

Reglement inzake elektronische betaalmiddelen

Van toepassing vanaf 15/06/2024

Dit reglement vormt een aanvulling op het Algemeen Reglement van de Verrichtingen van vdk bank nv en regelt de bijzondere rechten, verplichtingen en verantwoordelijkheden die het gebruik van een betaalinstrument meebrengt, zowel voor de titularis als voor de volmachtdrager van de rekening.

Artikel 1: Definities

- **Betaalinstrument:** de gepersonaliseerd(e) instrument(en) en/of geheel van procedures overeengekomen door de gebruiker en de aanbieder, waarvan gebruik wordt gemaakt voor het initiëren van een betalingsopdracht (dit betreft o.a. de technische instrumenten (bv. kaarten, mobiele toestel waarop de app is geïnstalleerd, mobile@vdk app, andere mobiele betalingsapplicatie) en/of alle verificatieprocedures (bv. persoonlijke beveiligingsgegevens zoals pincode, wachtwoord of elke andere persoonlijke authenticatiecode, login, idenficatiesysteem)), zoals gedefinieerd in de Wet Betalingsdiensten;
- **Kaart:**
 - **vdk betaalkaart of jovo betaalkaart** (en de daaraan gekoppelde diensten): de genummerde magneetstripkaart voorzien van een chip en een contactloze functionaliteit die de houder ervan de mogelijkheid biedt gebruik te maken van de diensten aangeboden door vdk en/of het Bancontact- of Maestrosysteem of Visa Debitsysteem.
 - **kredietkaart:** de genummerde magneetstripkaart voorzien van een chip en contactloze functionaliteit die de houder ervan de mogelijkheid biedt gebruik te maken van de diensten aangeboden door het Visa Creditsysteem en waarbij het in transacties gespendeerde bedrag éénmaal per maand wordt gedebiteerd van de betaalrekening waaraan de kredietkaart gekoppeld is
- **vdk:** vdk bank nv, uitgever van het betaalinstrument
- **titularis:** de houder van een girorekening waaraan het betaalinstrument verbonden is; de GiroPlusrekening wordt gelijkgesteld met de girorekening.
- **(betalingsdienst)gebruiker:** de natuurlijke persoon op wiens naam of voor wiens gebruik vdk een betaalinstrument heeft uitgegeven en die gebruik kan maken van de functies omschreven in dit reglement (bv. kaarthouder, de gebruiker van online@vdk, de gebruiker van mobile@vdk); dit kan een titularis of een volmachtdrager zijn;
- **kaarthouder:** de natuurlijke persoon op wiens naam of voor wiens gebruik, vdk een betaalkaart heeft uitgegeven en die gebruik kan maken van de functies omschreven in dit reglement;
- **code:** de persoonlijke en vertrouwelijke identificatiecode die overeenstemt met het betaalinstrument;
- **elektronisch bankieren:** het geheel van geautomatiseerde diensten waarmee de kaarthouder, hetzij via internet, hetzij via andere door vdk aanvaarde beveiligde kanalen, informatie kan bekomen over en verrichtingen kan uitvoeren op producten en diensten aangehouden bij de bank.
- **online@vdk:** digitaal kanaal voor internetbankieren: zie bijzonder reglement
- **Bancontact-systeem:** bancontact is een betaalschema waaronder elektronische transacties kunnen worden uitgevoerd.

Bancontact stelt een netwerk van bankautomaten en verkoop-puntterminals ter beschikking van de houder van een betaalinstrument met Bancontactfunctie.

Dit betaalmerk is als logo op de betaalkaart aangebracht. De betaalkaarten uitgegeven door vdk bieden toegang tot het schema daar waar het logo is geafficheerd of afgebeeld (incl. e-commerce).

- **Maestro-systeem:** maestro is een betaalschema waaronder elektronische transacties kunnen worden uitgevoerd. Maestro stelt een netwerk van bankautomaten en verkooppuntterminals die de naam “Maestro” dragen, evenals in voorkomend geval, soortgelijke systemen in het buitenland waarvan de houder van een betaalinstrument gebruik kunnen maken. Indien dit betaalmerk als logo op de betaalkaart aangebracht, biedt de kaart toegang tot het schema daar waar het logo is geafficheerd of afgebeeld (incl. e-commerce).
- **Visa debit-systeem:** Visa Debit is een betaalschema waaronder elektronische transacties kunnen worden uitgevoerd. Visa stelt een netwerk van bankautomaten en verkooppunt terminals ter beschikking die de naam “Visa Debit” dragen, evenals in voorkomend geval, soortgelijke systemen in het buitenland waarvan de houder van een betaalinstrument gebruik kunnen maken. Indien dit betaalmerk als logo op de betaalkaart is aangebracht biedt de kaart toegang tot het schema daar waar het logo is geafficheerd of afgebeeld (incl. e-commerce)
- **Mobile@vdk:** is een softwaretoepassing die toegang verleent tot online@vdk via een mobiel toestel (zoals smartphone en tablet) en het voor de gebruiker mogelijk maakt om via dit toestel bepaalde functionaliteiten in online@vdk uit te voeren. De software en de erbij horende documentatie, evenals alle kopieën ervan, zijn en blijven de exclusieve eigendom van vdk. De cliënt verwerft een niet exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht.
- **Bancontact App:** applicatie beschikbaar voor smartphones die de gebruiker de mogelijkheid geeft een vdk betaalkaart en smartphone te koppelen om met behulp van deze smartphone Bancontact transacties uit te voeren. De transacties worden uitgevoerd met dezelfde modaliteiten als wanneer de gekoppelde vdk betaalkaart zou gebruikt zijn.
- **Worldline:** de vennootschap die door vdk is aangesteld als issuing en acquiring processor voor het beheer van de elektronische betalingen en transacties, uitgevoerd met de door vdk uitgegeven kaarten. Worldline, Haachtsesteenweg 1442, 1130 Brussel, www.mijnkaart.be.
- **CARD STOP:** centrum onder het beheer van Worldline nv, dat door vdk is aangesteld als entiteit die onverwijld in kennis dient te worden gesteld wanneer de gebruiker zich rekenschap geeft van het verlies, de diefstal, het onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik of ieder risico van misbruik van het betaalinstrument.

Artikel 2: Toekenningvoorwaarden en terbeschikkingstelling

De titularis of medetitaris met wederzijdse volmacht of volmachtdrager van een girorekening kan de afgifte vragen van de vermelde betaalinstrumenten, voor zichzelf ofwel voor een of meer volmachtdraggers bevoegd over deze girorekening.

Hij dient zich hiervoor te richten tot een vdk-vestiging. De aanvraag van bijkomende functies op een bestaand betaal-instrument volgt dezelfde procedure. vdk beslist vrij over de toekenning of weigering van de betaalinstrumenten en de omvang van de gebruiksmogelijkheden.

Voor de aanvraag kredietkaart wordt ook de solvabiliteit en de klantenrelatie mee als element ter beoordeling in aanmerking genomen. Een weigering dient niet gemotiveerd te worden.

Het betaalinstrument is strikt persoonlijk en kan behoudens de hierna vermelde uitzonderingen niet worden overgedragen aan een derde. Wanneer op verzoek van de titularis meerdere kaarten worden uitgereikt, zijn alle kaarthouders en de titularis onverdeeld en solidair aansprakelijk voor bedragen die verschuldigd zijn krachtens zowel regelmatig als bedrieglijk gebruik van de kaart behoudens de hierna vermelde beperkingen.

vdk is er wettelijk toe gehouden voor elke aanvraag van een kredietkaart de Centrale voor Kredieten aan Particulieren te raadplegen.

De kaart wordt standaard uitgereikt in een vdk - vestiging waar de kaarthouder een ontvangstbewijs ondertekent. De kaarthouder dient onmiddellijk na de ontvangst op de handtekeningstrook op de rugzijde van de kaart in onuitwisbare inkt zijn handtekening te plaatsen.

Indien de kaart op vraag van de kaarthouder door vdk wordt opgestuurd, geschiedt dit per aangetekend schrijven en zijn de kosten voor verzending ten laste van de kaarthouder.

Vanaf de aflevering van de kaart is de kaarthouder volledig verantwoordelijk voor het gebruik ervan.

De kaart blijft geldig tot de laatste dag van de maand en van het jaar die erop vermeld staan. vdk kan evenwel de kaart vroeger vernietigen, wanneer zij dit noodzakelijk acht (bijv. om technologische redenen).

Bij het verstrijken van de geldigheidsduur zal een nieuwe kaart worden aangemaakt, die beschikbaar wordt gesteld in een vdk - vestiging tenzij de kaarthouder deze overeenkomst schriftelijk of per e-mail heeft beëindigd uiterlijk twee maanden voor de vervalddag of vdk de verlenging weigert. De kaarthouder moet de vervallen kaart vernietigen.

Behalve ter vervanging van een bestaande kaart, zal vdk niet omgevraagd een kaart aan de kaarthouder bezorgen.

vdk kan, zonder haar beslissing te moeten motiveren, op ieder ogenblik de onmiddellijke teruggave van de betaal- en kredietkaarten eisen of het gebruik ervan verhinderen.

De intrekking van het recht van de titularis van de rekening om over een betaalinstrument te beschikken, strekt zich automatisch uit tot de volmachtdrager.

In alle gevallen waarin de titularis ertoe gehouden is de betaal- of kredietkaart die hij in bezit heeft, terug te geven, is de volmachtdrager ertoe gehouden hetzelfde te doen met de aan hem afgegeven betaal- of kredietkaart.

Hoe dan ook blijft de titularis aansprakelijk voor het gebruik dat na de afsluiting van de rekening zou gemaakt worden van de kaarten die hij niet tegen ontvangstbewijs van vdk zou teruggegeven hebben.

vdk is niet verantwoordelijk voor rechtstreekse of onrechtstreekse schade of verlies naar aanleiding van het gebruik van de genoemde diensten.

Artikel 3: Functionaliteiten in België

• Betaalkaarten – kredietkaarten

Via een bankautomaat, geplaatst aan de binnen- en de buitenkant van de vdk-vestigingen kan de kaarthouder eurobankbiljetten opnemen en kan hij zijn geheime code van de kaart wijzigen.

De kaarthouder kan in België tevens via de bankautomaten van andere financiële instellingen eurobankbiljetten opnemen. Hij kan met een vdk betaalkaart eveneens via in het buitenland opgestelde bankautomaten, geld opnemen indien het logo aanwezig op de bankautomaat overeenstemt met het logo op de betaalkaart. Hij kan met een vdk kredietkaart eveneens via in het buitenland opgestelde bankautomaten, geld opnemen, indien het logo aanwezig op de bankautomaat overeenstemt met het logo op de betaalkaart.

Via terminals, opgesteld in verkooppunten, kan de kaarthouder de prijs van de daar aangekochte goederen of diensten betalen. In het buitenland kan de kaarthouder deze betalingen eveneens uitvoeren indien de terminals opgesteld in de verkooppunten, één van de betaalschema's aanwezig op de kaart aanbieden.

De kaarthouder mag op die wijze per periode van zeven dagen betalen voor een bepaald maximum bedrag. Naargelang het type van terminal moet de kaarthouder hetzij zijn geheime code gebruiker hetzij een verkoopborderel ondertekenen.

• Tankbeurten

De kaarthouder wordt hierbij geïnformeerd dat bij een kaartbetaling in een tankstation het exacte bedrag van de tankbeurt, en dus de betaling, vooraf niet gekend is. Bijgevolg wordt door de petroleummaatschappij telkens een vast bedrag gereserveerd op de aan de kaart gekoppelde rekening. Eenzelfde reservatie is voorzien bij een betaling van een laadbeurt aan een elektrisch laadstation. Deze reservering is strikt beperkt tot de duurtijd van de tankbeurt. Het gereserveerde bedrag, dat kan verschillen van maatschappij tot maatschappij en dat meestal hoger blijkt te zijn dan het uiteindelijke bedrag van de tankbeurt, wordt in geen geval volledig gedebiteerd van de rekening. Het wordt slechts tijdelijk geblokkeerd waardoor het saldo dat beschikbaar is op de rekening voor andere betalingen/verrichtingen tijdelijk vermindert met dat bedrag. Van zodra de tankbeurt beëindigd is en het exacte bedrag van de tankbeurt en de betaling gekend is, wordt enkel het bedrag van de tankbeurt effectief van de rekening gedebiteerd en neemt de blokkering een einde. Het bedrag dat eventueel te veel gereserveerd was, is vanaf dan opnieuw beschikbaar op de rekening.

• Kredietkaarten

De kaarthouder kan met de vdk kredietkaart goederen of diensten betalen die hij heeft aangekocht bij de handelaars die op het Visa-netwerk zijn aangesloten in binnen- en buitenland.

De kaarthouder kan op vertoon van zijn kaart en door ondertekening van een verkoopborderel contant geld opnemen bij bepaalde bankfilialen in het buitenland, die voorzien zijn van het Visa-logo.

De kaarthouder kan tevens contant geld opnemen aan bepaalde bankautomaten in binnen- en buitenland, die voorzien zijn van het Visa-logo.

De kaarthouder van een vdk kredietkaart kan telefonisch, per briefwisseling of via Internet goederen of diensten aankopen.

Om de betaling te bevestigen kan, afhankelijk van de handelaar, gevraagd worden om:

- kaartnummer, vervaldatum van de kaart en geheime code (CVV) op de achterzijde van de kaart in te geven
- een geheime code te genereren via de door vdk ter beschikking gestelde unconnected card reader en de code van de kaart en deze in te voeren

• **Uittrekselprinter**

Iedere klant kan voor de rekeningen in diens abonnement de rekeningafschriften afdrucken op een uittrekseldrukker of via de dienst internetbankieren online@vdk.

• **Bancontact App**

Deze Mobile App biedt de mogelijkheid om betalingstransacties uit te voeren. De gebruiker aanvaardt de 'App Terms' en de gebruiksvoorwaarden en gebruikt de Mobile App tegen de in dit reglement bepaalde voorwaarden. Dit reglement voor gebruik van de kaart als elektronisch betaalinstrument is naar analogie van toepassing zowel op het gebruik van de Mobile App als op het toestel waarop de Mobile App is geïnstalleerd en in het bijzonder wat betreft: het zorgvuldig en veilig beheer van zowel de Mobile App als het toestel waarop de Mobile App is geïnstalleerd; kennisgeving van verlies, diefstal, onrechtmatig of niet-toegestaan, gebruik; kennisgeving van onregelmatigheden, ...

Artikel 4: Functionaliteiten in het buitenland

Om veiligheidsredenen is de kredietkaart in de Verenigde Staten niet standaard geactiveerd. Op eenvoudig verzoek kan via de vdk-vestiging de kaart tijdelijk te worden geactiveerd voor wereldwijd gebruik.

Om veiligheidsredenen is de Maestrofunctie of de Visa Debit functie op de vdk-bankkaart buiten Europa niet standaard geactiveerd. In de mobile@vdk, online@vdk toepassing of op eenvoudig verzoek kan via de vdk-vestiging de bankkaart tijdelijk worden geactiveerd voor wereldwijd gebruik. De kaarthouder kan in het buitenland, via de daar opgestelde betaalautomaten en verkooppuntterminals behorend tot een systeem waarmee Bancontact, Maestro of Visa een akkoord heeft gesloten, bepaalde verrichtingen zoals de opvraging van contant geld in de munt van het betrokken land, uitvoeren binnen de gestelde limieten en zonder overschrijding van de op dat ogenblik bestaande provisie op de girorekening – rekening houdend met eventueel nog te boeken verrichtingen. Naargelang het type van terminal moet de kaarthouder hetzij zijn geheime code gebruiken hetzij een verkoopborderel ondertekenen.

Indien gebruik wordt gemaakt van deze dienstverlening in een land van de eurozone worden conform de Europese Verordening de verrichtingen in euro niet getarifeerd. De verrichtingen in vreemde valuta van landen die geen deel uitmaken van de Europese muntunie worden in het devies van de kaartrekening omgerekend tegen een koers die door vdk wordt bepaald op basis van de indicatieve koers van de Europese Centrale Bank van de dag waarop de verwerking van de desbetreffende verrichtingen plaatsvond, desgewenst verhoogd met een marge zoals beschreven in de "Tarieflijst" die beschikbaar is in elke vdk-vestiging.

Artikel 5: Gebruikslimieten

vdk past de gebruikslimieten toe voor de verschillende in dit reglement vermelde vormen van dienstverlening ongeacht het land waar de verrichting plaatsvindt.

De toepasselijke limieten zijn afhankelijk van de gekozen dienst, type betaalinstrument en de leeftijd van de betalingsdienstgebruiker en gelden per rekening. De gebruikslimieten zijn terug te vinden op www.vdk.be of beschikbaar in elke vdk-vestiging.

De limieten zijn van toepassing per voortschrijdende periode van zeven dagen.

vdk kan deze limieten wijzigen op vraag van de betalingsdienstgebruiker binnen de door haar bepaalde maxima. In de mobile@vdk of online@vdk toepassing kan de kaarthouder zelf ook wijziging doorvoeren binnen door vdk bepaalde maxima. Vdk mag weigeren gevolg te geven aan iedere vraag tot wijziging van de gebruikslimieten zonder deze weigering te moeten rechtvaardigen of beslissen deze voor haar eigen veiligheid of deze van de kaarthouder te beperken.

De betalingsdienstgebruiker verbindt zich er toe bij elke transactie noch de limiet, noch de op dat ogenblik bestaande provisie op de girorekening, rekening houdend met eventueel nog te boeken verrichtingen, noch de eventuele geoorloofde debetstand te overschrijden.

Artikel 6: Gebruik van de code

Na de aanvraag van de kaart ontvangt de kaarthouder een per post verzonden omslag waarin een geheim en persoonlijk codenummer gedrukt staat om het kaartgebruik mogelijk te maken. Deze code wordt door de computer berekend en afgedrukt volgens zeer strikte veiligheidsprocedures. vdk neemt de nodige maatregelen om het geheime karakter van de code te waarborgen.

De geheime code vervangt de eigenhandige handtekening en wordt aanvaard als de elektronische handtekening van de kaarthouder. De kaarthouder is de enige die het codenummer kent. De kaarthouder kan de geheime code wijzigen aan sommige bankautomaten of een code op papier laten afleveren tegen de getarifeerde kost.

Deze geheime code is strikt persoonlijk en niet overdraagbaar.

Na invoering van drie opeenvolgende foutieve codes wordt de kaart onbruikbaar.

Deze code kan via de geldautomaatterminals of via de terminals van financiële instellingen die deze functionaliteiten aanbieden, gewijzigd worden. Daarbij dient het gebruik van te vanzelfsprekende of door derden makkelijk te achterhalen codenummers te worden vermeden.

Voor het gebruik van de Bancontact App en mobile@vdk wordt een aanvullende geheime code gebruikt als bevestiging van de transactie. Deze geheime code kan verschillen van de geheime code die de kaarthouder voor andere diensten gebruikt.

Indien er desgevallend geen geheime code wordt gevraagd (bv. in geval van een laag bedrag, of een contactloze betaling) gebeurt de autorisatie enkel door het lezen van de kaartchip van de kaart of door de kaart dicht bij een betaalterminal te houden.

Wat kaartbetalingen met een kredietkaart betreft, kan desgevallend de invoering van de Card Verification Code en de vervaldatum vereist zijn voor bevestiging van de opdracht.

In voorkomend geval, kan de kaarthouder of gebruiker aan een handelaar of begunstigde van een betaling, eenmalig zijn instemming en autorisatie geven voor de uitvoering van latere en nieuwe betalingstransacties (zgn. merchant initiated transactions). De handelaar of begunstigde van de betaling, kan dan voor de uitvoering van de betalingsopdracht, de eerder door de kaarthouder gegeven instemming met betaling, bewaren en hergebruiken, zonder dat deze nog middels een geheime code dient te worden bevestigd. De kaarthouder dient hierbij de nodige waakzaamheid in acht te nemen.

Wat betalingen met de kaart in online@vdk betreft, kan desgevallend nog de invoering van de variabele codes gegeneerd door de vdk-kaartlezer vereist zijn voor de bevestiging van de opdracht.

Artikel 7: Verplichtingen van de gebruiker (kaarthouder/betalingsdienstgebruiker) en de titularis

De gebruiker verbindt zich ertoe de kaart enkel te gebruiken voor de in dit reglement beschreven doeleinden en overeenkomstig de hierin opgenomen voorwaarden en gebruik van het instrument. Bij een gebruik voor andere doeleinden kan vdk niet aansprakelijk gesteld worden voor enige schade die daaruit zou voortvloeien.

De gebruiker dient te allen tijde een veilige bewaring en beheer te garanderen van zijn persoonlijke beveiligingsgegevens: dit betreffen zowel deze die hem door de bank zijn toegekend als zelf aangemaakte persoonlijke beveiligingsgegevens (zoals paswoorden, pincodes, maar ook response codes).

Teneinde onrechtmatig, niet-toegestaan of bedrieglijk gebruik van zijn betaalinstrumenten (o.a. de kaart, persoonlijke beveiligingscodes, Mobile App en toestel) te vermijden, verbindt de gebruiker zich er o.a. toe:

- om zodra hij het betaalinstrument heeft ontvangen, alle redelijke maatregelen te nemen om de veiligheid van het betaalinstrument en de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen;
- zijn betaalinstrumenten zorgvuldig te bewaren, zijn code-nummer van buiten te leren, geheim te houden en het niet te noteren op de kaart, noch op om het even welk document of voorwerp dat samen met de kaart wordt bijgehouden; en de brief met het oorspronkelijke code-nummer te vernietigen;
- zijn betaalinstrumenten niet onbeheerd of in feitelijk voor het publiek toegankelijke plaatsen waaronder begrepen afgesloten ruimten waar andere personen bevoegd toegang toe hebben, achter te laten;
- zijn betaalinstrumenten nooit aan derden (inbegrepen partner, kinderen, familieleden, vrienden, verzorgenden, ...) over te dragen of door hen te laten gebruiken; zijn persoonlijke code en/of persoonlijke beveiligingsgegevens (bv pincode en/of response codes) niet doorgeven aan derden; zijn persoonlijke beveiligingsgegevens niet telefonisch of via een ander communicatiekanaal doorgeven aan derden, noch zijn persoonlijke beveiligingsgegevens ingeven op de website van een derde;
- bij betaling met zijn betaalinstrument, ervoor te zorgen dat het betaalinstrument steeds onder zijn toezicht wordt gebruikt;
- een veilige code te kiezen, die niet door derden op een gemakkelijke wijze kan achterhaald worden;
- zijn betaalinstrumenten nooit te gebruiken om te gokken op het internet.

De gebruiker wordt verzocht de instructies die op het scherm van het automatisch loket ter begeleiding verschijnen stipt op te volgen. Hij verbindt zich ertoe de kaart niet te vouwen, niet in de buurt van een magnetisch veld te brengen en niet bloot te stellen aan extreme fysische omstandigheden of op een andere wijze te beschadigen.

De gebruiker mag een opdracht die hij door middel van zijn kaart heeft gegeven, niet herroepen. vdk komt niet tussen in geschillen tussen de gebruiker en derden en is in geen geval aansprakelijk indien een verkooppunt de kaart niet aanvaardt.

De titularis machtigt vdk zonder voorbehoud tot debitering van zijn girorekening voor alle bedragen opgevraagd met de aan de rekening verbonden kaarten. Hij verbindt zich ertoe te zorgen voor voldoende provisie om de betaling van de uitgavenstaat mogelijk te maken. De eventueel ontstane onrechtmatige debetstanden op de rekening kunnen nooit worden beschouwd als een stilzwijgende kredietverlening en dienen onmiddellijk te worden aangezuiverd.

Wat het gebruik van een kredietkaart betreft, machtigt de titularis vdk om het totale bedrag vermeld op de uitgavenstaat te debiteren, zelfs indien de gekoppelde girorekening onvoldoende provisie voorziet.

Indien de girorekening onvoldoende geprovisioneerd is, zal de debitering een ongeoorloofde debetstand tot gevolg hebben.

De gebruiker heeft de verplichting vdk in kennis te stellen van elke fout of onregelmatigheid vastgesteld op de uitgavenstaat, de overzichten of rekeninguittreksels van de girorekening en van elke boeking op zijn overzicht of op zijn rekeninguittreksels waarvoor hij geen toestemming heeft gegeven.

De gebruiker verbindt zich ertoe - wanneer hij zich rekenschap geeft van het verlies, de diefstal, het onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van de kaart of het betaalinstrument, Card Stop hiervan onverwijld in kennis te stellen en de kaart in verzet te laten plaatsen door het kaartnummer of het girorekening - nummer mee te delen aan Card Stop, bereikbaar iedere dag van de week, weekend inbegrepen 24 uur op 24 uur, op het nummer 078 170 170 (of 00 32 78 170 170 vanuit het buitenland).

De gebruiker informeert binnen de 24 uur na de feiten de politiediensten van de plaats waar het verlies of de diefstal plaatsvonden en zal de volgende bankwerkdag vdk inlichten betreffende dit verlies of diefstal. De gebruiker van Mobile App is tot deze verplichting gehouden wat betreft het verlies, diefstal, onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van de Mobile App of het toestel.

Indien bij de melding aan Card Stop enkel het girorekening-nummer wordt meegedeeld, worden alle kaarten die aan die girorekening verbonden zijn in de verzetslijst opgenomen.

De titularis is aansprakelijk voor de terugbetaling van de onrechtmatige debetstanden in hoofdsom, intresten en lasten volgens de daartoe door vdk gevolgde regels. Bovendien is hij aansprakelijk voor alle schade te wijten aan het feit dat de kaarthouder ondanks de herroeping van zijn volmacht zijn kaart niet heeft teruggegeven.

vdk blijft steeds eigenares van de door haar uitgereikte betaalinstrumenten. De titularis verbindt zich ertoe onmiddellijk de kaart of kaarten terug te geven aan vdk in volgende gevallen:

- in geval van blokkering of definitieve afsluiting, om welke reden dan ook, van de gebonden rekening(en);
- telkens wanneer vdk hem daarom verzoekt.

Bovendien verbindt de titularis zich ertoe de aan de volmachtdrager uitgereikte kaart terug te geven of te doen teruggeven, wanneer hij een volmacht herroept, wanneer de volmacht om welke reden ook vervalt of wanneer vdk hem daarom verzoekt.

Artikel 8: Verplichtingen van vdk

vdk verbindt zich ertoe, rekening houdend met de vermelde voorwaarden, de opdrachten uit te voeren binnen de gebruikelijke termijn.

vdk besteedt de grootste zorg aan de goede uitvoering van de overeenkomst en doet al het mogelijke om de continuïteit van de dienst te bewerkstelligen.

vdk behoudt zich het recht voor om een systeemstoring of een onderbreking of uitval bij de contractuele dienstverlener aangesteld door vdk als processor voor het beheer van de elektronische betalingen en transacties of een betaal- of kaartschema, in te roepen als overmacht.

vdk verbindt er zich toe alle nodige maatregelen te treffen om de vertrouwelijkheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens tegenover derden te waarborgen.

vdk verbindt er zich toe de risico's te dragen voor elke verzending van de toegangsmiddelen aan de kaarthouder. Vanaf de aflevering van de toegangsmiddelen is de kaarthouder volledig verantwoordelijk voor het gebruik ervan.

vdk zal de kaarthouder periodiek inlichten over de te nemen voorzorgsmaatregelen om elk onrechtmatig gebruik van het instrument te verhinderen.

Kennisgevingen aangaande voorzorgsmaatregelen of vermoede of daadwerkelijke fraude of van beveiligingsdreigingen, zullen worden voorzien in online@vdk of per brief of elk ander afdoende beveiligd kanaal dat vdk daartoe geschikt acht.

Van zodra de kaarthouder vdk heeft in kennis gebracht van misbruik, diefstal, verlies en vervalsing of het vermoeden hiervan zal vdk elk nieuw gebruik van de dienst – voor zover technisch mogelijk – beletten.

Artikel 9: Blokkering van een betaalinstrument

vdk behoudt zich het recht voor een betaalinstrument geheel of gedeeltelijk te blokkeren of de kaarten door het automatisch loket of de verkooppuntterminal te laten inhouden, telkens dit nuttig wordt geacht voor de veiligheid van de systemen of van haar financiële belangen en die van de titularis en onder meer in volgende gevallen:

- wanneer driemaal opeenvolgend een verkeerde toegangscode is ingegeven;
- wanneer de kaart defect wordt bevonden;
- in geval van vermoeden van niet-toegestaan of frauduleus gebruik van het betaalinstrument;
- wanneer de kaart met verzet wordt aangetekend op verzoek van de kaarthouder, de titularis of op initiatief van vdk;
- wanneer de gebonden girorekening vereffend of geblokkeerd is of wanneer blijkt dat de titularis niet voldoende provisie ter beschikking houdt op de gebonden rekening;
- in geval van een kaart met een debet- of kredietlijn, een aanzienlijk toegenomen risico dat de titularis niet in staat is om zijn betalingsplicht na te komen;
- wanneer de kaart wordt achtergelaten in een terminal;
- wanneer de overeenkomst door vdk of door de titularis wordt beëindigd.

vdk is er niet toe gehouden de gebruiker in te lichten van de blokkering indien dit objectief gerechtvaardigde veiligheids-overwegingen zou doorkruisen of verboden is op basis van wetgeving.

vdk deblokkeert het betaalinstrument opnieuw zodra de redenen voor blokkering niet langer bestaan.

vdk verbindt zich ertoe – voor zover technisch mogelijk – alle gebruikelijke maatregelen te treffen ter voorkoming van frauduleus gebruik van de kaart zodra ze op de hoogte wordt gebracht van het verlies of de diefstal van de kaart.

Dit artikel is naar analogie van toepassing op het blokkeren van de Mobile App.

Artikel 10: Aansprakelijkheid

Tot op het ogenblik van de kennisgeving zoals voorzien in dit reglement, draagt de titularis het verlies met betrekking tot niet-toegestane betalingstransacties dat voortvloeit uit het gebruik van van een verloren of gestolen betaalinstrument of het onrechtmatig gebruik van een betaalinstrument.

Dit verlies is voor de titularis evenwel beperkt tot 50 EUR per schadegeval.

Deze risicobeperking geldt niet voor verliezen die de titularis heeft geleden doordat de gebruiker frauduleus, opzettelijk of grof nalatig heeft gehandeld. In deze gevallen draagt de titularis alle verliezen, zonder toepassing van een maximumbedrag.

Als grove nalatigheid kan onder meer worden beschouwd:

- het niet naleven van de verplichtingen voortvloeiende uit het reglement of het overtreden van de veiligheidsvoorschriften;
- de gepersonaliseerde veiligheidsgegevens, zoals een identificatienummer of enige andere code in een gemakkelijk herkenbare vorm noteren, op het betaalinstrument, of op een voorwerp of een document dat de betalingsdienstgebruiker bij het instrument bewaart of met dat instrument bij zich draagt;
- het doorgeven van zijn persoonlijke code (pincode kaart, appcode, responscode,...) aan derden of het laten gebruiken van het betaalinstrument door derden;
- het onbeheerd achterlaten van de toegangsmiddelen (betaalinstrument, code);
- het niet onmiddellijk waarschuwen van card stop in geval van diefstal, verlies of misbruik van de toegangsmiddelen en/of betaalinstrument;
- het niet onmiddellijk wijzigen van de code of het blokkeren van de dienst wanneer de titularis diefstal, verlies of misbruik van zijn toegangsmiddelen vaststelt.

De titularis draagt geen enkel verlies indien:

- het verlies, de diefstal of het onrechtmatig gebruik van een betaalinstrument niet kon worden vastgesteld door de gebruiker voordat een betaling plaatsvond, tenzij de gebruiker zelf frauduleus heeft gehandeld, of
- het verlies is veroorzaakt door het handelen of nalaten van een werknemer of agent van vdk.

Bovendien draagt de titularis – behalve in geval van fraude of bedrieglijk opzet – geen financiële verliezen wanneer de betalingsdienstaanbieder van de betaler geen sterke cliënt-authenticatie verlangt.

Na de kennisgeving draagt de titularis geen risico voor eventuele schade als gevolg van diefstal, verlies of misbruik van de toegangsmiddelen, behalve in geval van fraude of grove nalatigheid.

vdk kan niet aansprakelijk worden gesteld voor rechtstreekse of onrechtstreekse schade, voortvloeiend uit de niet-beschikbaarheid van het kaartbetalingssysteem te wijten aan oorzaken buiten haar wil of wanneer zij haar verplichtingen niet naleeft omwille van overmacht of door toedoen van derden, waaronder de bv. niet-beschikbaarheid van de netwerken, of kaartschema's. Onder 'onrechtstreekse schade' waarvoor vdk evenmin aansprakelijk kan worden gesteld, valt: winstderving, bedrijfsschade, verlies van klanten, verlies van contracten, vorderingen van derden, verliezen en andere dergelijke aansprakelijkheden (ongeacht zij contractueel, buitencontractueel, voorzienbaar, ... zijn).

Artikel 11: Informatieverstrekking

vdk bezorgt op regelmatige basis dagafschriften aan de titularis met vermelding van de met betaalinstrumenten uitgevoerde verrichtingen. Zij bevatten minstens volgende informatie:

- verrichtingsdatum, valutadatum, identificatie van de transactie, eventueel met vermelding van inlichtingen over de begunstigde;
- het gedebiteerde bedrag uitgedrukt in de munt van de rekening en eventueel in de oorspronkelijke munt, de voor de transacties aangerekende provisies en kosten en toegestane wisselkoers.

Wat de kredietkaart betreft ontvangt de titularis elke maand een uitgavenstaat. Deze wordt digitaal ter beschikking gesteld via de berichtenbox van online@vdk of mobile@vdk, of desgevallend verstuurd per post.

Deze uitgavenstaat vermeldt de verrichtingen die door middel van de kaart uitgevoerd zijn en door Worldline geregistreerd werden sedert het opmaken van de vorige uitgavenstaat.

Voor elke geldopvraging vermeldt de uitgavenstaat buiten het opgevraagde bedrag, een commissie op het bedrag berekend.

Betwistingen met betrekking tot onterecht of verkeerd afgerekende bedragen worden voor de uitgever van de kredietkaart afgehandeld door Worldline, meer informatie over klanten- en klachtendienst op www.mijnkaart.be.

Elke vastgestelde onregelmatigheid betreffende de uitgavenstaat alsook elke andere fout, onregelmatigheid of boeking op het overzicht van een transactie waarvoor geen toestemming werd gegeven, dient onmiddellijk aan Worldline te worden gemeld en elke betwisting dient uiterlijk binnen de dertig dagen na ontvangst ervan schriftelijk aan Worldline te worden bevestigd. Na deze termijn wordt de uitgavenstaat alsmede het vermelde saldo onherroepelijk als volledig aanvaard beschouwd.

Artikel 12: Bewijsregeling

In geval van een betwisting van een transactie zal vdk aan de hand van een journaal bewijzen dat de transactie juist werd geauthentiseerd, geregistreerd en geboekt, en niet door een technische storing of andere falen werd beïnvloed.

Bij elektronisch gebruik van de kaart vormen de geregistreerde gegevens het bewijs van de verrichting. Deze gegevens worden door vdk minstens tien jaar bijgehouden te rekenen vanaf de uitvoering van de transactie. Het journaal van de uitgevoerde verrichtingen kan op welke wijze dan ook gevisualiseerd worden. Om het even welke weergave ervan zal dezelfde bewijswaarde hebben als het origineel document.

Het ticket dat eventueel wordt afgeleverd, dient niet tot bewijs van de daarin vermelde verrichtingen, maar wordt alleen bij wijze van of met het oog op controle ter hand gesteld.

Artikel 13: Beëindiging van de overeenkomst

Ongeacht de bepalingen van het Algemeen Reglement kan vdk dienstverlening geheel of gedeeltelijk opschorten of het contract beëindigen zonder opzeggingstermijn, voorafgaande kennisgeving of motivering:

- wanneer de titularis en de gebruiker hun verplichtingen t.o.v. vdk niet naleven;
- bij misbruik of ingeval van vertrouwensbreuk;
- telkens vdk daartoe wordt verplicht hetzij door toepassing van wettelijke bepalingen of door gerechtelijke instanties.

vdk kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade die de titularis zou lijden als gevolg van de hierboven vermelde opschorting of beëindiging van de dienstverlening.

Verder gebruik van de kaart, na de beëindiging van de overeenkomst, kan het voorwerp uitmaken van strafrechtelijke vervolging.

Artikel 14: Kosten

De prijs van elk betaalinstrument en elke betaalfunctie wordt meegedeeld op de tarieflijst van vdk, beschikbaar in elke vestiging en via www.vdk.be.

De titularis machtigt vdk om dit bedrag automatisch te debiteren op de girorekening.

vdk kan daarnaast de volgende kosten in rekening brengen: de verzending of afgifte van een nieuwe code indien de houder de vorige code vergeten is, de afgifte van een nieuwe kaart bij vervanging, ...