

# Bijzondere voorwaarden debetkaarten

Deze bijzondere voorwaarden geregistreerd te bureau Brussel, boek 308, blad 16, vak 13 op 28/08/2018, treden in werking vanaf 10 september 2018, met uitzondering van de kaarten die vóór 10 september 2018 zijn uitgegeven en waarop deze bijzondere voorwaarden pas vanaf 10 november 2018 van toepassing zullen zijn ter vervanging van de vroegere bijzondere voorwaarden debetkaarten (van 17 januari 2011).

## Inhoud

1. Definities.....	2
2. Informatie.....	2
3. Gebruiksmogelijkheden en beperkingen.....	2
4. Minderjarigen.....	3
5. Aanvraag en terbeschikkingstelling van de kaart en code.....	3
6. Instemming met een Betalingstransactie en herroeping.....	3
7. Risico's.....	3
8. Kosten.....	3
9. Verplichtingen en verantwoordelijkheden van de kaarthouders.....	3
10. Verplichtingen en verantwoordelijkheden van de rekeninghouder.....	4
11. Verplichtingen en verantwoordelijkheden van de Bank.....	4
12. Onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van de kaart door een derde.....	4
13. Niet-uitgevoerde of niet correct uitgevoerde Betalingstransactie.....	5
14. Hernieuwing van de kaart – Blokkering van de kaart.....	5
15. Bewijs.....	6
16. Persoonlijke levenssfeer.....	6
17. Looptijd en opzegging.....	6
18. Wijziging van de voorwaarden.....	6
19. Niet-consument.....	6
20. Klachten en beroep.....	7

## > 1. Definities.

1.1. De Kaart :	de debetkaart die Keytrade Bank uitgeeft. De kaart is een Betaalinstrument zoals gedefinieerd in artikel 46.6 van de Algemene Voorwaarden. Ze is individueel en strikt persoonlijk.
1.2. De Bank :	Keytrade Bank, filiaal van Arkéa Direct Bank, naamloze vennootschap met een raad van bestuur en een raad van toezicht naar Frans recht, met maatschappelijke zetel te Tour Ariane – 5, place de la Pyramide 92088, Paris, La Défense, ingeschreven in het handelsregister van Nanterre onder het nummer 384 288 890. De Bank is gevestigd te 1170 Brussel, Vorstlaan 100 en ingeschreven in het rechtspersonenregister van Brussel onder het nummer BE 0879.257.191. Ze treedt op als uitgever van de kaarten.
1.3. De Vennootschap :	Atos Worldline nv, vennootschap die de betaalsystemen Bancontact beheert evenals de verrichtingen op die netwerken.
1.4. MasterCard Europe	MasterCard Europe bvba, vennootschap die het netwerk van betaalautomaten en betaalterminals gelegen in het buitenland beheert en die het Maestro-netwerk vormen.
1.5. De rekening :	de zichtrekening bij de Bank waaraan de kaart is gekoppeld.
1.6. De Rekeninghouder:	de Cliënt-houder of medehouder van de zichtrekening bij de Bank waaraan de kaart is gekoppeld.
1.7. De Kaarholder :	de natuurlijke persoon die in België woont en op wiens naam de kaart is uitgegeven.

De overige termen met hoofdletter in deze voorwaarden hebben dezelfde betekenis als de definitie die eraan werd gegeven in de Algemene Voorwaarden van de Bank (hierna de "Algemene Voorwaarden"), behalve andersluidende bepalingen hieronder.

## > 2. Informatie.

De aanvraag van een debetkaart wordt aan de Bank gericht volgens de bepalingen in artikel 5 hierna.

Zodra de aanvraag door de Bank is aanvaard, vormt ze samen met deze bijzondere voorwaarden, het document 'Aanbod van Betalingsproducten en -diensten', de 'Tarieven' en de Algemene Voorwaarden (voor zover deze bijzondere voorwaarden daar niet van afwijken), het 'contract' tussen de Bank enerzijds en de rekeninghouder en kaarholder anderzijds. De aanvraag van de kaart houdt in dat de rekeninghouder en de kaarholder de bepalingen van het contract aanvaardt.

In geval van tegenstrijdigheid of afwijking tussen de Algemene Voorwaarden en deze bijzondere voorwaarden, hebben de laatste de overhand.

De bepalingen van artikel 5 van de Algemene Voorwaarden inzake op afstand gesloten contracten tussen de Bank en de Cliënt zijn van toepassing indien het contract met de kaarholder/rekeninghouder op afstand is gesloten.

Gedurende de looptijd van dit contract heeft de rekeninghouder/kaarholder te allen tijde het recht een exemplaar van het contract op een duurzame drager te vragen.

Deze bijzondere voorwaarden debetkaart zijn naar keuze van de rekeninghouder/kaarholder verkrijgbaar in het Nederlands, Frans of Engels. Indien er een verschil bestaat tussen deze verschillende taalversies, heeft de Franse versie voorrang. De rekeninghouder/kaarholder kan in één van deze talen met de Bank communiceren. Elk contract wordt door de Bank gearchiveerd en de rekeninghouder/kaarholder kan op verzoek bij de Bank een kopie of een reproductie van het contract verkrijgen.

## > 3. Gebruiksmogelijkheden en beperkingen.

De kaart kan alleen als elektronische betaalkaart worden gebruikt overeenkomstig de limieten en de gebruiksvoorwaarden die in het document 'Aanbod van Betalingsproducten en -diensten' worden beschreven en van kracht zijn op het ogenblik dat de kaart wordt gebruikt en voor Transacties die geen inbreuk vormen op de wet. Overeenkomstig artikel 8 van de Verordening (EU) 2015/751 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2015 betreffende afwikkelingsvergoedingen voor op kaarten gebaseerde betalingstransacties, kan de kaarholder bij de handelaar het merk en het betaalschema (Bancontact of Maestro) kiezen wanneer beide schema's beschikbaar zijn voor een Betalingstransactie met de kaart.

De kaart mag alleen door de kaarholder worden gebruikt.

De debetkaart kan ook worden gebruikt voor onlinebetalingen. Hiervoor dient de kaarholder zijn e-commercecode te activeren via de Transactiesite.

De kaart kan worden gebruikt tot de laatste dag van de maand en het jaar die op de kaart zijn vermeld (de 'vervaldatum').

De lijst met landen waarin de kaart kan worden gebruikt, is beschikbaar op de website van de Bank. De kaart kan voor gebruik buiten Europa worden geactiveerd via een mail naar [cards@keytradebank.com](mailto:cards@keytradebank.com).

De Betalingstransacties met de kaart mogen in geen geval het beschikbare saldo op de rekening overschrijden. De kaarholder moet nagaan of het saldo op de betrokken rekening toereikend en beschikbaar is en dat saldo aanhouden tot de overeenkomstige debetverrichting. De Betalingstransacties aan geldautomaten en betaalterminals van Bancontact of Maestro zijn bovendien beperkt tot de standaarduitgavenlimieten die door de Bank zijn bepaald. Voor de Betalingstransacties in het buitenland heeft de beheerder van het plaatselijke netwerk eveneens het recht om eigen uitgavenlimieten op te leggen. De rekeninghouder en/of kaarholder kunnen daaromtrent nadere inlichtingen inwinnen bij de Bank.

De Bank zal zich uitspreken over een schriftelijk verzoek via Kennisgeving van de kaarholder/rekeninghouder tot het veranderen van de uitgavenlimieten die aan de kaart zijn verbonden binnen de bestaande standaarduitgavenlimieten en dit zo snel mogelijk na ontvangst van die Kennisgeving.

## > 4. Minderjarigen.

Een debetkaart, te gebruiken overeenkomstig de voorwaarden en beperkingen zoals beschreven in het document 'Aanbod van Betalingsproducten en -diensten' kan onder de volgende voorwaarden aan een minderjarige worden toegekend:

- De kaarthouder moet op het ogenblik van de aanvraag minstens 12 jaar zijn.
- De minderjarige moet houder of medehouder van de rekening zijn.
- De aanvraag moet door een van de wettelijke vertegenwoordigers worden ondertekend.

Als een gerechtelijke beslissing het beheer van de activa van de minderjarige wijzigt, moet onmiddellijk een kopie van die gerechtelijke beslissing naar de Bank worden gestuurd.

De wettelijke vertegenwoordiger(s) is (zijn) hoofdelijk en ondeelbaar verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de transacties die door de minderjarige met de debetkaart worden verricht.

## > 5. Aanvraag en terbeschikkingstelling van de kaart en code.

De kaart kan worden aangevraagd bij het aangaan van de bankrelatie door het aankruisen van het daartoe voorbehouden vakje in het document "Aanvraag tot het openen van een bankrelatie", via de online-aanvraag of later met het document "Aanvraag debetkaart". Voor een gevolmachtigde kan de aanvraag enkel via het document 'Aanvraag debetkaart' gebeuren.

De kaarthouder kan ofwel de rekeninghouder zelf zijn ofwel een gevolmachtigde op de rekening. In dit laatste geval zal de Bank enkel een kaart ten gunste van deze gevolmachtigde uitgeven indien hij en de rekeninghouder hiermee instemmen. De Bank blijft in elk geval de eigenaar van de kaart.

Zodra de voormelde documenten ingevuld en ondertekend aan de Bank zijn Betekend, overeenkomstig de richtlijnen in de voormelde documenten, zal de Bank de aanvraag onderzoeken. De Bank behoudt zich het recht voor de goedkeuring van de aanvraag van een kaart te weigeren, zonder dat zij daarvoor een rechtvaardiging moet geven.

In geval van goedkeuring van de aanvraag en op voorwaarde dat het minimumsaldo zoals bepaald in de documenten op de rekening staat, wordt de kaart verstuurd naar het correspondentieadres van de kaarthouder dat in de documenten is vermeld of naar een ander adres dat de kaarthouder aan de Bank meedeelt.

Om veiligheidsredenen moet de kaart onmiddellijk bij ontvangst door de kaarthouder met balpen worden ondertekend.

De kaarthouder ontvangt, via een afzonderlijke brief, een verzegelde envelop met de persoonlijke en vertrouwelijke code (pincode) die het gebruik van de kaart toelaat. Die code vormt de elektronische handtekening van de kaart en geldt als handtekening overeenkomstig de wettelijke bepalingen, en met name overeenkomstig artikel 1322 van het Burgerlijk Wetboek. De code is strikt persoonlijk en onoverdraagbaar en enkel bruikbaar met de kaart waarmee hij is verbonden. De code kan via de meeste geldautomaten van Bancontact worden gewijzigd. Indien de kaarthouder zijn code vergeet, kan hij, via een mail aan [cards@keytradebank.com](mailto:cards@keytradebank.com), een nieuwe code aanvragen.

De Bank draagt het risico van de verzending van de kaart evenals van de persoonlijke en vertrouwelijke code die het gebruik ervan toelaten.

De kaarthouder dient zijn kaart te activeren via de functionaliteiten op de Transactiesite van de Bank. De kaart wordt binnen 24 uur geactiveerd.

## > 6. Instemming met een Betalingstransactie en herroeping.

Door (i) de code van de kaart in te voeren aan de geldautomaten of betaalterminals van Bancontact of Maestro, (ii) door de kaart voor een toestel te houden dat de technologie voor 'contactloos' betalen ondersteunt, (iii) via om het even ander middel of systeem waarmee de kaart kan worden gebruikt of (iv) door een bordereel, op papier of op elke andere drager, dat betrekking heeft op een via de kaart gegeven Betalingsopdracht (met de hand of elektronisch) te ondertekenen, geeft de kaarthouder/rekeninghouder de Bank of in voorkomend geval, de Begunstigde van de Betalingstransactie, onherroepelijk zijn instemming met de daaraan verbonden Betalingstransactie.

Zodra die instemming is verleend, is de betalingsopdracht onherroepelijk.

## > 7. Risico's

De rekeninghouder/kaarthouder is zich ervan bewust dat het gebruik van een kaart specifieke risico's met zich meebrengt waaronder (i) technische problemen van de geldautomaten, betaalterminals of het hele netwerk, of op het internet, die het gebruik van de kaart kunnen verhinderen, of (ii) een onrechtmatig, frauduleus of niet-toegestaan gebruik van de kaart door derden, bijvoorbeeld na diefstal, verlies of namaak (bijvoorbeeld skimming, zijnde het op onrechtmatige wijze kopiëren van de pin- of kaartgegevens) van de kaart of code.

## > 8. Kosten.

Voor informatie betreffende de kosten verbonden aan de kaart, het gebruik ervan of de blokkering wordt de rekeninghouder/kaarthouder verwezen naar het document 'Tarieven', beschikbaar op de website of gratis verkrijgbaar aan de loketten van de Bank.

Deze Tarieven kunnen te allen tijde door de Bank worden aangepast overeenkomstig de bepalingen van artikel 48.1 van de Algemene Voorwaarden.

## > 9. Verplichtingen en verantwoordelijkheden van de kaarthouders.

De kaarthouder is hoofdelijk en onverdeeld verantwoordelijk met de rekeninghouder voor de betaling van alle bedragen voortvloeiend uit het gebruik van de kaart die zijn naam draagt.

De kaarthouder verbindt zich ertoe de volgende voorzorgsmaatregelen te treffen, alsook alle andere redelijke voorzorgsmaatregelen en meer

bepaald alle maatregelen die hem door de Bank via de website of anderszins zouden worden aanbevolen om de veiligheid en vertrouwelijkheid van de kaart en de ermee verbonden code te garanderen:

1. Wanneer hij een kaart heeft aangevraagd, neemt hij de passende maatregelen om ervoor te zorgen dat hij de vertrouwelijke code en kaart die hem door de Bank zullen worden meegegeeld, persoonlijk zal ontvangen.
2. Bij ontvangst ondertekent hij zijn kaart aan de achterzijde op de daartoe bestemde plaats met een balpen; hij verandert zijn code (zonder gemakkelijke combinaties te gebruiken zoals geboortedatum of de naam van een verwant), onthoudt de code en vernietigt onmiddellijk de brief waarmee de code werd bezorgd.
3. Hij bewaart zijn kaart op een veilige plaats, niet toegankelijk voor of in het zicht van derden.
4. Hij houdt zijn persoonlijke en vertrouwelijke code geheim, deelt die code in geen geval aan derden mee (ook niet aan familieleden of vrienden) en schrijft de code niet in een gemakkelijk herkenbare vorm of op gecodeerde wijze op, en zeker niet op de kaart, een document of voorwerp dat bij de kaart wordt bewaard of met de kaart wordt meegenomen. De kaarthouder draagt de volledige verantwoordelijkheid voor de mededeling van zijn code en/of kaart aan derden en in een dergelijk geval van het gebruik van zijn kaart door derden.
5. Hij gebruikt de vertrouwelijke code en kaart uitsluitend op veilige plaatsen, uit het zicht van anderen en zonder zich te laten afleiden en hij treft, meer algemeen, alle redelijke maatregelen om de veiligheid van zijn kaart te garanderen.
6. Hij bezorgt de kaart onmiddellijk terug aan de Bank op diens eerste verzoek, of indien de kaart defect of onbruikbaar is, dan wel wanneer hem een nieuwe kaart wordt geleverd, nadat hij de vorige kaart eerst in twee heeft geknipt.
7. Hij waarschuwt onmiddellijk Card Stop (in België: 070 344 344 (max. 0,30 euro per minuut); in het buitenland: + 32 70 344 344 (tarief bepaald door de buitenlandse operator)) bij om het even welk voorval dat een frauduleus, onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van zijn kaart of code met zich mee zou kunnen brengen of bij elke vrees hiertoe, met name in geval van verlies, diefstal of onrechtmatig gebruik, teneinde de kaart onmiddellijk te laten blokkeren. In geval van betwisting hebben de gegevens die zijn opgenomen tijdens het gesprek met Card Stop bewijskracht. De kaarthouder dient het verlies, de diefstal of het onrechtmatige gebruik van de kaart zo snel mogelijk aan de bevoegde autoriteiten te melden en de Bank op haar verzoek het bewijs van deze aangifte te bezorgen evenals alle informatie die nuttig is voor haar onderzoeken.

## > 10. Verplichtingen en verantwoordelijkheden van de rekeninghouder.

De rekeninghouder is samen met de kaarthouder hoofdelijk en onverdeeld verantwoordelijk voor de betaling van elk bedrag dat wordt vermeld in de uitgavenstaten van de aan de rekening verbonden kaart(en).

De rekeninghouder verbindt zich ertoe de volledige verantwoordelijkheid voor alle financiële en andere gevolgen te dragen van de Betalingstransacties die zijn verricht aan de hand van de kaart en in het algemeen, voor elk gebruik van de kaart door de kaarthouder of door een derde aan wie de kaart werd overhandigd in strijd met het persoonlijke karakter van de kaart, alsof hij die Betalingstransacties zelf had verricht. Alle Betalingstransacties die zijn verricht door de kaarthouder of een derde aan wie de kaart werd overhandigd, worden dus onherroepelijk geacht met de instemming van de rekeninghouder te zijn verricht.

De rekeninghouder stemt er uitdrukkelijk mee in dat de rekening wordt gedebiteerd voor de met de kaart verrichte Betalingstransacties, evenals voor de in artikel 8 bedoelde kosten.

De rekeninghouder erkent de geldigheid van de bepalingen om in te stemmen met een Betalingstransactie, zoals bedoeld in artikel 3 van deze voorwaarden, en erkent met name de geldigheid van de elektronische handtekening door middel van het ingeven van de kaartcode in de geldautomaten of betaalterminals, of via enig ander middel of geschikt systeem waarmee de kaart kan worden gebruikt, en de geldigheid van de ondertekening van een borderel door middel van elk geschikt elektronisch systeem. Hij erkent dat die ondertekeningen voldoen aan de voorwaarden bepaald in artikel 1322, lid 2, van het Burgerlijk Wetboek en dat zij dezelfde bewijskracht hebben als een originele, met de hand geschreven handtekening op een papieren drager.

Hij verbindt zich er bovendien toe om alle in artikel 9 bedoelde verplichtingen na te leven indien hij ook de kaarthouder is.

## > 11. Verplichtingen en verantwoordelijkheden van de Bank.

De Bank/Vennootschap verbindt zich ertoe alle nuttige maatregelen te nemen om elk verder gebruik van de kaart te voorkomen nadat Card Stop op de hoogte werd gebracht van verlies, diefstal of niet-toegestaan gebruik van de kaart.

Behalve bij bedrog of grove nalatigheid van de Bank, kan de Bank niet aansprakelijk worden gesteld (i) voor een verlies te wijten aan een storing of een ander technisch defect van een geld- of betaalautomaat of van het netwerk, waardoor de kaarthouder, zelf of via een Begunstigde, geen Betalingstransactie kan initiëren indien de kaarthouder van de storing op de hoogte werd gebracht via een bericht op het toestel of op een andere zichtbare manier, (ii) indien een handelaar, onderneming of bank het gebruik van de kaart, om eender welke reden, niet toestaat of indien de kaart om een of andere technische reden niet wordt aanvaard.

De verbintenissen van de Bank/Vennootschap inzake de gebruiksmogelijkheden van de kaart zijn middelenverbintenissen en geen resultaatsverbintenissen. In geval van een geschil tussen de kaarthouder/rekeninghouder en een handelaar of een op het betaalnetafwerk aangesloten persoon inzake een transactie of daaraan verbonden product of dienst, kan de Bank niet worden gevraagd om tussenbeide te komen.

## > 12. Onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van de kaart door een derde.

Zonder afbreuk te doen aan de verplichting de gebeurtenissen bepaald in artikel 9, 7° onmiddellijk aan Card Stop te melden (hierna de 'Kennisgeving' genoemd) en overeenkomstig artikel 57.1 van de Algemene Voorwaarden, dient de rekeninghouder/kaarthouder de Vennootschap op de hoogte te stellen van elke via de kaart verrichte niet-toegestane Betalingstransactie, en wel onmiddellijk en uiterlijk dertien maanden nadat de betrokken Betalingstransactie werd gedebiteerd of gecrediteerd, door een melding op de website van de Vennootschap (<http://www.mijnkaart.be>, rubriek Helpdesk, subrubriek Betwistingen), evenals door een kennisgeving aan de Bank overeenkomstig de vormvereisten in artikel 13.1 van de Algemene Voorwaarden. Elke vraag tot rechtzetting of vergoeding na deze termijn of zonder de voormelde vormvereisten te eerbiedigen, is onontvankelijk, tenzij de bank de informatie betreffende de bewuste betalingstransactie niet ter beschikking van de Cliënt heeft gesteld overeenkomstig de bepalingen van artikel 41.1.

Indien de Bank overeenkomstig de vormvereisten en de termijn zoals bepaald in de eerste alinea van de niet-toegestane Betalingstransactie op de hoogte werd gebracht, zal de Bank als er sprake is van een niet-toegestane Betalingstransactie het bedrag van de niet-toegestane Betalingstransactie onmiddellijk terugbetalen of in voorkomend geval de rekening herstellen in de toestand waarin ze zou zijn geweest mocht de niet-toegestane Betalingstransactie niet hebben plaatsgevonden, eventueel vermeerderd met de rente op dat bedrag, behalve als de Bank goede redenen heeft om fraude te vermoeden en als zij die redenen schriftelijk aan de FOD Economie meedeelt. Bovendien zal de Bank de eventuele verdere financiële gevolgen vergoeden, in het bijzonder de kosten die door de rekeninghouder zijn gemaakt voor de bepaling van de te vergoeden schade.

In afwijking van wat voorafgaat en tot aan de Kennisgeving is de rekeninghouder aansprakelijk ten belope van maximaal 50 euro voor de gevolgen van niet-toegestane Betalingstransacties die met een verloren, gestolen of verduisterd Betaalinstrument zijn uitgevoerd. Deze beperking geldt niet indien de feiten zich hebben voorgedaan omdat de rekeninghouder/kaarthouder bedrieglijk heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid niet heeft voldaan aan een of meer van zijn verplichtingen inzake de gebruiksvoorwaarden van de kaart of code en de te hanteren veiligheidsmaatregelen of inzake de aan de Vennootschap te geven Kennisgeving, zoals voormeld; in die gevallen draagt de rekeninghouder dus alle verliezen. Zonder afbreuk te doen aan de soevereine beoordelingsbevoegdheid van de rechter en aan de vereiste om rekening te houden met alle feitelijke omstandigheden, mag met name het niet-naleven door de rekeninghouder/kaarthouder van de voorzorgsmaatregelen nummers 1, 2, 4, 5 en 7 bepaald in artikel 9 hierboven als een grove nalatigheid worden beschouwd. De Bank levert de elementen aan om de fraude of grove nalatigheid van de Cliënt te bewijzen. De Bank vestigt de aandacht van de rekeninghouder voorts op het feit dat deze opsomming enkel als voorbeeld dient en dat andere gedragingen van de kaarthouder of rekeninghouder, ongeacht of ze uitdrukkelijk door deze voorwaarden worden beoogd, aangemerkt kunnen worden als grove nalatigheid, afhankelijk van het geheel van omstandigheden waarin zij zich hebben voorgedaan of gemanifesteerd, wat uiteindelijk in voorkomend geval zal worden beoordeeld door de gerechtshoven en rechtbanken.

De rekeninghouder/kaarthouder zal niet aansprakelijk worden gesteld als de Cliënt het verlies, de diefstal of de verduistering niet kon opsporen vóór de betaling, behalve als de rekeninghouder/kaarthouder bedrieglijk handelde of als het verlies te wijten is aan handelingen of een tekortkoming van een loontrekkende van een agent of een filiaal van de Bank of van een entiteit aan wie haar activiteiten werden uitbesteed.

Behalve als de rekeninghouder/kaarthouder bedrieglijk heeft gehandeld, zal hij ook niet aansprakelijk worden gesteld als de Bank geen sterke authenticatie van de kaarthouder eist.

Vanaf de Kennisgeving zijn de financiële gevolgen van het gebruik van een verloren, gestolen of verduisterde kaart en/of code voor rekening van de Bank, tenzij de Bank bewijst dat de rekeninghouder/kaarthouder bedrieglijk heeft gehandeld.

De voormelde aansprakelijkheid van de Bank geldt niet in geval van overmacht, noch wanneer de Bank of een andere betrokken betalingsdienstaanbieder andere wettelijke verplichtingen heeft op grond van de nationale wetgeving of de wetgeving van de Europese Unie.

### > 13. Niet-uitgevoerde of niet correct uitgevoerde Betalingstransactie.

Overeenkomstig artikel 58.1 van de Algemene Voorwaarden dient de rekeninghouder/kaarthouder in geval van een niet-uitgevoerde of niet correct uitgevoerde Betalingstransactie, de Bank hiervan onmiddellijk en uiterlijk dertien maanden nadat de betrokken Betalingstransactie werd gedebiteerd of gecrediteerd op de hoogte te brengen volgens de vormvereisten in artikel 13.1 van de Algemene Voorwaarden.

Wanneer de Cliënt ontkent een uitgevoerde Betalingstransactie te hebben toegestaan of beweert dat de Betalingstransactie niet correct werd uitgevoerd, moet de Bank het bewijs leveren dat de betrokken Transactie werd geauthenticeerd, geldig werd geregistreerd en geboekt en dat ze niet werd getroffen door een technische of andere tekortkoming in de door de Bank geleverde dienst.

Indien de Bank daarvan op de hoogte werd gebracht volgens de vormvereisten en de termijn zoals bepaald in de eerste alinea, is de Bank overeenkomstig de limieten en de bepalingen van artikel 58 van de Algemene Voorwaarden aansprakelijk voor de niet-uitgevoerde of niet correct uitgevoerde Betalingstransacties die door de kaarthouder correct werden geïnitieerd of die via de Begunstigde correct aan de Bank werden verzonden.

De voormelde aansprakelijkheid van de Bank geldt niet in geval van overmacht, noch wanneer de Bank of een andere betrokken betalingsdienstaanbieder andere wettelijke verplichtingen heeft op grond van de nationale wetgeving of de wetgeving van de Europese Unie.

### > 14. Hernieuwing van de kaart – Blokkering van de kaart.

De rekeninghouder/kaarthouder stemt ermee in dat de Bank de kaart hernieuwt behoudens in geval van tegenbericht per aangetekend schrijven aan de Bank minstens drie maanden vóór de vervaldag ervan.

De Bank behoudt zich echter het recht voor om de kaart niet te vernieuwen en moet zich hiervoor niet rechtvaardigen.

Overeenkomstig artikel 13.4 van de Algemene Voorwaarden behoudt de Bank zich met name het recht voor om in de volgende gevallen de kaart te blokkeren of in te houden:

- (a) de kaart is defect;
- (b) de kaarthouder is vergeten zijn kaart terug te trekken uit de geldautomaat of betaalterminal;
- (c) er is driemaal achter elkaar een verkeerde code ingegeven;
- (d) er is beroep aangetekend tegen de kaart op schriftelijk of telefonisch verzoek van de rekeninghouder, de kaarthouder of een andere gevolmachtigde, bijvoorbeeld in geval van verlies, diefstal of frauduleus gebruik van de kaart;
- (e) de rekening werd geblokkeerd of gesloten;
- (f) in geval van beslagname;
- (g) in geval van een ontoereikend saldo op de rekening (desgevallend na overschrijding van de limiet van de eventueel toegekende kredieten);
- (h) bij overlijden.

De rekeninghouder/kaarthouder aanvaardt dat er kosten verbonden zijn aan de blokkering van de kaart in de gevallen (e), (f) en (g) overeenkomstig artikel 8 van deze voorwaarden.

## > 15. Bewijs.

De Betalingstransacties uitgevoerd door middel van de kaart worden automatisch opgeslagen in de systemen van de Bank. De Bank en de kaarthouder/rekeninghouder erkennen dat de gegevens inzake de Betalingstransacties uitgevoerd door middel van de kaart en opgeslagen op een duurzame elektronische drager van de Bank bewijskracht hebben tot bewijs van het tegendeel op dezelfde wijze als een door alle partijen ondertekend origineel geschrift op een papieren drager.

Voor de Betalingstransacties aan een geldautomaat of betaalterminal waarvoor een afgedrukt document met de gegevens van de Betalingstransactie en/of het saldo van de rekening wordt afgeleverd, hebben deze gegevens slechts een indicatief karakter. Het werkelijke saldo van de rekening kan immers verschillen afhankelijk van andere Transacties die nog in uitvoering zijn.

## > 16. Persoonlijke levenssfeer.

De persoonsgegevens van de rekeninghouder/kaarthouder die aan de Bank worden meegegeeld wanneer de kaart wordt aangevraagd of ontvangen, wanneer de kaart wordt gebruikt, wanneer verlies, diefstal of fraude of risico daartoe wordt gemeld, wanneer een aanpassing van de gebruikslimieten of een nieuwe code wordt aangevraagd, of bij de opzegging van dit contract (namelijk onder meer persoonsgegevens die betrekking hebben op identiteit, woonplaats, persoonlijk statuut, Betalingstransacties die met de kaart zijn uitgevoerd of aanvragen die in verband hiermee zijn ingediend) worden in een of meer bestanden van de Bank opgeslagen met inachtneming van de in België geldende wetgeving. De 'verantwoordelijke voor de verwerking' van die gegevens is Keytrade Bank, filiaal van Arkéa Direct Bank, met zetel te 1170 Brussel, Vorstlaan 100. Die gegevens worden verwerkt voor de behandeling van de kaartaanvraag en in het kader van het beheer van de debetkaarten en de Transacties met de kaart, alsook voor de doeleinden zoals beschreven in het Privacybeleid, beschikbaar op [www.keytradebank.be](http://www.keytradebank.be), waarin ook de rechten van de rekeninghouder/kaarthouder in dat verband staan vermeld.

De kaarthouder en de rekeninghouder erkennen dat de aanvraag en het gebruik van de kaart inhouden dat de Bank toegang heeft tot hun persoonsgegevens die noodzakelijk zijn om de met de kaart verbonden Betalingsdiensten te leveren en dat ze die gegevens verwerkt en bewaart. Door in te stemmen met de uitvoering van de Betalingstransacties, stemmen de kaarthouder en rekeninghouder in met de verzameling, verwerking en bewaring van voormelde persoonsgegevens overeenkomstig het Privacybeleid.

## > 17. Looptijd en opzegging.

Het contract wordt voor onbepaalde duur gesloten. Het eindigt automatisch op de vervaldag van de kaart, behalve bij hernieuwing van de kaart op de vervaldag overeenkomstig de bepalingen van artikel 14 hierboven.

Het contract kan door de rekeninghouder/kaarthouder te allen tijde kosteloos, zonder verantwoording en met inachtneming van een opzeggingstermijn van drie Dagen worden opgezegd per aangetekende brief gericht aan de Zetel van de Bank. De opzegging van het contract maakt alle onderlinge schuldvorderingen en schulden tussen de partijen onmiddellijk opeisbaar.

De Bank kan dit contract met onmiddellijke ingang beëindigen, door verzending van een kennisgeving op een duurzame drager, in geval van een ernstig verzuim van de kaarthouder/rekeninghouder om zijn verplichtingen ingevolge dit contract na te komen.

De Bank zal de kaart uiterlijk op de dag van inwerkingtreding van de opzegging blokkeren en de rekeninghouder/kaarthouder dient de kaart, in twee geknipt, onmiddellijk en spontaan aan de Bank terug te bezorgen.

De afsluiting van de rekening leidt automatisch tot de beëindiging van dit contract, met onmiddellijke ingang en zonder andere formaliteiten. Zonder afbreuk te doen aan de bepalingen van de artikelen 12 en 13, blijven in geval van opzegging van het contract, de rekeninghouder en de kaarthouder hoofdelijk verantwoordelijk voor alle Betalingstransacties die met de kaart plaatsvinden voordat zij daadwerkelijk aan de Bank is terugbezorgd.

## > 18. Wijziging van de voorwaarden.

De Bank kan deze voorwaarden te allen tijde wijzigen overeenkomstig de bepalingen van artikel 26 van de Algemene Voorwaarden.

De rekeninghouder/kaarthouder die de Bank vóór de datum van inwerkingtreding van de gewijzigde voorwaarden er niet van in kennis stelt dat hij de wijzigingen niet aanvaardt, wordt geacht deze wijzigingen te hebben aanvaard en elke Betalingstransactie die met behulp van de kaart door de rekeninghouder/kaarthouder wordt verricht na de inwerkingtreding van de gewijzigde voorwaarden zal door deze nieuwe voorwaarden worden geregeld.

De rekeninghouder/kaarthouder die de nieuwe voorwaarden niet aanvaardt, kan dit contract zelf vóór de inwerkingtreding onmiddellijk en kosteloos opzeggen per aangetekende brief gericht aan de Zetel van de Bank en door de kaart in twee geknipt aan de Bank terug te bezorgen. De Bank zal de kaart uiterlijk twee Dagen na ontvangst van deze brief blokkeren.

De Bank zal het contract opzeggen als de rekeninghouder/kaarthouder haar ervan in kennis heeft gesteld dat hij de nieuwe gewijzigde Bijzondere Voorwaarden niet aanvaardt zonder dat hij het contract echter zelf opzegt.

## > 19. Niet-consument.

Zonder afbreuk te doen aan artikel 45.3 van de Algemene Voorwaarden, zijn de volgende bepalingen van deze Voorwaarden niet van toepassing op rechtspersonen, noch op natuurlijke personen die binnen het kader van hun bedrijfs- of beroepswerkzaamheid een kaart hebben aangevraagd of Betalingstransacties met de kaart uitvoeren: artikel 2, alinea's 4 en 5, artikel 12, alinea's 3 tot en met 5 (waarbij de uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid waarin die bepalingen ten gunste van de rekeninghouder/kaarthouder voorzien, niet van toepassing zijn), en de bepalingen betreffende de aansprakelijkheid van de Bank waarnaar wordt verwezen in artikel 12, alinea 2 en artikel 13, alinea 2 hierboven. Tenslotte dienen de kennisgevingen zoals bedoeld in artikel 12, alinea 1 en artikel 13, alinea 1 hierboven door de voormelde personen onmiddellijk en ten laatste binnen vijf Dagen te geschieden, zoals voor klachten en betwistingen is bepaald in artikel 15.1 van de Algemene Voorwaarden, en kunnen zij zich niet beroepen op de termijn van dertien maanden zoals bepaald in artikel 12, alinea 1 en artikel 13, alinea 1.

## > 20. Klachten en beroep.

Klachten kunnen bij de Bank worden ingediend via een mail aan de Klantendienst [info@keytradebank.com](mailto:info@keytradebank.com) of telefonisch op + 32 2 679 90 00.

Indien de cliënt niet tevreden is met de voorgestelde oplossing kan hij een bezwaarschrift indienen bij de juridische afdeling ('Legal'):

Keytrade Bank, filiaal van Arkéa Direct Bank  
Departement Legal  
Vorstlaan 100  
1170 Brussel  
Tel. : + 32 2 679 90 00  
Fax : + 32 2 679 90 90  
[legal@keytradebank.be](mailto:legal@keytradebank.be)

Indien de cliënt niet tevreden is met de oplossing die de Bemiddelingsdienst van de Bank voorstelt, kan hij, als natuurlijke persoon die optreedt in het kader van zijn persoonlijke belangen, het geschil voorleggen aan de Ombudsfin – Ombudsman voor financiële geschillen, hetzij per gewone brief naar het hiernavolgende adres, hetzij door middel van het formulier op de website van deze dienst.

Ombudsfin – Ombudsman voor financiële geschillen  
North Gate II, Koning Albert II-laan 8 bus 2  
1000 Brussel  
Fax : + 32 2 545 77 79  
E-mail: [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be)  
[www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be)

De Cliënt kan zijn klacht ook indienen bij de Algemene Directie Economische Inspectie van de Federale Overheidsdienst Economie, KMO's, Middenstand en Energie. Het correspondentieadres is 'FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie – Algemene Directie Economische Inspectie – Front Office - NG III, Koning Albert II-laan 16, 3e verdieping, 1000 Brussel', Tel.: + 32 2 277 54 84, Fax: + 32 2 277 54 52, E-mail: [eco.inspec.fo@economie.fgov.be](mailto:eco.inspec.fo@economie.fgov.be).