verloop van deze termijn wordt de boeking van de verrichting geacht definitief te zijn en kan zij niet meer het voorwerp uitmaken van enige betwisting.

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

8.3. Behoudens wanneer de klant kan bewijzen dat hij in de onmogelijkheid verkeerde kennis te nemen van de hem, op de door hem gekozen wijze, via rekeninguittreksel ter beschikking gestelde informatie betreffende verrichtingen met zijn kaart, en aldus niet in staat is om overeenkomstig artikel 8.1. de bank **onverwijld** in kennis te stellen van een niet-toegestane of niet correct uitgevoerde transactie, wordt de klant geacht binnen de 30 dagen na de valutadatum van de debitering of de creditering van de betrokken rekening, kennis te hebben genomen van de hem ter beschikking gestelde rekeninginformatie en uiterlijk 60 dagen na die valutadatum melding te maken van niet-toegestane of niet correct uitgevoerde verrichtingen. Na deze termijn zal de rekeninginformatie door de Bank als definitief goedgekeurd worden beschouwd en geldt deze, behoudens tegenbewijs, als bewijs van de betrokken transacties met de kaart.

8.4. Wanneer de klant handelt binnen zijn bedrijfs- of beroepswerkzaamheden beschikt hij slechts over een termijn van 30 dagen, te rekenen vanaf de valutadatum van de debitering of creditering, om niet toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransacties met zijn kaart te betwisten.

8.5. Wanneer de klant 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 klant 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.

8.6. Deze bepaling geldt niet voor betalingstransacties met de protonfunctie uitgevoerd bij handelaars.

Deze regeling is uitsluitend van toepassing wanneer de klant handelt buiten zijn bedrijfs- of beroepswerkzaamheden. Wanneer de klant 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.

- 10.2. 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 ontredde van postdiensten of poststaking.

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

- 10.4. Deze bepaling geldt niet voor betalingstransacties met de protonfunctie uitgevoerd bij handelaars, waarvoor de klant respectievelijk de kaarthouder volledig aansprakelijk blijft.

Artikel 11: Tarieven

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

Artikel 12: Beëindiging van de overeenkomst m.b.t. de protonkaart

- 12.1. De overeenkomst met betrekking tot de protonkaart wordt afgesloten voor onbepaalde duur.

- 12.2. De klant en iedere kaarthouder (deze laatste slechts voor wat zijn kaart betreft) kunnen op elk ogenblik aan het recht op gebruik van de kaart een einde stellen, door aan de loketten van de Bank het document van opzegging behoorlijk ondertekend af te geven.

De klant kan een einde stellen aan het recht op gebruik van om het even welke kaart uitgereikt voor zijn rekening aan een kaarthouder. De klant staat zelf in voor kennisgeving van de opzegging aan de kaarthouder.

- 12.3. Ook de Bank kan aan het recht op gebruik van een kaart een einde stellen door middel van een schriftelijke opzegging gericht aan de klant

respectievelijk de kaarthouder. Zij zal daarbij een opzegtermijn van twee maanden respecteren, onverminderd haar recht om de kaart te blokkeren zoals voorzien in artikel 6.12°. De Bank kan daarentegen zonder inachtneming van deze opzegtermijn onmiddellijk een einde stellen aan het recht op gebruik van een kaart, wanneer de klant respectievelijk de kaarthouder zijn verplichtingen uit hoofde van de op hem toepasselijke reglementen en overeenkomsten niet nakomt, in geval van grove nalatigheid, zware fout of bedrog vanwege de klant of wanneer bepaalde wettelijke regels de Bank verplichten de relatie met de klant respectievelijk de kaarthouder te beëindigen met onmiddellijke ingang.

De Bank kan eveneens zonder inachtneming van deze opzegtermijn onmiddellijk een einde stellen aan het recht op gebruik van een kaart, wanneer de klant respectievelijk de kaarthouder gedurende een jaar geen enkele verrichting met de kaart heeft uitgevoerd.

- 12.4. Vooraf aangerekende kosten in verband met de kaart zullen pro-rata temporis vanaf de maand volgend op de maand van beëindiging van de overeenkomst, door de Bank terugbetaald worden. Achteraf te betalen kosten zullen op moment van beëindiging aangerekend worden ten belope van het aantal verlopen maanden .

- 12.5. De klant, respectievelijk de kaarthouder, kan het saldo van zijn elektronische geldbeugel op de proton-functie van zijn kaart verder opgebruiken tot 6 maanden na de beëindiging van de overeenkomst met betrekking tot de kaart. Hij heeft gedurende deze termijn tevens het recht aan de Bank de terugbetaling te vragen van dit saldo. Met het oog op een terugbetaling dient de kaart te worden ingeleverd bij de Bank en dient de staat van de kaart en van de chip de Bank in staat te stellen het saldo te bepalen.

Artikel 13: Wijziging van het reglement

- 13.1. 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.

- 13.2. Zulke gebeurlijke wijzigingen treden slechts in voege na verloop van ten minste 2 maanden nadat de Bank de klant van de voorgenomen wijziging heeft in kennis gesteld, hetzij schriftelijk, hetzij op een duurzame drager ter beschikking van de klant.

Deze laatste kan binnen deze termijn van twee maanden beslissen voortaan van de kaart af te zien, onmiddellijk en kosteloos, en de Bank daarvan ook in kennis te stellen, in welk geval het recht op gebruik van de kaarten uitgereikt aan hem en/of voor zijn rekening na verloop van deze termijn onherroepelijk een einde neemt.

Bij ontstentenis van zulke opzegging vanwege de klant binnen deze termijn, wordt hij onweerlegbaar

geacht de wijzigingen te hebben aanvaard, zodat die hem onmiddellijk tegenstelbaar zijn.

- 13.3. Wanneer er functionaliteiten of diensten worden toegevoegd aan de dienst protonkaart, wordt de klant vooraf geïnformeerd over de aanvullende bepalingen in het reglement en desgevallend in de tarieflijst. De klant wordt geacht akkoord te gaan met de nieuwe bepalingen van zodra hij gebruik maakt van de betrokken functionaliteit of dienst.