

# Mastercard Classic

## Bijzondere Voorwaarden

Deze bijzondere voorwaarden gelden, behoudens andersluidende uitdrukkelijke overeenkomst, op het gebruik van de Mastercard Classic. Voor alles wat er niet uitdrukkelijk in is bepaald, zijn de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing. De Kaarhouder verklaart melding te hebben gekregen en kennis te hebben genomen van de huidige voorwaarden vóór zijn aanvraag voor toekenning van de Kaart. Hij treedt er zonder voorbehoud toe.

### Artikel 1. Terminologie

In de hierna afgedrukte voorwaarden worden de volgende termen gebruikt:

- de Bank: bpost bank NV, Markiesstraat 1 bus 2, 1000 Brussel, BTW BE 0456.038.471, RPR Brussel, die de Kaart uitgeeft.
- de Kaart: de Mastercard Classic uitgegeven door de Bank.
- De Vennootschap: Equens Worldline, Haachtsesteenweg 1442, 1130 Brussel. De Bank doet een beroep op de Vennootschap voor het beheer en de verwerking van de transacties met de Kaart alsook voor de afhandeling van de schadedossiers naar aanleiding van misbruiken van de Kaart.
- Algemene Bankvoorwaarden: de algemene bankvoorwaarden van bpost bank.
- de Kaarhouder: de natuurlijke persoon op naam en ten behoeve van wie de Bank een Kaart heeft uitgegeven.
- de Rekening: de zichtrekening aangehouden bij bpost bank waaraan de Kaart verbonden is.
- de Rekeninghouder: de natuurlijke persoon op wiens naam de Rekening werd geopend.
- de Kaartlezer: elektronisch apparaat die het mogelijk maakt om zich via elektronische handtekening op een veilige manier te identificeren en een verrichting beveiligd te tekenen.
- itsme-App: een applicatie aangeboden door Belgian Mobile ID nv (Sint-Goedeleplein 5 te 1000 Brussel). Binnen de door Bank aangeboden mogelijkheden kunnen itsme-gebruikers kaarttransacties bevestigen via de itsme-app.
- itsme-account: de persoonlijke account die bij Belgian Mobile ID moet aangemaakt worden om de itsme-App te kunnen gebruiken.
- itsme-code: de persoonlijke en vertrouwelijke identificatiecode die de gebruiker in de itsme-App aanmaakt om deze te kunnen gebruiken.

### Artikel 2. Toekenning van de Kaart

De Kaart kan worden aangevraagd door een meerderjarige natuurlijke persoon die houder of medehouder is van een Rekening waarop hij alleen en zonder enige beperking kan handelen. De Bank kan er niet toe worden verplicht aan een Kaartaanvraag gevolg te geven of de redenen van een eventuele negatieve beslissing mee te delen.

De Kaart is strikt persoonlijk en niet overdraagbaar; zij is geldig tot de erop vermelde vervaldatum. De Kaarhouder en de Rekeninghouder(s) zijn hoofdelijk en ondeelbaar aansprakelijk voor het gebruik van de Kaart.

De Kaart wordt aan de Kaarhouder toegestuurd per afzonderlijke brief naar het adres van de Kaarhouder.

### Artikel 3. Geheime code

De geheime code is een persoonlijke en vertrouwelijke identificatiecode die met de Kaart overeenstemt.

De geheime code wordt:

- ofwel aangemaakt door de Kaarhouder zelf na ontvangst van een sms-bericht met een eenmalige, vertrouwelijke code waarmee hij zijn persoonlijke geheime code kan kiezen door de instructies te volgen vermeld in het sms-bericht. Zodra de geheime code aangemaakt, zal Kaart naar de Kaarhouder verzonden worden.
- ofwel toegezonden naar de Kaarhouder onder gesloten envelop en afzonderlijk van de verzending van de Kaart. De Kaarhouder dient de geheime code te memoriseren en de brief te vernietigen.

De Bank neemt redelijke maatregelen om de vertrouwelijkheid van de geheime code te waarborgen.

De geheime code kan door de Kaarhouder naar believen gewijzigd worden onder zijn volledige verantwoordelijkheid.

Na het intoetsen van drie opeenvolgende foutieve geheime codes wordt de Kaart onbruikbaar. Indien de Kaarhouder zijn geheime code vergeten is, moet hij een nieuwe geheime code aan de Bank vragen.

### Artikel 4. Gebruik van de Kaart

4.1 De Kaarhouder kan met de Kaart verschillende transacties uitvoeren zoals vermeld in dit artikel 4. De Kaarhouder identificeert zich (al dan niet elektronisch) en geeft zijn instemming met de betalingstransacties op de manier zoals hieronder vermeld. Eénmaal zijn instemming gegeven met een betaalopdracht kan hij deze niet meer herroepen.

De Kaart kan overal ter wereld worden gebruikt, behalve in de Verenigde Staten waarvoor specifieke beperkingen gelden. De Kaarhouder kan via de kanalen voor bankieren op afstand of via Postinfo het gebruik van zijn Kaart uitbreiden tot de Verenigde Staten.

4.2 De Kaarhouder kan zowel in België als het buitenland de aankoop van goederen of diensten betalen aan aanbieders van goederen en diensten uitgerust met een betaalterminal (POS) aangesloten op het Mastercard netwerk. De betalingen wordt uitgevoerd, naargelang het geval:

- ofwel, door de Kaart in de terminal te brengen en het intikken van de geheime code. Aan bepaalde terminals (bv. tolgewen of



parking) volstaat het om enkel op “ok” te drukken (pinloze betalingen).

- ofwel, door voorlegging van de Kaart en de ondertekening van een aankoopborderel of ticket.
- ofwel, door de Kaart dicht bij de terminal te houden (contactloze betalingen) al dan niet samen met intikken van de geheime code. Contactloze betalingen zonder gebruik van de geheime code kunnen maximaal 50 EUR per verrichting bedragen en maximaal cumuleren tot 100 EUR waarna voor de volgende betaling opnieuw de geheime code zal worden gevraagd.

Bij betaling via een buitenterminal in een tankstation is het exacte bedrag van de betaling vooraf niet gekend en wordt op initiatief van de petroleummaatschappij een vast bedrag van de gebruikslimiet gereserveerd tijdens de tankbeurt. Het exacte bedrag van de tankbeurt zal onmiddellijk worden afgetrokken van het resterende saldo van de gebruikslimiet van de Kaart. Het saldo van het gereserveerde bedrag wordt op dat ogenblik vrijgegeven.

4.3 De Kaarhouder kan met zijn Kaart en geheime code contanten opnemen aan bankautomaten aangesloten op het Mastercard netwerk. In het buitenland kan de Kaarhouder eveneens contanten opnemen in bepaalde bankagentschappen op vertoon van zijn Kaart en ondertekening van een borderel.

4.4 De Kaarhouder kan de aankoop van goederen en diensten aangekocht via het internet betalen middels het gebruik van zijn Kaart, geheime code en de Kaartlezer. De Kaarhouder die een itsme-account heeft, kan voor de bevestiging van deze kaartbetalingen ook gebruik maken zijn itsme-code. De Kaarhouder is gehouden om voor de itsme-code dezelfde voorzorgs- en veiligheidsmaatregelen te nemen uit artikel 11 van deze voorwaarden. De verplichtingen en aansprakelijkheden uit artikel 12 van deze voorwaarden zijn eveneens onverminderd van toepassing.

Ingeval van een aankoop op afstand van goederen en diensten kan in sommige gevallen eveneens betaald worden middels het communiceren van Kaartnummer, vervaldatum en eventueel de CVC (Card Verification Code bestaande uit 3 cijfers die op de achterzijde van de Kaart na het kaartnummer zijn terug te vinden). De Kaarhouder blijft te allen tijde aansprakelijk voor de communicatie van deze kaartgegevens aan een derde.

De Kaarhouder zal een bericht ontvangen via zijn PCbanking omgeving telkens nadat zijn Kaart gebruikt is geweest voor een betaling op een buitenlandse website. Indien er geen PCbanking abonnement beschikbaar is, zal de Kaarhouder dit bericht via een sms op het gsmnummer dat hij heeft meegedeeld aan de Bank ontvangen. De Kaarhouders die noch PCbanking abonnement hebben, noch hun gsmnummer aan de Bank hebben gecommuniceerd voor dit doel, worden geacht te hebben afgezien van deze communicatie. Kaarhouders die deze communicatie niet meer wensen te ontvangen of die het communicatiekanaal willen wijzigen, kunnen hiervoor terecht op [www.bpostbank.be/bpb/wettelijke-informatie/uitschrijving-notificaties](http://www.bpostbank.be/bpb/wettelijke-informatie/uitschrijving-notificaties).

4.5 De Kaarhouder kan zijn Kaart koppelen aan mobiele applicaties die toelaten Kaartbetalingen te doen. Deze applicaties kunnen uitgegeven zijn door de Bank of door derden. Verdere informatie omtrent de gebruiksmogelijkheden en voorwaarden zijn terug te vinden in de contractuele voorwaarden van de betreffende applicaties.

4.6 De Kaarhouder kan de Kaart gebruiken met het oog op het vestigen van een garantie in het kader van bepaalde dienstverlening waarbij het gebruikelijk is om een waarborg te storten (bv. hotelreservering of de huur van een wagen). In dit geval vraagt de handelaar aan de Vennootschap om een bepaald bedrag vooraf te reserveren in zijn voordeel. De Kaarhouder draagt echter alle risico's voor het meedelen van zijn kaartgegevens. Ingeval er zich problemen zouden voordoen, dient de Kaarhouder zich tot de betrokken handelaar te wenden.

4.7 De Bank is niet aansprakelijk indien de Kaart door een handelaar of enige andere dienstverlener aangesloten op het Mastercard netwerk de Kaart niet zou aanvaarden of indien de Kaart zou geweigerd worden aan een betaalterminal of bankautomaat. Elk conflict dat eventueel ontstaat tussen de Rekeninghouder(s) en/of de Kaarhouder(s) en de begunstigde moet uitsluitend tussen hen geregeld worden.

## Artikel 5. Gebruikslimieten

5.1 De maandelijkse uitgavelimiet voor de Kaart bedraagt maximaal 1.250 EUR. Deze limiet kan niet als een kredietlijn worden aanzien.

Deze limiet is het maximale bedrag dat tussen twee uitgavestaten kan uitgegeven worden met de Kaart. Na elke debitering van de Rekening met het totaalbedrag vermeld op de uitgavestaat, wordt de gebruikslimiet terug volledig vrijgegeven en kan de Kaarhouder terug verrichtingen doen ten belope van maximaal de gebruikslimiet.

De Kaarhouder verbindt zich ertoe de gebruikslimiet niet te overschrijden.

5.2 Voor de geldopvragingen aan geldautomaten in België en in het buitenland geldt een maximum van 500 EUR per dag. Dergelijke opvragingen kunnen eveneens beperkt worden op basis van de regels van toepassing in het buitenland of opgelegd door de Vennootschap of eigenaars van terminals.

## Artikel 6. Bewijs

De belangrijkste gegevens van de verrichtingen uitgevoerd aan de hand van de Kaart worden geregistreerd door de Bank en/of de Vennootschap op elektronische journaals, loggings of andere gegevensdragers en bewaard gedurende 10 jaar vanaf de datum van de uitvoering van de verrichting.

Ingeval van een betwisting van een verrichting door de Kaarhouder, levert de Bank op basis van de gegevens uit deze elektronische journaals, loggings of andere gegevensdragers het bewijs dat Kaarhouder werd geïdentificeerd en de verrichting heeft toegestaan alsook dat de transactie juist geregistreerd en geboekt werd en niet door een technische storing of een faling werd beïnvloed. De Kaarhouder erkent dat het voorleggen van deze elektronische journaals, loggings of andere gegevensdrager hiertoe een afdoend en bindend bewijs vormen. De Kaarhouder kan echter steeds het tegenbewijs leveren. De visualisering van de inhoud van deze journaals, loggings of andere gegevensdragers worden als origineel document beschouwd.

Voor sommige transacties wordt aan de Kaarhouder, al dan niet op zijn uitdrukkelijke vraag, een ticket afgeleverd waarop de transactiegegevens staan vermeld. Dit ticket heeft louter een indicatieve waarde.

Indien de Kaarthouder een borderel dient te tekenen, vormt het voorleggen van dit borderel een afdoend bewijs van de instemming met de transacties.

## Artikel 7. Onherroepelijkheid van betaalopdracht

De Kaarthouder kan een toegestane door of via een begunstigde geïnitieerde uitgevoerde transactie niet meer herroepen. De Kaarthouder heeft echter recht om terugbetaling van dergelijke transactie te vragen indien op het ogenblik dat de transactie werd toegestaan was het precieze bedrag van de verrichting niet gespecificeerd en het bedrag van de verrichting ligt hoger dan het bedrag dat de Kaarthouders op basis van zijn eerdere uitgavenpatroon, de voorwaarden van deze overeenkomst en de relevante aspecten van de zaak, redelijkerwijs had kunnen verwachten. De Kaarthouder kan echter geen met een valutawissel verband houdende redenen aanvoeren indien de overeengekomen referentiewisselkoers werd toegepast. De Kaarthouder verstrekt, op vraag van de Bank, alle feitelijke elementen over deze voorwaarden. Om terugbetaling te verkrijgen dient de Kaarthouder hiertoe binnen de acht weken na de datum van de debiteren een schriftelijk verzoek in dienen bij de Bank of de Vennootschap. Binnen de 10 dagen zal de Bank ofwel het bedrag van de uitgevoerde betalingstransactie terugbetalen indien aan de voorwaarden is voldaan ofwel motiveren waarom terugbetaling werd geweigerd.

## Artikel 8. Kaartbijdrage en tarieven

De Kaart wordt uitgegeven tegen betaling van een periodieke kaartbijdrage die automatisch van de Rekening wordt afgehouden.

Daarnaast kunnen of zijn, onder meer volgende diensten getarifeerd:

- de elektronische verrichtingen door middel van de Kaart;
- de heruitgave van een nieuwe Kaart ter vervanging van een gestolen, verloren of beschadigde Kaart;
- de afgifte van een nieuwe geheime code indien de Kaarthouder de vorige is vergeten.

De verrichtingen die uitgevoerd werden in een munt buiten de Eurozone maken het voorwerp uit van een omzetting door toepassing van een wisselkoers die bepaald wordt ten overstaan van de indicatieve wisselkoersen die gepubliceerd worden door de Europese Centrale Bank en van een wisselkoersmarge.

De kaartbijdrage en eventuele andere kosten alsook de wisselkoersmarge worden opgenomen in de Tarievenlijst zoals vermeld in de Algemene Bankvoorwaarden. De Bank behoudt zich het recht het tarief te wijzigen volgens de bepalingen opgenomen in artikel 15 van de huidige voorwaarden.

De Bank informeert de kaarthouder omtrent de totale valutawisselkosten (uitgedrukt in percentage) na een geldopname aan een geldautomaat of een betaling in een verkooppunt in een valuta van een lidstaat van de Europese unie die verschilt van de euro. Deze communicatie zal gebeuren via een bericht in de PC- en MOBILEbanking omgeving van de Kaarthouder. Indien er geen PC- of MOBILEbanking abonnement beschikbaar is, zal de Kaarthouder een sms op het gsmnummer dat hij heeft meegedeeld aan de Bank ontvangen. De Kaarthouders die nog noch PC- of MOBILEbanking abonnement, noch hun gsmnummer aan de Bank hebben gecommuniceerd voor dit doel, worden geacht te hebben afgezien van deze communicatie. Kaarthouders die deze communicatie niet meer wensen te ontvangen of die het communicatiekanaal willen wijzigen,

kunnen hiervoor terecht op [www.bpostbank.be/bpb/wettelijke-informatie/uitschrijving-notificaties](http://www.bpostbank.be/bpb/wettelijke-informatie/uitschrijving-notificaties).

## Artikel 9. Uitgavenstaat

Maandelijks ontvangt de Kaarthouder een uitgavenstaat waarin alle uitgevoerde en door de Vennootschap geregistreerde en geboekte verrichtingen opgenomen zijn sinds de datum van de vorige uitgavenstaat.

Het saldo vermeld op deze uitgavenstaat wordt maandelijks automatisch gedebiteerd van de Rekening op de datum vermeld op de uitgavenstaat. De Kaarthouder en/of Rekeninghouder is ertoe gehouden erop toe te zien dat er voldoende gelden op de Rekening staat opdat dit debet kan worden uitgevoerd. De Bank kan het gebruik van de Kaart opschorten indien zou blijken dat er een niet-toegestane overschrijding is op de Rekening.

## Artikel 10. Hernieuwingen

Op de Kaart staat de geldigheidsdatum ervan vermeld. Vóór het verstrijken van de geldigheidsdatum zal aan de Kaarthouder een nieuwe Kaart worden bezorgd, tenzij de Rekeninghouder of de Kaarthouder ten minste één maand voor de vervaldag van de Kaart schriftelijk opzeg doet van de Kaart of de Bank weigert een nieuwe Kaart af te leveren. In dit laatste geval verwittigt de Bank de Kaarthouder hiervan.

Het gebruik van de nieuwe Kaart door de Kaarthouder maakt zijn oude Kaart onbruikbaar voor de betaalfunctie en de functie van elektronische geldopnemingen.

De Kaarthouder verbindt zich ertoe zijn oude Kaart te vernietigen vanaf de activering van de nieuwe Kaart.

## Artikel 11. Voorzorgs- en veiligheidsmaatregelen

De Kaart en de geheime code zijn strikt persoonlijk voor de Kaarthouder. De Kaarthouder verbindt zich ertoe om alle redelijke maatregelen te nemen om de veiligheid van zijn Kaart en geheime code te waarborgen.

De Kaarthouder verbindt zich er onder andere toe:

- alle redelijke voorzorgsmaatregelen te nemen opdat zijn Kaart niet toegankelijk is voor derden. Hij laat zijn kaart niet onbeheerd achter op bv. werkplek, hotel, voertuig, publiek toegankelijke ruimtes.
- zijn Kaart nooit over te dragen of te laten gebruiken door derden (zelfs indien dit een partner of familielid is);
- bij ontvangst zijn Kaart te tekenen op de daarvoor voorziene ruimte met onuitwisbare inkt.
- een geheime code te kiezen die niet voor de hand ligt of eenvoudig achterhaald kan worden (bv. geboortedatum, postcode, makkelijke codes zoals 1234).
- zijn geheime code te memoriseren, niet mee te delen aan derden en deze nergens in een gemakkelijk herkenbare vorm te noteren of bij te houden op de Kaart of een document bewaard bij de Kaart.
- bij gebruik van zijn Kaart erop te letten dat dit in veilige omstandigheden gebeurt opdat de vertrouwelijkheid van de geheime code wordt gewaarborgd (bv. zich niet laten afleiden aan

een geldautomaat, met de nodige discretie zijn geheime code intikken).

- de code die hij aanmaakt gebruikt makend van zijn Kaart, geheime code en kaartlezer niet te communiceren aan derden. Deze codes zijn strikt vertrouwelijk.

Noteer dat de Bank of enige welke andere dienstverlener of leverancier nooit telefonisch zal vragen om deze codes aan te maken en hen mee te delen. Wees steeds waakzaam bij online betalingen en zie erop toe dat deze codes enkel gebruikt worden op een beveiligde website.

Zodra de Kaarthouder kennis heeft van de diefstal, het verlies, het onrechtmatig of niet toegestaan gebruik van de Kaart of bij vaststelling van enig risico op misbruik van de Kaart of geheime code, dient hij dit onmiddellijk te melden aan Card Stop (070/344 344). Hij neemt alle redelijke maatregelen die hem toelaten deze feiten zonder uitstel vast te stellen. De Kaarthouder dient dit eveneens te doen ingeval de Kaart wordt ingehouden in een geldautomaat of andere terminal.

Indien hij zijn Kaart niet ontvangen heeft binnen de 8 dagen die volgen op de aanmaak of ontvangst van zijn geheime code, verwittigt de Kaarthouder onmiddellijk de Bank.

## Artikel 12 Verplichtingen en aansprakelijkheden van de Kaarthouder

### 12.1 Algemeen:

De Kaarthouder moet de Kaart en de diensten die eraan verbonden zijn gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die de uitgifte en het gebruik ervan beheren.

De Kaarthouder moet alle redelijke maatregelen nemen om de veiligheid van zijn Kaart te verzekeren, om de vertrouwelijkheid van zijn geheime code te vrijwaren en om elk risico op misbruik van de Kaart te voorkomen.

Hij verbindt zich ertoe de voorzorgs- en veiligheidsmaatregelen die beschreven staan in artikel 11 strikt na te leven.

### 12.2 Melding van het verlies, diefstal of risico op misbruik van de Kaart

Zodra hij kennis heeft van het verlies, de diefstal of het niet toegestaan gebruik van zijn Kaart of zodra hij vreest voor misbruik van zijn Kaart, dient de Kaarthouder onmiddellijk de dienst Card Stop te verwittigen op het nummer 070/344.344. Card stop is bereikbaar 24 uur op 24 en 7 dagen op 7. Deze dienst zal aan de Kaarthouder een identificatienummer van zijn kennisgeving meedelen. Het telefoongesprek wordt geregistreerd door een geautomatiseerd systeem. De gegevens die op deze wijze geregistreerd worden zijn het enige bewijsmiddel in geval van betwisting.

De Kaarthouder neemt alle nodige voorzorgen die hem toelaten dergelijke feiten vast te stellen.

De Kaarthouder moet de diefstal of het verlies van zijn Kaart binnen 24 uur bij de politiediensten aangeven en het bewijs ervan en de referenties van deze aangifte versturen naar de Bank.

### 12.3 Kennisnemen van de uitgavenstaat

De Kaarthouder verbindt er zich toe kennis te nemen van de inhoud van de uitgavenstaat die hem wordt toegezonden.

De Kaarthouder is ertoe gehouden om onmiddellijk, en uiterlijk 13 maanden na de valutatdatum van de debitering, de Bank en/of de Vennootschap (02/205.85.85 of [www.mijnkaart.be/helpdesk](http://www.mijnkaart.be/helpdesk)) op de hoogte te brengen van elke fout of onregelmatigheid, met inbegrip van niet-toegestane verrichtingen, die hij op de uitgavenstaat vaststelt.

### 12.4 Aansprakelijkheid

- Tot op het moment van de kennisgeving van diefstal, verlies of misbruik.*

Het verlies ingevolge niet toegestane transacties met de Kaart vóór de kennisgeving van de diefstal, verlies of misbruik overeenkomstig artikel 12.2 wordt door de Kaarthouder gedragen ten belope van een bedrag van 50 EUR. Deze limiet is echter niet van toepassing indien de Kaarthouder frauduleus, bedrieglijk of met grove nalatigheid heeft gehandeld. In dergelijk geval draagt de Kaarthouder alle verliezen volgend uit de niet toegestane transacties.

Afhankelijk van de feitelijke omstandigheden en onverminderd de soevereine beoordelingsbevoegdheid van de rechter, kunnen onder meer als grove nalatigheid aanzien worden: het niet respecteren van één of meerdere veiligheidsvoorschriften uit artikel 11, het niet respecteren van één of meerdere verplichtingen volgend uit deze overeenkomst, waaronder het regelmatig kennis nemen van de uitgavenstaat en het niet tijdig verwittigen van Card Stop.

De Kaarthouder draagt geen verlies als de Kaarthouder het verlies, diefstal of onrechtmatig gebruik van de Kaart niet kon vaststellen vóór de transactie, tenzij hij frauduleus of met bedrieglijk opzet heeft gehandeld of als het verlies te wijten is aan handelingen of tekortkoming van een loontrekkende, agent of filiaal van de Bank of van een entiteit aan wie haar activiteiten werden uitbesteed.

- Na de kennisgeving van de diefstal, verlies of misbruik.*

Na de kennisgeving van de diefstal, verlies of misbruik is de Kaarthouder niet meer aansprakelijk voor de gevolgen verbonden aan het verlies, diefstal of misbruik behalve indien de Kaarthouder frauduleus heeft gehandeld.

## Artikel 13. Verplichtingen en aansprakelijkheden van de Bank

De Bank draagt het risico van het zenden van een Kaart aan de Kaarthouder of van elke middel dat het gebruik ervan toestaat. De Bank zal aan de Kaarthouder geen ongevraagde Kaart versturen, tenzij ter vervanging van een bestaande Kaart.

De Bank zorgt voor de registratie van alle verrichtingen gedurende minste 10 jaar te rekenen vanaf de uitvoering van de transacties (zie art. 6)

De Bank zal alles in het werk stellen opdat geen enkele verrichting met de Kaart kan uitgevoerd worden eenmaal zij verwittigd werd van het verlies, de diefstal, misbruik of risico op misbruik van de Kaart na de kennisgeving door de Kaarthouder overeenkomstig artikel 12.2. De Bank zal eveneens een nieuwe Kaart bezorgen aan de Kaarthouder.

Onverminderd de verplichtingen en de aansprakelijkheden van de Kaarhouders die beschreven staan in deze voorwaarden, is de Bank verantwoordelijk voor:

- de niet-uitvoering of de gebrekkige uitvoering van de verrichtingen correct verricht met behulp van de Kaart, indien ingeleid op apparaten, terminals of met behulp van uitrusting die door de Bank werden aanvaard;

- de verrichtingen uitgevoerd zonder de toestemming van de Kaarhouder;
- in geval van namaak van de Kaart door een derde, voor het gebruik van de nagemaakte Kaart, voor zover de Kaarhouder op het ogenblik van de betwiste verrichting in het bezit was van de Kaart;

In het geval de Bank aansprakelijk is, dient ze, volgens het geval:

- het bedrag van de niet uitgevoerde of van de gebrekkig uitgevoerde verrichting terug te betalen eventueel vermeerderd met de rente op dit bedrag;
- het bedrag dat eventueel nodig is om Rekeninghouder de in de toestand van vóór de niet toegestane of voor de namaak van de Kaart te herstellen, eventueel vermeerderd met de rente op dit bedrag.
- de eventueel verdere financiële gevolgen, in het bijzonder het bedrag van de door de Rekeninghouder gedragen kosten ter bepaling van de te vergoeden schade.

#### Artikel 14. Herroepingsrecht

Wanneer het contract voor de Kaart wordt afgesloten op afstand, heeft de Kaarhouder het recht de overeenkomst te herroepen zonder boete en zonder motivering. De Kaarhouder kan dit recht uitoefenen door, binnen de 14 kalenderdagen vanaf de afsluiting van het contract een aangetekende brief samen met de in twee geknipte Kaart te versturen naar: bpost bank, MRS Daily Banking Services, 1100 Brussel.

Oefent de Kaarhouder het herroepingsrecht niet uit, dan is de overeenkomst definitief gesloten.

Het gebruik van de Kaart tijdens de voormelde herroepingstermijn wordt beschouwd als de toestemming van de Kaarhouder om de dienst aan te vatten.

#### Artikel 15. Blokkering en einde de overeenkomst

##### 15.1 Blokkering van de Kaart

De Bank of de Vennootschap kan op elk ogenblik en zonder verwittiging de Kaart blokkeren indien daar gerechtvaardigde redenen voor zijn zoals het in gedrang komen van de veiligheid van de Kaart of het vermoeden van niet-toegestaan of bedrieglijk gebruik. De Kaarhouder wordt geïnformeerd van de blokkering indien mogelijk vóór de blokkering of ten laatste onmiddellijk erna. Deze informatieverstrekking is niet vereist indien dit objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen zou doorkruisen of verboden is krachtens andere wet- of regelgeving. Zodra de redenen voor de blokkering niet langer bestaan, wordt deze opgegeven en in voorkomend geval krijgt de Kaarhouder een nieuwe Kaart of geheime code.

##### 15.2 Einde van de Kaartovereenkomst

De Kaarhouder kan te allen tijde aan de overeenkomst een einde maken mits opzegtermijn van één maand. De Bank kan te allen tijde aan de diensten een einde maken mits een opzegtermijn van twee maanden. Om een gewettigde reden kan de Bank onmiddellijk aan de diensten een einde maken.

Bij opzegging moet de Kaart aan de Bank terugbezorgd worden nadat de Kaarhouder ze in twee heeft geknipt (waarbij hij door de chip dient te knippen).

De afsluiting van de Rekening of de intrekking van de volmacht als de Kaarhouder gevolmachtigde is op de met de Kaart verbonden zichtrekening, houdt de opzegging van de diensten in.

In geval van opzeg wordt de jaarlijkse bijdrage naar evenredigheid terugbetaald vanaf de maand volgend op de datum van de beëindiging.

#### Artikel 16. Wijziging in de voorwaarden

De Bank behoudt zich het recht voor, op elk moment, deze bijzondere voorwaarden te wijzigen met een bericht aan de Rekeninghouder twee maanden voor de betrokken wijziging van toepassing wordt.

De Houder beschikt over een termijn van twee maanden om het contract zonder kosten op te zeggen en de Kaart terug te geven ter annulering.

Indien het contract binnen deze termijn niet wordt opgezegd of de Kaart niet wordt teruggegeven ter annulering, worden de Rekeninghouder en de Kaarhouder geacht de wijzigingen te hebben aanvaard.

#### Artikel 17. Klachten en geschillen

Klachten met betrekking tot de Kaart of de daarmee verbonden diensten kunnen ingediend:

- bij de Vennootschap via telefoon (02/205.85.85) of online <https://mijnkaart.be/nl/home/kunnen-we-je-helpen.html> (voor de afhandeling van de schadedossiers naar aanleiding van misbruiken van de Kaart);
- bij onze Klantendienst per telefoon op het nummer 022/012345
- via het online contactformulier op [www.bpostbank.be](http://www.bpostbank.be)
- per brief naar Postinfo – bpost bank, Anspachlaan 1 te 1000 Brussel

Indien de Kaarhouder niet akkoord kan gaan met de voorgestelde oplossing, kan hij zich eveneens wenden tot de dienst Customer Services van bpost bank, Markiesstraat 1 bus 2 te 1000 Brussel, email [quality@bpostbank.be](mailto:quality@bpostbank.be).

Nadat hij alle mogelijkheden binnen de Bank heeft uitgeput, kan de Kaarhouder of rekeninghouder de tussenkomst vragen van Ombudsfijn - Ombudsman in financiële geschillen via brief gericht aan North Gate II, Koning Albertlaan II-laan 8 bus 2, 1000 Brussel of via telefoon 02/545 77 70 via email aan [Ombudsman@ombudsfijn.be](mailto:Ombudsman@ombudsfijn.be) of via het online contactformulier op [www.ombudsfijn.be](http://www.ombudsfijn.be).

Klachten kunnen eveneens voorgelegd worden aan de FOD Economie, Algemene Directie Economische Inspectie via brief gericht aan North Gate II Koning Albert II-laan 16, 1000 Brussel, via telefoon op 02/277 54 84, via email aan [eco.inspec.fo@economie.fgov.be](mailto:eco.inspec.fo@economie.fgov.be) of via het online contactformulier op [www.economie.fgov.be](http://www.economie.fgov.be).