

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

Versie 10/2023

ARTIKEL 1. ALGEMEEN

Deze Algemene Voorwaarden hebben tot doel de specifieke modaliteiten van de diensten verbonden aan de kaart verbonden aan de kredietopening Cetelem 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 4.
- ▶ **Betaalinstrument of kaart:** debetkaart, uitgegeven door BNP Paribas Fortis verbonden aan de kredietopening Carte Cetelem.
- ▶ **Betalingsdienstgebruiker of Kaarthouder :** de natuurlijke persoon aan wie een kaart wordt afgeleverd - .
- ▶ **Consument:** natuurlijke persoon die voor doeleinden buiten zijn bedrijfs- of beroepswerkzaamheden handelt.
- ▶ **Kredietlijn:** het bedrag dat maximaal kan opgenomen worden in het kader van de kredietopening.
- ▶ **Beheerder van de kaart:** Alpha Credit N.V., Boulevard Saint-Lazare 4-10/3 1210 Bruxelles, RPR , 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., Warandenberg 3, 1000 BRUSSEL, RPR Brussel, BTW BE 0403.199.702, FSMA nr 25879 A, e-mail: info@bnpparibasfortis.com.
- ▶ **De kredietnemer:** de persoon die het contract ondertekend en aan wie de kredietopening wordt ter beschikking gesteld
- ▶ **PIN code:** persoonlijke en vertrouwelijke identificatiecode die aan de Kaart is gekoppeld en waarmee de Kaarthouder zich authenticceert om toegang te krijgen tot de aan de Kaart verbonden diensten.
- ▶ **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, van een Pincode of van een Authenticatiecode.
- ▶ **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 Kaarthouder zich kan identificeren in het kader van de toegangsprocedure tot de diensten en sommige opdrachten aanvragen, doorgestuurd in het kader van het gebruik van de diensten, kan ondertekenen.
- ▶ **Authenticatiecode:** code aangemaakt door middel van de Kaart en de kaartlezer (of een andere uitrusting of methode) die aan de Kaarthouder wordt verstrekt en waarmee de Bank de identiteit van de Kaarthouder of de geldigheid van het gebruik van de Kaart kan nagaan
- ▶ **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. AFLEVERING EN GEBRUIKSVOORWAARDEN

3.1 LEVERING 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 vande PIN code te waarborgen.

De Kaarthouder 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

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.

3.2 EERSTE GEBRUIK VAN DE KAART

Het eerste gebruik van de Kaart

- ▶ moet een verrichting zijn met gebruik van de Pin code bij een handelaar, aan een geldautomaat ;
- ▶ mag geen internetbetaling of contactloze betaling zijn.

3.3 DAAROPVOLGEND GEBRUIK VAN DE KAART

Voor elk gebruik van de Kaart zijn doorgaans de Pincode en in voorkomend geval de Authenticatiecodes nodig

ARTIKEL 4. BESCHIKBARE DIENSTEN

4.1 GELDOPVRAGINGEN AAN GELDAUTOMATEN EN BETALINGEN BIJ HANDELAARS IN BELGIË EN IN HET BUITENLAND

4.1.1 Principes

Deze diensten zijn automatisch aan elke Kaart gekoppeld. Ze bieden de Kaarthouder de mogelijkheid om geld op te nemen aan geldautomaten in België en in het buitenland met het logo Bancontact, Mastercard, Maestro, Cirrus of Visa naargelang het type kaart dat u bezit.

De Kaarthouder kan met de Kaart ook aankopen van goederen of diensten betalen bij derden die beschikken over terminals die betalingen aanvaarden in België en in het buitenland en met het logo Bancontact, Mastercard, Maestro of Visa, naargelang het type kaart dat u bezit

Uit veiligheidsoverwegingen kan de Uitgever van de kaart echter in bepaalde landen buiten Europa beperkingen op de gebruiksvoorwaarden van de Kaart invoeren. Informatie over die beperkingen is te verkrijgen bij de klantendienst of via de website www.cetelem.be

Bij een betaling met Kaart aan een buitenterminal van tankstations die alleen dienen om tankbeurten te betalen, wordt op initiatief van de oliemaatschappij een bepaald vast bedrag gereserveerd tijdens het tanken. Het exacte bedrag van de tankbeurt wordt na de tankbeurt in mindering gebracht van het bedrag dat voor kaartbetalingen beschikbaar is. Het saldo van het gereserveerde bedrag wordt dan vrijgegeven.

De debetkaart biedt de Kaarthouder de mogelijkheid om in het kader van bepaalde dienstverleningen waarvoor het gebruikelijk is om een waarborg te storten (bijvoorbeeld een hotelreservering, de huur van een wagen), een garantie te verstrekken; de handelaar kan in dat geval aan zijn acquirer vragen, een bepaald bedrag of de tegenwaarde van de waarborg voorlopig te zijnen gunste te reserveren.

4.1.2 Limieten

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

Voor geldopvragingen aan automaten gelden de volgende limieten:

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

Betalingen bij handelaars in België en in het buitenland zijn samen met de onlinebetalingen waarvan sprake bij artikel 4.2 beperkt tot 2.500 EUR per kaart en per periode van zeven dagen

Het totaal van de geldopvragingen en betalingen mag per periode van 7 dagen en per rekening niet meer bedragen dan 9.990,00 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

Naast de toepassing van de hierboven beschreven limieten, wanneer het mogelijk is om op bepaalde terminals betalingsverrichtingen uit te voeren zonder gebruik van de Pincode (bijvoorbeeld door gewoon te bevestigen met de knop 'OK' of bij contactloos betalen), geldt een limiet van 50 EUR per verrichting en een totaalbedrag van maximaal 100 EUR. In afwijking van wat voorgaat, zijn per transactie de volgende limieten van toepassing:

- ▶ 50 EUR aan betaalterminals van parkings;
- ▶ 100 EUR aan tolstations

4.2 ONLINEBETALINGEN

De Kaarhouder kan een handelaar met de Kaart een betaalopdracht geven in het kader van de afsluiting van een onlinecontract.

De toepasselijke maximumbedragen voor die verrichtingen worden in artikel 4.1.2 bepaald.

De Kaarhouder 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 5. VERPLICHTINGEN EN AANSPRAKELIJKHEID VAN DE KAARTHOUDER

5.1. BASISVERPLICHTING

De Kaarhouder 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 Kaarhouder.

De Kaarhouder neemt alle nodige voorzorgen om de veiligheid van zijn kaart, zijn PIN code en de Authenticatiecodes te verzekeren (zie art. 5.4.3).

De Kaarhouder verbindt zich ertoe de verrichtingen die met de

kaart worden uitgevoerd te beperken tot het beschikbaar tegoed van de Kredietopening..

5.2 FEITEN TE MELDEN AAN CARD STOP

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

De Kaarhouder 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 078/170.170

CARD STOP is beschikbaar in .Nederlands, Frans en Engels.

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

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.

5.3 FEITEN TE MELDEN AAN DE BEHEERDER VAN DE KAART

De Kaarhouder 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 Kaarhouder 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.

5.4 AANSPRAKELIJKHEID VOOR MISBRUIK VAN DE KAART, PIN CODE, AUTHENTICATIECODE EN HANDTEKENINGPROCEDURES

5.4.1 Tot op het moment van de kennisgeving

Tot op het moment van de kennisgeving bepaald in artikel 7.2., is de Kaarhouder aansprakelijk voor de gevolgen verbonden aan het verlies of de diefstal van zijn kaart, PIN Code of Authenticatiecodes tot een bedrag van 50,00 EUR behoudens indien de Kaarhouder met grove nalatigheid of frauduleus heeft gehandeld, in welk geval het bepaalde maximumbedrag niet van toepassing is.

In afwijking van alinea 1 draagt de Kaarhouder geen verlies als:

1° de Kaarhouder het verlies, de diefstal of de verduistering van zijn Kaart, Pincode of Authenticatiecodes niet vóór de betaling met de Kaart kon opsporen, tenzij een van hen met bedrieglijk opzet heeft gehandeld; of

2° het verlies te wijten is aan handelingen of een tekortkoming van een loontrekkende, een agent of een filiaal van de Uitgever van de kaart of van een entiteit aan wie haar activiteiten werden uitbesteed.

5.4.2 Na de kennisgeving

Na de kennisgeving bepaald in artikel 5.2., is de Kaarhouder niet meer aansprakelijk voor de gevolgen verbonden aan het verlies of de diefstal van zijn kaart PIN Code, Authenticatiecodes of van zijn handtekeningprocedures, behalve indien de uitgever van de kaart of de beheerder van de kaart het bewijs levert dat de Kaarhouder frauduleus heeft gehandeld.

5.4.3 Begrip grove nalatigheid

5.4.3.1 Algemeen

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

- ▶ Card STOP niet in kennis te hebben gesteld van het verlies, de diefstal of elk risico van misbruik van de kaart PIN Code of Authenticatiecodes 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 Kaarhouder het misbruik van zijn kaart te laat vaststelt en meldt aan de beheerder van de kaart;
- ▶ het verlies of de diefstal van de kaart PIN Code of Authenticatiecodes 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.

5.4.3.2 Gebrek aan voorzorgsmaatregelen met betrekking tot de PINcode en Authenticatiecodes/Misbruik van PIN code en Authenticatiecodes

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

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

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

5.4.3.3 Gebrek aan voorzorgsmaatregelen met betrekking tot de kaart

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

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

De Kaarhouder 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 Kaarhouder, alsook ieder studentenverblijf bedoeld;
- ▶ De diefstal moet met inbraak, inbraak met inklimning, 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 Kaarhouder worden beschouwd de kaart op iedere andere plaats dan de woonplaats te laten liggen, waar de Kaarhouder 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 Alpha Credit N.V.

Cetelem is een commerciële benaming van Alpha Credit N.V.
Boulevard Saint-Lazare 4-10/3 1210 Bruxelles - RPR Brussel - BTW
☎ +32 (0) 2/508.02.01 • @: direct@cetelem.be

publiek, tenzij de kaart zich in een lade of een kast bevindt die op slot is;

- ▶ op een private plaats waartoe, buiten de Kaarhouder, 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.

5.4.3.4 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.

5.5 ONHERROEPELIJKHEID VAN DE ORDERS VOOR ELEKTRONISCHE BETALINGEN

Het feit dat de Kaarhouder 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 Kaarhouder 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 Kaarhouder en de begunstigde derden van een dergelijke betaling.

ARTIKEL 6. VERPLICHTINGEN EN AANSPRAKELIJKHEID VAN DE UITGEVER VAN DE KAART

6.1 De kaart heeft een beperkte geldigheidsduur. De kaart wordt op de vervalddag automatisch vernieuwd, behoudens weigering van de uitgever van de kaart of de beheerder van de kaart of opzegging door de Kaarhouder, één maand vóór de vervalddag betekend aan de beheerder van de kaart.

6.2 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 Kaarhouder betreffende een van deze verrichtingen, en onverminderd het bewijs van het tegendeel door de Kaarhouder, 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.

6.3 Onverminderd de verplichtingen en aansprakelijkheid van de Kaarhouder 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.

6.4 In alle gevallen waarin de uitgever van de kaart aansprakelijk is, op basis van artikel 8.3. dient de beheerder van de kaart de Kaarthouder 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 Kaarthouder 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 Kaarthouder 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 Kaarthouder gedragen kosten ter bepaling van de te vergoeden schade;
- ▶ het financiële verlies dat voortvloeit uit de onjuiste uitvoering van de verrichtingen door de Kaarthouder, 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 Kaarthouder, hetzij opzettelijk, hetzij in strijd met artikel 5.1.

6.5. 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, het statuut van de kredietopening en de overeenkomsten die erop van toepassing zijn dit toelaten.

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

ARTIKEL 7. 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 Kaarthouder 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 Kaarthouder zijn betalingsverplichting niet zal kunnen nakomen.

De periodiek aangerekende kosten in het kader van dit contract zijn slechts verschuldigd door de Kaarthouder na 12 maanden

ARTIKEL 8. DEBETDATA, VALUTADATA EN TARIFERING

8.1 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.

8.2 TARIFERING

- ▶ Geldopvragingen in speciën aan de automatische geldautomaten die de kaart aanvaarden, worden verhoogd met een bedrag van 5,00 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: 2,00 EUR.

ARTIKEL 9. KLACHTEN EN VERHAAL

Indien de Kaarthouder niet tevreden is over de diensten van ALPHA CREDIT N.V., kan hij dit melden aan onze Klantendienst op het telefoonnummer +32 (0)78/15.00.90.

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

ALPHA CREDIT N.V.
Klantendienst
Boulevard Saint-Lazare 4-10/3 1210 Bruxelles

E-mail: complaints@alphacredit.be
www.alphacredit.be

Indien de door ALPHA CREDIT N.V. voorgestelde oplossing de Kaarthouder 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
E-mail: ombudsman@ombudsfm.be
www.ombudsfm.be/nl/particulieren/klacht-indienen

Bovenstaande website bevatten gedetailleerde informatie over de kenmerken en de toepassingsvoorwaarden van deze buitengerechtelijke geschillenregelingen al naargelang de Kaarthouder al dan niet consument is. Bovendien kan de Kaarthouder, in voorkomend geval, elk bezwaar met betrekking tot een betalingsdienst melden door een klacht in te dienen bij:

Federale Overheidsdienst Economie - Algemene Directie Economische Inspectie via het online formulier dat beschikbaar is op <https://economie.fgov.be/nl>

Door een beroep te doen op (één van) de buitengerechtelijke geschillenregelingen zoals hierboven vermeld doet de Kaarthouder geen afstand van zijn recht op het aanwenden van andere rechtsmiddelen

ARTIKEL 10. WIJZIGING VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN

De Kaarthouder 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 Kaarthouder 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 Kaarthouder 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 Kaarthouder binnen die termijn, deze laatste geacht wordt de gewijzigde voorwaarden te hebben aanvaard.