

## ALGEMENE VOORWAARDEN BETREFFENDE HET GEBRUIK VAN DE KAART, VERBONDEN AAN DE KREDIETOPENING CETELEM MAESTRO® KAART

(Versie 11/2019)

### ARTIKEL 1. ALGEMEEN

Deze Algemene Voorwaarden hebben tot doel de specifieke modaliteiten van de diensten verbonden aan de kaart verbonden aan de kredietopening Cetelem Maestro® Kaart te verduidelijken.

In het kader van de huidige contractuele relatie, heeft de klant de Nederlandse taal gekozen.

De huidige overeenkomst en de geschreven communicatie tussen de uitgever, de beheerder van de kaart en de kaarthouder gebeuren in de taal die tussen de partijen overeengekomen is en die in de bestanden van de uitgever en de beheerder van de kaart geregistreerd is.

### ARTIKEL 2. DEFINITIES

In deze voorwaarden worden de volgende begrippen gebruikt:

- ▶ **Betalingsdiensten of Diensten:** diensten verbonden aan de kaart, beschreven in artikel 5.
- ▶ **Betaalinstrument of kaart:** de kaart verbonden aan de kredietopening Cetelem Maestro® Kaart voorzien van een of meerdere diensten.
- ▶ **Betalingsdienstgebruiker of Houder:** de natuurlijke persoon aan wie een kaart wordt afgeleverd - de natuurlijke persoon die in de hoedanigheid van betaler, begunstigde of beide van een betalingsdienst gebruik maakt.
- ▶ **Consument:** natuurlijke persoon die voor doeleinden buiten zijn bedrijfs- of beroepswerkzaamheden handelt.
- ▶ **Rekening:** kredietopening Cetelem Maestro® Kaart verbonden aan de kaart.
- ▶ **Beheerder van de kaart:** Alpha Credit N.V., Sint-Lazaruslaan 4-10/3 - 1210 BRUSSEL, RPR Brussel, BTW BE 0445.781.316, maatschappij die een kredietopening, verbonden aan de kaart, heeft verleend.
- ▶ **Uitgever van de kaart / Betalingsdienstaanbieder:** BNP Paribas Fortis N.V., Warandeberg 3, 1000 BRUSSEL, RPR Brussel, BTW BE 0403.199.702, F.S.M.A. nr 25879 A, e-mail : info@bnpparibasfortis.com
- ▶ **Rekeninghouder:** de natuurlijke persoon, titularis van de kredietopening.
- ▶ **Kaartgevolmachtigde:** persoon die op de kredietopening over een beperkte volmacht beschikt voor het bezit en het gebruik van de kaart.
- ▶ **PIN code:** de persoonlijke en vertrouwelijke cijfercode voor identificatie verbonden aan de kaart.
- ▶ **CARD STOP:** entiteit aangesteld door de uitgever van de kaart en de beheerder van de kaart, die op de hoogte moet worden gebracht van het verlies, de diefstal of ieder risico van misbruik van de kaart.
- ▶ **Handtekeningprocedures:** technieken van elektronische handtekening (meer bepaald kaart en PIN code, gekoppeld aan de kaart m.b.t. de diensten); systeem van elektronische authenticatie en handtekening waarmee de titularis zich kan identificeren in het kader van de toegangprocedure tot de diensten en sommige opdrachten en aanvragen, doorgestuurd in het kader van het gebruik van de diensten, kan ondertekenen.
- ▶ **Tijdstip van ontvangst van de betalingsopdracht:** tijdstip waarop de rechtstreeks door de houder of onrechtstreeks door of via een begunstigde gegeven betalingsopdracht door de betalingsaanbieder wordt ontvangen.

### ARTIKEL 3. MODALITEITEN VOOR TOEGANG TOT DE DIENSTEN EN DE REKENINGEN - AFLEVERING VAN DE KAART EN DE PIN CODE

#### 3.1. DE DIENSTEN VAN GELDOPNAME EN VAN VERRICHTINGEN OP BETAALAUTOMATEN

De verrichtingen uitgevoerd met de kaart hebben enkel betrekking op de rekening waarop de houder gerechtigd is om alleen te handelen, of waarvan hij co-titularis is.

#### 3.2. HANDTEKENING VAN DE KAART OP HET MOMENT VAN DE ONTVANGST

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

#### 3.3. AFLEVERING VAN DE PIN CODE

De PIN code, bestaande uit vier cijfers, berekend en afgedrukt per computer volgens de striktste veiligheidsprocedures, zal aan de titularis bezorgd worden per post. Zowel de uitgever van de kaart als de titularis zullen de nodige maatregelen nemen om het geheim van de PIN code te waarborgen.

### ARTIKEL 4. GEBRUIK VAN DE KAART EN VAN DE CODE

#### 4.1. BASISREGEL

Behoudens wat gestipuleerd wordt in dit artikel onder 4.2., is het gebruik van de diensten aan de terminals enkel mogelijk na invoering van de kaart in het toestel, na de elektronische identificatie en nadat de PIN code is ingetikt op het toetsenbord.

Op bepaalde terminals (die contactloze betalingen aanvaarden) is het mogelijk om te betalen door de kaart dicht bij een terminal te houden die deze technologie ondersteunt.

Het maximumbedrag voor transacties zonder invoer van de PIN-code (contact en contactloos) is beperkt tot 25 EUR per transactie en geaccumuleerd 50 EUR. Uitzonderingen per transactie:

- parkings: 50 EUR (Maestro)
- tolwegen: 100 EUR (Maestro)

De klant moet dus zijn PIN-code invoeren als die limieten worden overschreden.

Wanneer een geldautomaat in het buitenland de houder vraagt een PIN code van meer dan vier cijfers in te geven, tikt de houder de vier cijfers van zijn PIN code in en valideert hij vervolgens met de "OK"-toets.

De erkenning van de terminals wordt met elk geschikt middel aan de houder meegedeeld.

4.2. Op de betaalterminals in sommige landen moet de houder zijn PIN code niet intoetsen maar een door de terminal afgedrukt ticket ondertekenen.

Voordat hij de diensten verbonden aan de kaart in het buitenland kan gebruiken dient de houder om veiligheidsredenen verplicht een verrichting te hebben uitgevoerd aan een geldautomaat of een betaalterminal die het intoetsen van de PIN code van de houder vereist.

#### 4.3. INTOETSEN VAN FOUTIEVE PIN CODES

Na intoetsing van drie opeenvolgende foutieve PIN codes wordt de kaart onbruikbaar. Indien de houder zijn PIN code vergeten is, moet hij een nieuwe PIN code aan de beheerder van de kaart vragen.

### ARTIKEL 5. VERRICHTINGEN UITGEVOERD MET DE KAART - BESCHRIJVING VAN DE DIENSTEN

#### 5.1. VERRICHTINGEN AAN GELDAUTOMATEN DIE DE KAART AANVAARDEN EN BETAAL TERMINALS

##### 5.1.1. Geldopvragingen

Geldopvragingen zijn mogelijk in België en in het buitenland, aan geldautomaten die de kaart aanvaarden.

##### 5.1.2. Raadpleging van het saldo van de rekening(en)

De weergegeven saldi zijn in principe de saldi op het einde van de laatste bankwerkdag die voorafgaat aan de dag van de raadpleging.

## ALGEMENE VOORWAARDEN BETREFFENDE HET GEBRUIK VAN DE KAART, VERBONDEN AAN DE KREDIETOPENING CETELEM MAESTRO® KAART

(Versie 11/2019)

### 5.1.3. Wijziging van de PIN code

De houder kan zijn PIN code vervangen door een nieuwe PIN code naar keuze aan de geldautomaten die de kaart aanvaarden. Deze dienst is alleen in België beschikbaar.

### 5.2. VERRICHTINGEN AAN BETAL TERMINALS

De houder kan via elektronische geldoverschrijving zijn aankopen van goederen of diensten betalen bij alle handelaars die uitgerust zijn met betaalterminals die de kaarten in België en in het buitenland aanvaarden.

### 5.3. BETALINGEN OP AFSTAND

De houder kan een betaalopdracht door middel van de kaart aan een handelaar geven in het kader van een overeenkomst op afstand.

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

De houder kan indien hij wil betalen met zijn kaart in het kader van een overeenkomst op afstand gesloten met een handelaar via Internet, vooraf worden verzocht de betaling te autoriseren en te ondertekenen, gebruik makend van de handtekeningprocedures die de beheerder van de kaart te zijner beschikking heeft gesteld.

## ARTIKEL 6. GEBRUIKSLIMIETEN

### 6.1. DEFINITIE

Wanneer in dit artikel sprake is van een maximum of een limiet "per periode van 7 dagen", wordt verwezen naar de geldopvragingen en de betalingen die de laatste 7 dagen, inclusief de dag van de verrichting, werden uitgevoerd.

### 6.2. ALGEMENE REGELS

De verrichtingen voor geldopvragingen zijn als volgt beperkt:

- ▶ maximumbedrag per kaart en per dag: (0-24u): 625 EUR;
- ▶ maximumbedrag per kaart en per periode van 7 dagen: 1.250 EUR.

De betalingen aan de betaalterminals die de kaart aanvaarden, zijn beperkt tot 2.500 EUR per kaart en per periode van 7 dagen.

Het totaal van de geldopvragingen en betalingen mag per periode van 7 dagen en per rekening niet meer bedragen dan 9.990 EUR of maximaal het kredietbedrag van de eventuele bijhorende kredietopening met gespreide terugbetaling als dat lager ligt, per periode van een uitgavenstaat.

De limieten en bedragen, vermeld in onderhavig artikel, kunnen zowel door de uitgever van de kaart als door de beheerder van de kaart herzien worden en dit overeenkomstig artikel 12 van onderhavige algemene voorwaarden, en zonder invloed te hebben op het kredietbedrag.

De geldopvragingen aan de geldautomaten in het buitenland kunnen beperkt zijn tot andere bedragen dan die welke zijn vermeld en dit op grond van de regels die in het betrokken land gelden.

## ARTIKEL 7. VERPLICHTINGEN EN AANSPRAKELIJKHEID VAN DE HOUDER

### 7.1. BASISVERPLICHTING

De houder dient de kaart en de diensten te gebruiken conform de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik ervan van toepassing zijn.

De kaart, PIN code en handtekeningprocedures zijn strikt persoonlijk voor de houder.

De houder neemt alle nodige voorzorgen om de veiligheid van zijn kaart, zijn PIN code en de handtekeningprocedures te verzekeren (zie art. 7.4.3).

De houder verbindt zich ertoe de verrichtingen inzake de elektronische overmaking van geldmiddelen die met de kaart worden uitgevoerd te beperken tot het beschikbaar tegoed van de rekening die moet worden gedebiteerd.

### 7.2. FEITEN TE MELDEN AAN CARD STOP

De houder moet CARD STOP onmiddellijk in kennis stellen van het verlies, de diefstal of elk risico van misbruik van de kaart, PIN code en handtekeningprocedures onmiddellijk na de vaststelling ervan.

De houder neemt alle nodige maatregelen om deze feiten onverwijld vast te stellen.

CARD STOP is telefonisch bereikbaar 7 dagen per week, 24 uren per dag op het nummer 070/344.344.

CARD STOP deelt de houder onmiddellijk een dossiernummer mee dat het mogelijk maakt de kennisgeving te bewijzen. Het telefoongesprek wordt integraal door CARD STOP opgenomen.

Indien het systeem van elektronische authenticatie en handtekening het gebruik van een kaart en een lezer omvat, brengt de houder CARD STOP onmiddellijk op de hoogte van het verlies, de diefstal of elk risico van misbruik van die kaart.

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

### 7.3. FEITEN TE MELDEN AAN DE BEHEERDER VAN DE KAART

De houder stelt de beheerder van de kaart onmiddellijk en uiterlijk 13 maanden na de valutadatum van de debitering, schriftelijk in kennis van de boeking op zijn rekeningafschriften van elke verrichting waarvoor geen toestemming is gegeven, alsook van elke fout of onregelmatigheid die hij in zijn rekeningafschriften vaststelt.

De houder moet de stand van de rekeningen waarop de met de kaart uitgevoerde verrichtingen betrekking hebben zo vaak mogelijk nakijken, evenals de bewegingen die geboekt worden op de rekening.

### 7.4. AANSPRAKELIJKHEID VOOR MISBRUIK VAN DE KAART, PIN CODE EN HANDTEKENINGPROCEDURES

#### 7.4.1. Tot op het moment van de kennisgeving

Tot op het moment van de kennisgeving bepaald in artikel 7.2., is de houder aansprakelijk voor de gevolgen verbonden aan het verlies of de diefstal van zijn kaart of van zijn handtekeningprocedures tot een bedrag van 50 EUR behoudens indien de houder met grove nalatigheid of frauduleus heeft gehandeld, in welk geval het bepaalde maximumbedrag niet van toepassing is.

#### 7.4.2. Na de kennisgeving

Na de kennisgeving bepaald in artikel 7.2., is de houder niet meer aansprakelijk voor de gevolgen verbonden aan het verlies of de diefstal van zijn kaart of van zijn handtekeningprocedures, behalve indien de uitgever van de kaart of de beheerder van de kaart het bewijs levert dat de houder frauduleus heeft gehandeld.

## ALGEMENE VOORWAARDEN BETREFFENDE HET GEBRUIK VAN DE KAART, VERBONDEN AAN DE KREDIETOPENING CETELEM MAESTRO® KAART

(Versie 11/2019)

Indien de kaart is gebruikt zonder de fysieke voorlegging ervan en zonder elektronische identificatie, of indien de kaart door derden gekopieerd werd of onrechtmatig gebruikt werd, en de consument op het ogenblik van de betwiste verwerking nog in het bezit was van de kaart, is de consument niet verantwoordelijk, in afwijking van de bovenvermelde bepalingen.

### 7.4.3. Begrip grove nalatigheid

#### 7.4.3.1. Algemeen

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

- ▶ Card STOP niet in kennis te hebben gesteld van het verlies, de diefstal of elk risico van misbruik van de kaart onmiddellijk na de vaststelling ervan;
- ▶ niet regelmatig de stand en de individuele bewegingen na te kijken, van de rekening waarop de met de kaart uitgevoerde verrichtingen geboekt worden en dit tot gevolg heeft dat de houder het misbruik van zijn kaart te laat vaststelt en meldt aan de beheerder van de kaart;
- ▶ het verlies of de diefstal van de kaart niet binnen 24 uur na de vaststelling van de feiten te hebben aangegeven bij de politie van de plaats waar het verlies of de diefstal plaatsvond.

#### 7.4.3.2. Gebrek aan voorzorgsmaatregelen met betrekking tot de PIN code en handtekeningsprocedures / Misbruik van PIN code

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

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

Er is geen grove nalatigheid in hoofde van de houder wanneer de PIN code afgeperst wordt, hetzij met geweld gepleegd op de persoon of de goederen van de houder of van een van zijn naaste verwanten, hetzij onder bedreiging van geweldpleging op de persoon of de goederen van de houder of een van zijn naaste verwanten.

#### 7.4.3.3. Gebrek aan voorzorgsmaatregelen met betrekking tot de kaart

Dit voorschrift geldt in het geval van misbruik van de kaart zonder PIN code.

De houder is niet aansprakelijk voor de gevolgen van de diefstal van de kaart, hetzij met geweld gepleegd op de persoon of de goederen van de houder of van een van zijn naaste verwanten, hetzij onder de bedreiging van geweldpleging op de persoon of de goederen van de houder of een van zijn naaste verwanten.

De houder is niet aansprakelijk voor de gevolgen van de diefstal van de kaart als de diefstal in de woning gepleegd werd in de hier weergegeven omstandigheden:

- ▶ Met "woning" wordt alleen het hoofdverblijf, de eventuele tweede woning evenals elke vakantiewoning van de houder, de houder van de rekening, alsook ieder studentenverblijf bedoeld;
- ▶ De diefstal moet met inbraak, inbraak met inklimming, geweld, bedreiging, lopers zijn gepleegd.

Afhankelijk van de feitelijke omstandigheden en onverminderd de soevereine beoordelingsbevoegdheid van de rechter, kan als grove nalatigheid in hoofde van de houder worden beschouwd de kaart op iedere andere plaats dan de woonplaats te laten liggen, waar de houder bij gelegenheid of tijdelijk verblijft (bijvoorbeeld hotelkamer, kliniek-of ziekenhuiskamer, tent, kampeerauto, caravan, stacaravan, woonwagen, boot) tenzij de kaart in een kluis bewaard wordt die de eigenaar of de beheerder van de plaatsen ter beschikking stelt van zijn cliënteel of zich in een lade of een kast bevindt die op slot is.

Binnen de bovenvermelde beperkingen, kan als een grove nalatigheid worden beschouwd de kaart onbewaakt achter te laten:

- ▶ op het werk, tenzij de kaart zich in een lade of een kast bevindt die op slot is;
- ▶ in een voertuig, zelfs geparkeerd in een private weg, ongeacht of het voertuig op slot was;
- ▶ op een openbare plaats of een plaats die toegankelijk is voor het publiek, tenzij de kaart zich in een lade of een kast bevindt die op slot is;
- ▶ op een private plaats waartoe, buiten de houder, diverse personen toegang hebben, bijvoorbeeld ter gelegenheid van een receptie, een conferentie, een vertoning, tentoonstelling, activiteit of sportwedstrijd, tenzij de kaart zich in een lade of kast bevindt die op slot is.

#### 7.4.3.4. In geval van betwisting

In geval van betwisting behoort het tot de soevereine beoordelingsmacht der hoven en rechtbanken het begrip "grote nalatigheid" in concreto te beoordelen.

## 7.5. ONHERROEPELIJKHEID VAN DE ORDERS VOOR ELEKTRONISCHE BETALINGEN

Het feit dat de houder zijn kaart gebruikt om betalingen uit te voeren, stemt overeen met de onherroepelijke handtekening van een overschrijvingsopdracht ten gunste van de eigenaar van de terminal.

De houder moet de nodige maatregelen treffen om een niet-verschuldigde betaling te voorkomen daar de beheerder van de kaart en de uitgever van de kaart niet tussenkomen in de geschillen die zouden ontstaan tussen de houder en de begunstigde derden van een dergelijke betaling.

## ARTIKEL 8. VERPLICHTINGEN EN AANSPRAKELIJKHEID VAN DE UITGEVER VAN DE KAART

**8.1.** De kaart heeft een beperkte geldigheidsduur. De kaart wordt op de vervaldag automatisch vernieuwd, behoudens weigering van de uitgever van de kaart of de beheerder van de kaart of opzegging door de houder, één maand vóór de vervaldag betekend aan de beheerder van de kaart.

**8.2.** De belangrijkste gegevens van elke verrichting aan een geldautomaat of betaalterminal (in de mate van het mogelijke naam en ligging van de terminal, datum, uur, bedrag in euro of in vreemde munten, eventuele incidenten en de aard ervan) worden op het tijdstip van de verrichting opgetekend en door de uitgever van de kaart bewaard om ze, in een leesbare vorm, op onverschillig welke drager te kunnen weergeven. In geval van een geschil met de houder betreffende een van deze verrichtingen, en onverminderd het bewijs van het tegendeel door de houder, legt de uitgever van de kaart, op basis van deze gegevens, van haar kant het bewijs voor dat de verrichting juist werd geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of een ander incident werd beïnvloed. Sommige terminals leveren hetzij op uitdrukkelijke vraag van de houder, hetzij automatisch, een ticket af met de referenties en het bedrag van de verrichting. Dit ticket wordt afgeleverd onverminderd de bepalingen vermeld in de eerste alinea van dit artikel.

**8.3.** Onverminderd de verplichtingen en aansprakelijkheid van de houder beschreven in artikel 7, is de uitgever van de kaart aansprakelijk voor:

- ▶ de niet-uitvoering of foutieve uitvoering van de verrichtingen uitgevoerd met de kaart op systemen, terminals of door de uitgever van de kaart goedgekeurde uitrustingen en waarop de uitgever van de kaart al dan niet toezicht heeft;
- ▶ de verrichtingen, uitgevoerd zonder machtiging van de houder, en elke fout of onregelmatigheid begaan in het beheer van de kaart en toe te schrijven aan de uitgever van de kaart;
- ▶ het gebruik van de nagemaakte kaart in geval van namaak door een derde.

## ALGEMENE VOORWAARDEN BETREFFENDE HET GEBRUIK VAN DE KAART, VERBONDEN AAN DE KREDIETOPENING CETELEM MAESTRO® KAART

(Versie 11/2019)

8.4. In alle gevallen waarin de uitgever van de kaart aansprakelijk is, op basis van artikel 8.3. dient de beheerder van de kaart de houder binnen de kortst mogelijke termijn terug te betalen:

- ▶ het bedrag van de verrichting die niet of niet correct uitgevoerd werd, vermeerderd met de eventuele rente op dit bedrag;
- ▶ het bedrag dat eventueel nodig is om de houder weer in de toestand te brengen waarin deze verkeerde alvorens de verrichting waarvoor geen toestemming was gegeven geschiedde, vermeerderd met de eventuele rente op dat bedrag;
- ▶ het vereiste bedrag om voor de houder de toestand van vóór het gebruik van de nagemaakte kaart te herstellen;
- ▶ de eventuele andere financiële gevolgen, in het bijzonder het bedrag van de door de houder gedragen kosten ter bepaling van de te vergoeden schade;
- ▶ het financiële verlies dat voortvloeit uit de onjuiste uitvoering van de verrichtingen door de houder, wanneer deze uitvoering te wijten is aan een gebrekkige werking van het systeem of de terminal of van iedere andere door de uitgever van de kaart goedgekeurde uitrusting, voor zover deze gebrekkige werking niet veroorzaakt werd door de houder, hetzij opzettelijk, hetzij in strijd met artikel 7.1.

8.5. De opdrachten voor de elektronische overmaking van geldmiddelen die in het kader van de diensten worden gegeven, worden door de uitgever van de kaart of de beheerder van de kaart enkel geautoriseerd en uitgevoerd voor zover het saldo van de rekening die moet worden gedebiteerd, het statuut van deze rekening en de overeenkomsten die erop van toepassing zijn dit toelaten.

8.6. Gedurende de contractuele looptijd heeft de houder te allen tijde het recht het contract op papier of op een andere duurzame drager op te vragen.

### ARTIKEL 9. STOPZETTING VAN DE DIENST

De uitgever van de kaart behoudt zich het recht voor, voor zover dit technisch mogelijk is, het net van geldautomaten in België en in het buitenland opdracht te geven een kaart waarvan de houder volgens deze voorwaarden misbruik maakt, in te houden of te weigeren.

De uitgever van de kaart kan op elk moment, zonder kennisgeving, elk betaalinstrument blokkeren dat ter beschikking werd gesteld van de klant, om objectief gerechtvaardigde redenen die betrekking hebben op de veiligheid van het betaalinstrument, het vermoeden van een niet-toegestaan of frauduleus gebruik van het betaalinstrument of, als het om een betaalinstrument met kredietovereenkomst gaat, het aanzienlijk toegenomen risico dat de betaler zijn betalingsverplichting niet zal kunnen nakomen.

De periodiek aangerekende kosten in het kader van dit contract zijn slechts naar evenredigheid verschuldigd door de houder tot de beëindiging van het contract. Indien die kosten vooraf zijn betaald, worden zij naar evenredigheid terugbetaald vanaf de maand volgend op de datum van beëindiging.

### ARTIKEL 10. DEBETDATA, VALUTADATA EN TARIFERING

10.1. Het tijdstip van ontvangst van de betalingsopdracht komt overeen met het tijdstip van de transactie.

De verrichtingen uitgevoerd in het kader van de diensten worden in principe op de dag van de verrichting of op de daaropvolgende bankwerkdag gedebiteerd van de rekening. De kost van de kaart is begrepen in het jaarlijks kostenpercentage van de kredietopening en wordt vermeld in de kredietovereenkomst. Een eventueel bijkomende kaart die wordt toegekend, is kosteloos.

### 10.2. TARIFERING

- ▶ Geldopvragingen in specien aan de automatische geldautomaten die de kaart aanvaarden, worden verhoogd met een bedrag van 5 EUR per verrichting. Deze kosten kunnen door de kredietgever eenmalig worden gewijzigd en een verhoging kan maximaal 25% bedragen. De consument heeft het recht om de kredietopening kosteloos op te zeggen binnen een termijn van 2 maanden vanaf de kennisgeving van de wijziging;
- ▶ De met de kaart uitgevoerde geldopvragingen en betalingen in een munt buiten de eurozone worden omgerekend door toepassing van een wisselkoers, bepaald op basis van de indicatieve wisselkoersen, gepubliceerd door de Europese Centrale Bank en door toepassing van een wisselkoersmarge;
- ▶ Op alle geboekte bedragen zullen interesten en eventueel kosten verschuldigd zijn volgens de voorwaarden vermeld in de overeenkomst van kredietopening;
- ▶ De verrichtingen met betrekking tot elektronische overschrijven van gelden kunnen in aanmerking komen voor tarificatie;
- ▶ Het afleveren van een nieuwe PIN code in geval van vergetelheid: 2 EUR.

### ARTIKEL 11. KLACHTEN EN VERHAAL

Indien de consument niet tevreden is over de diensten van Alpha Credit N.V., kan hij dit melden aan onze Klantendienst op het telefoonnummer +32 (0) 2/508.02.01.

Onverminderd het verhaal in rechte kunnen eventuele klachten schriftelijk worden gezonden naar:

Alpha Credit N.V.  
Klantendienst  
Sint-Lazaruslaan 4-10/3 - 1210 BRUSSEL  
E-mail: [complaints@alphacredit.be](mailto:complaints@alphacredit.be)  
[www.alphacredit.be](http://www.alphacredit.be)

Indien de door Alpha Credit N.V. voorgestelde oplossing de consument geen voldoening schenkt, kan hij het geschil voorleggen aan:

- ▶ OMBUDSFIN  
North Gate II, Koning Albert II-laan, 8 bus 2  
1000 BRUSSEL  
Tel.: +32 (0)2/545.77.70 Fax: +32 (0)2/545.77.79  
E-mail: [ombudsman@ombudsfm.be](mailto:ombudsman@ombudsfm.be)  
[www.ombudsfm.be/nl/particulieren/klacht-indienen](http://www.ombudsfm.be/nl/particulieren/klacht-indienen)
- ▶ Federale overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie  
Algemene Directie Economische Inspectie  
North Gate III, Koning Albert II-laan, 16  
1000 BRUSSEL  
Tel.: +32 (0)2/277.54.84  
Website: <http://economie.fgov.be>  
Meldpunt klachten: <https://meldpunt.belgie.be>

### ARTIKEL 12. WIJZIGING VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN

De houder wordt ingelicht over elke wijziging van de onderhavige Algemene Voorwaarden door middel van een bericht bij een rekeningafschrift, per gewone brief of op een duurzame drager ter beschikking van de houder en waartoe deze toegang heeft. Deze mededeling vindt plaats ten minste twee maanden vóór de inwerkingtreding van de desbetreffende wijziging.

Tegelijk met de in het eerste lid bedoelde inlichtingen, vermeldt de uitgever van de kaart dat de houder over een termijn van ten minste twee maanden beschikt om de overeenkomst zonder kosten op te zeggen en dat, bij ontstentenis van een opzegging door de houder binnen die termijn, deze laatste geacht wordt de gewijzigde voorwaarden te hebben aanvaard.