

# Bijzondere Voorwaarden Bankkaarten

Juni 2023

## Artikel 1 - Algemeen

Deze Voorwaarden bepalen de bijzondere rechten, verplichtingen en verantwoordelijkheden die het gebruik van de Triodos Business debetkaart meebrengt, zowel voor de Gebruiker van de Kaart en de Houder van de rekening waaraan die Kaart is gekoppeld, als voor de Bank

Deze Voorwaarden vormen een aanvulling op de Algemene Voorwaarden van de Bank. Samen met de Tarieflijst vormt het geheel van al deze bepalingen de raamovereenkomst.

In geval van tegenstrijdigheid tussen de Algemene Voorwaarden van de Bank en deze Bijzondere Voorwaarden, hebben de Bijzondere Voorwaarden voorrang op de Algemene.

Wanneer een klant deze Kaart aanvraagt, bezorgt de Bank hem of haar een volledige versie van huidige Bijzondere Voorwaarden.

Door het eerste gebruik van de Kaart worden de Rekeninghouder en/of de Gebruiker geacht kennis te hebben genomen van deze Bijzondere Voorwaarden en die zonder voorbehoud te hebben aanvaard.

### **Wijzigingen en kennisgeving**

De Bank behoudt zich het recht voor de bepalingen van deze Bijzondere Voorwaarden te wijzigen. Deze wijzigingen worden aan de klant meegedeeld door middel van een duurzame drager. De Gebruiker heeft het recht het contract schriftelijk op te zeggen binnen een termijn van twee maanden na deze kennisgeving. Na deze termijn van twee maanden treden de gewijzigde Bijzondere Voorwaarden in werking en worden geacht definitief te zijn aanvaard.

De huidige Voorwaarden kunnen op aanvraag gratis bekomen worden en kunnen geraadpleegd worden op de website [www.triodos.be/kaart](http://www.triodos.be/kaart).

## Artikel 2 - Definities

In deze Voorwaarden worden bepaalde termen gebruikt waarvan de definities hieronder worden gegeven:

- **Bank:** het Belgische bijkantoor van Triodos Bank NV, naamloze vennootschap naar Nederlands recht, met maatschappelijke zetel te Zeist, gevestigd te 3972 LA Driebergen-Rijsenburg (Nederland), Hoofdstraat 10 a, ingeschreven in het handelsregister van Utrecht onder het nummer 0062451, en waarvan de zetel van het Belgische bijkantoor gevestigd is Boudewijnlaan 31/5 te 1000 Brussel, BTW BE 0450 507 887, RPR Brussel, [www.triodos.be](http://www.triodos.be)
- **Kaart:** debetkaart uitgegeven door de Bank onder het merk VISA
- **Card Stop:** door de Bank aangeduide entiteit die op de hoogte moet worden gebracht van het verlies, de diefstal of elke risico op misbruik van de Kaart, van een PIN code of een Authenticatiecode;
- **Pincode:** persoonlijke en vertrouwelijke identificatiecode die aan de Kaart is gekoppeld en waarmee de Gebruiker zich authentiseert om toegang te krijgen tot aan de Kaart verbonden diensten
- **Zichtrekening:** de zichtrekening waarop de Gebruiker in het kader van een of meer diensten met de Kaart verrichtingen uitvoert binnen de bevoegdheden waarover hij of zij voor die rekening(en) beschikt.
- **Provisie** op de gebonden rekening: de beschikbare tegoeden op de aan de Kaart gekoppelde rekening op het ogenblik van de transactie, vermeerderd met de door de Bank verleende kredieten op deze rekening.
- Triodos **Internet Banking** en Triodos **Mobile Banking app:** digitale kanalen van de Bank voor de aanvraag en controle van de Kaart alsook de opvolging van transacties;
- **Rekeninghouder:** houder, natuurlijke of rechtspersoon, van de Zichtrekening waartoe de Kaart toegang geeft;
- **Gebruiker:** natuurlijke persoon aan wie de Bank een Kaart heeft uitgereikt. De Gebruiker is ofwel Rekeninghouder ofwel gevolmachtigde (van de Zichtrekening).

## Artikel 3 – Aanvraag, levering en activering van de Kaart

### Aanvraag van een Kaart

Elke zakelijke klant met een Triodos Business zichtrekening en toegang tot Internet Banking, of elke gevolmachtigde op een Triodos Business zichtrekening met toegang tot Internet Banking, kan een Triodos Business debetkaart aanvragen.

Er wordt slechts één Kaart per Gebruiker en per zichtrekening uitgereikt. Op eenzelfde zichtrekening kunnen meerdere Gebruikers een Kaart aanvragen. Eenzelfde Gebruiker

kan meerdere Kaarten op verschillende rekeningen aanhouden voor zover hij daartoe gemachtigd is.

Kaarten kunnen uitsluitend via Internet Banking worden aangevraagd.

#### **Levering van een Kaart**

- De Kaart wordt per post verzonden naar het laatste officiële wettelijke adres van de Gebruiker, meegedeeld aan de Bank bij het aangaan van de bankrelatie met de Rekeninghouder.
- Tijdens de verzending is de Kaart geblokkeerd en ze kan niet gebruikt worden tot de activatie door de Gebruiker.

#### **Pincode en activering van de Kaart**

- Na goedkeuring van de aanvraag van de Kaart, ontvangt de Gebruiker per afzonderlijke post een Pincode ter activering van de Kaart.
- De Kaart wordt onbruikbaar na het intoetsen van drie opeenvolgende foutieve Pincodes.
- Wanneer de Kaart op verzoek van de Gebruiker wordt vervangen of wordt vernieuwd op de vervalddag, wordt de nieuwe Kaart geactiveerd bij het eerste gebruik ervan met de bestaande pincode van de vervangen of vernieuwde Kaart.

#### **Eerste gebruik van de Kaart**

Het eerste gebruik van de Kaart

- moet een verrichting zijn met gebruik van de Pincode bij een handelaar of aan een geldautomaat
- mag geen internetbetaling of contactloze betaling zijn.

#### **Artikel 4 – Beschikbare diensten via de Kaart**

Via de Kaart kan de Gebruiker van de hierna beschreven diensten gebruikmaken.

De Kaart kan standaard overal in Europa gebruikt worden. Voor gebruik buiten Europa kunnen de instellingen aangepast worden.

De Bank behoudt zich het recht voor om beperkingen op te leggen aan de Gebruikers met betrekking tot de toegang tot de diensten en de daarbij voorgestelde functies en verrichtingen.

De toegangsmodaliteiten van de verschillende diensten worden beschreven op de website [www.triodos.be/kaart](http://www.triodos.be/kaart).

#### **Geldopvragingen aan geldautomaten en betalingen bij handelaars in België en in het buitenland**

Volgende diensten zijn standaard mogelijk voor de Gebruiker:

- geld opnemen aan geldautomaten (Automatic Telling Machines) met het Visa-logo in België en in het buitenland;
- de aankoop van goederen of diensten betalen via terminals in verkooppunten (POS - Point Of Sales) met het Visa logo in België en in het buitenland.

Om veiligheidsredenen kan de Bank echter in bepaalde landen buiten Europa beperkingen op de gebruiksvoorwaarden van de Kaart invoeren.

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 Kaart biedt de Gebruiker 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; handelaars kunnen in dat geval aan de koper vragen, een bepaald bedrag of de tegenwaarde van de waarborg voorlopig te hunnen gunste te reserveren.

Volgende diensten zijn mogelijk na activatie door de Gebruiker:

#### **Contactloze betalingen**

Bepaalde terminals bieden de Gebruiker de mogelijkheid om betaalopdrachten uit te voeren zonder de kaart in te geven in de terminal, maar door eenvoudigweg de kaart in de buurt van de terminal uitgerust met deze technologie te houden.

De limieten kunnen door de Gebruiker of Rekeninghouder gewijzigd worden via Internet Banking.

#### **Betalingen via internet (online)**

De Gebruiker kan goederen en diensten aangekocht via een webshop die deze optie biedt, via internet betalen. Wanneer de betrokken webshop deze optie heeft, wordt dit aangeduid met het VISA-logo. Wanneer de webshop compatibel is met het kaartbeveiligingssysteem voor betalingen, namelijk 3D Secure, kunnen betalingen boven de 30 euro onderworpen worden aan een validering van VISA Secure.

De Gebruiker kan zijn betalingsgegevens (kaartnummer en vervaldatum) registreren in een account dat bij een handelaar wordt aangemaakt voor toekomstige aankopen of terugkerende betalingen (bv. abonnementen). De registratie gebeurt in een beveiligde omgeving, volgens de door de Bank ter beschikking gestelde handtekeningprocedures. De Gebruiker moet de betalingen bij de handelaars zelf onderbreken als hij of zij er geen gebruik meer van wenst te maken, als deze overeenkomst ten einde loopt of als de Kaart geblokkeerd werd of aan de Bank terugbezorgd werd.

Het is mogelijk dat sommige online betalingen onder bepaalde voorwaarden worden geweigerd.

### **3D Secure**

3D Secure is een authenticatiesysteem voor betalingen dat een extra bescherming biedt bij de aankoop van producten of diensten in een deelnemende (3D) webshop. 3D Secure is een veiligheidsfunctie van de Kaart en is geen vervanging van verplichte veiligheidsmaatregelen.

### **Artikel 5 - Betalingslimieten en Provisie**

Geldopnames aan geldautomaten worden begrensd per kaart en per dag.

Betalingen bij handelaars in binnen- en buitenland, alsook online betalingen, worden begrensd per kaart en per dag.

Wanneer betalingstransacties via bepaalde terminals uitgevoerd kunnen worden zónder de Pincode te gebruiken, contactloos, worden de transacties beperkt per transactie en tot een cumulatief bedrag.

De betalingslimieten staan op onze [triodos.be](https://triodos.be).

Daarnaast verbindt de Gebruiker zich ertoe om bij elke transactie de op dat tijdstip bestaande Provisie op de verbonden rekening niet te overschrijden.

Eventuele debetstanden op de verbonden rekeningen geven de Gebruiker geen enkel recht op toekomstig krediet en moeten onverwijld worden aangezuiverd, tenzij anders overeengekomen.

### **Artikel 6 – Verplichtingen en aansprakelijkheid van de Gebruiker en de Rekeninghouder**

#### **Verplichtingen**

De Gebruiker en/of de Rekeninghouder verbinden zich ertoe volgende verplichtingen strikt na te leven.

- De Pincode is strikt persoonlijk en geheim. Geef hem nooit mondeling of schriftelijk aan een andere persoon (ook niet aan familie). Schrijf hem nooit op de Kaart of op een ander document.
- Vervang je je Pincode? Kies dan een veilige Pincode die niet voor de hand ligt (zoals een deel van de geboortedatum van de Gebruiker, de postcode van de gemeente, enz.).
- Laat je Kaart nooit onbeheerd of onbewaakt achter (bv. in je geparkeerde wagen).
- Leen je Kaart nooit uit aan anderen, ook niet aan familieleden of vrienden.

- Gebruik de Kaart alleen onder voldoende veilige omstandigheden, waarbij onder meer het geheim karakter van de code wordt gewaarborgd.
- Plooi de Kaart niet en stel ze niet bloot aan een magnetisch veld of beschadig ze niet op welke wijze ook.
- Controleer regelmatig je rekeningafschriften. Rapporteer onverwijld elke fout of onregelmatigheid (niet-toegestane of onjuist geïnitieerde of uitgevoerde betaling) die je vaststelt aan de Bank.
- **Kennisgevingsplicht:**

In geval van diefstal, verlies of risico op misbruik van de Kaart of van de pincode, of bij misbruik van je Kaart, meld je dit onmiddellijk telefonisch aan Card Stop via het nummer +32 78 170 170 (zonder extra kosten), dat 7 dagen per week en 24 uur per dag bereikbaar is. Card Stop deelt je onmiddellijk een dossiernummer mee zodat je een bewijs van kennisgeving hebt.

Je kunt je Kaart ook blokkeren via Internet Banking. Dien tevens een klacht in bij de politie en dit binnen 24 uur na de vaststelling (van dergelijke incidenten).

- Let op voor phishing! Oplichters kunnen persoonlijke informatie verkrijgen via e-mail, telefoon of sms. Weet dat de Bank nooit naar je Pincode of de veiligheidscode van je Kaart zal vragen. Bovendien heeft niemand het recht jou ernaar te vragen, zelfs de overheid niet.

Lees de informatie en tips hierover op [triodos.be](http://triodos.be) en [cardstop.be](http://cardstop.be).

### **Aansprakelijkheid**

1. Tot op het ogenblik van de kennisgeving zoals hierboven bepaald, zijn de Gebruiker en de Rekeninghouder aansprakelijk voor de gevolgen verbonden aan het verlies of diefstal of het misbruik van hun Kaart of Pincode.
2. Na de kennisgeving is de Gebruiker/Rekeninghouder niet meer aansprakelijk voor de gevolgen verbonden aan het verlies of de diefstal van hun Kaart of de wederrechtelijk toe-eigening van hun Kaart, behalve in geval van bedrog of grove nalatigheid in hoofde van de Gebruiker of Rekeninghouder.

### **Artikel 7 – Verplichtingen en Aansprakelijkheid van de Bank**

De Bank verbindt zich ertoe volgende verplichtingen na te leven:

- ervoor zorgen dat de Pincode niet toegankelijk is voor derden;
- niet ongevraagd een Kaart verzenden, behalve ter vervanging van een reeds toegekende Kaart
- een intern register bijhouden van de met de Kaart uitgevoerde verrichtingen gedurende een periode van 10 jaar te rekenen vanaf de uitvoering van de verrichtingen.
- ervoor zorgen dat de in artikel 6 bedoelde Card Stop-dienst beschikbaar is;

- voorkomen dat de Kaart na de in artikel 6 bedoelde kennisgeving verder wordt gebruikt;
- de Klant van tijd tot tijd informeren over de te nemen voorzorgsmaatregelen om onrechtmatig gebruik te voorkomen en hem of haar op de hoogte brengen van vermoede of bewezen fraude en veiligheidsrisico's.

### **Preventie van fraude en kaartblokkering**

Om fraude op actieve wijze te voorkomen, verbindt de Bank zich tot het volgende:

De Bank analyseert je uitgavenprofiel en dat van gelijkaardige klanten op collectieve en anonieme basis. Wij gebruiken ook externe gegevens om betalingen vanaf je rekening te identificeren die niet door jou lijken te zijn toegestaan.

In het geval dat een verdachte betaling is gedaan en geïdentificeerd, zullen wij proberen contact met jou op te nemen via sms om jou te vragen ons te bellen om te bevestigen dat jij de betaling hebt geautoriseerd.

Deze maatregel verandert niets aan de verplichtingen en aansprakelijkheid van de Gebruiker en de Rekeninghouder (zie artikel 6).

Als je je Kaart niet kunt vinden, kun je die via Internet Banking tijdelijk blokkeren voor gebruik. Die blokkering kan worden opgeheven zodra de Kaart op een veilige plaats is teruggevonden.

De Bank behoudt zich het recht voor de Kaart te blokkeren in alle gevallen die zij nodig acht.

### **Artikel 8 – Bewijs van verrichtingen**

De Bank registreert van elke verrichting aan een geldautomaat of betaalterminal of via elk ander toegelaten kanaal de relevante gegevens (zoals datum, uur, bedrag, munteenheid) en bewaart deze.

De Gebruiker en/of Rekeninghouder en de Bank aanvaarden, elk voor wat hen betreft, dat de journaalband of gelijkwaardige gegevensdrager waarop voor iedere bankautomaat of iedere verkooppuntterminal alle gegevens betreffende alle daar gedane verrichtingen worden geregistreerd, evenals de registraties op het microcircuit in de chip van de Kaart, een afdoend en schriftelijk bewijsmiddel van die verrichtingen vormt, inzonderheid dat de verrichting juist werd geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of ander gebrek werd beïnvloed. De klant kan het tegenbewijs leveren met alle bewijsmiddelen.

Deze registratie van het gebruik van de Kaart samen met de hieraan verbonden Pincode vormt tevens voldoende bewijs dat de verrichting door de Gebruiker zelf werd ingevoerd of geïnitieerd en zijn toestemming heeft gegeven.

De Gebruiker kan echter een tegenbewijs leveren met alle bewijsmiddelen.

### Artikel 9 - Tarieven

Komen of kunnen voor tarifiering in rekening worden gebracht:

- De jaarlijkse beheersvergoeding van de Kaart en de bijhorende diensten;
- de met de Kaart uitgevoerde transacties
- de aflevering van een nieuwe Kaart (geen kosten wanneer de Kaart vervalst).

Deze kosten worden vermeld in de Tarieflijst die beschikbaar is op [triodos.be](http://triodos.be).

Deze kosten staan los van eventuele toeslagen die door bepaalde handelaren of uitbaters van geldautomaten kunnen worden aangerekend.

Deze kosten worden automatisch afgehouden van de aan de kaart verbonden rekening.

### Artikel 10 - Duur en Beëindiging

Deze overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde duur.

De Kaart heeft echter een beperkte geldigheidsduur, die erop wordt vermeld.

Indien de Gebruiker de Kaart vóór de vervaldatum wenst op te zeggen, moet hij of zij een schriftelijke en ondertekende opzeg naar de Bank sturen. De opzeg kan ook via Internet Banking gedaan worden.

Bij het afsluiten van een verbonden rekening, wordt de gekoppelde Kaart van rechtswege afgesloten.

De Bank behoudt zich het recht voor om een Kaart in te houden, te weigeren of te blokkeren in de volgende gevallen:

- er werden drie foute Pincodes na elkaar ingetoetst;
- de Kaart is defect of beschadigd;
- de Kaart werd aan de terminal vergeten;
- de Gebruiker gebruikt de Kaart of een dienst waartoe ze toegang verleent niet in overeenstemming met huidige Voorwaarden;
- de Gebruiker of de Rekeninghouder leeft een van zijn verplichtingen tegenover de Bank niet na, of de Bank heeft weet van feiten die haar vertrouwensrelatie met de Gebruiker of Rekeninghouder kunnen schaden;
- er bestaat een risico van misbruik of fraude.



## Artikel 11 - Persoonsgegevens

De Bank verwerkt de gegevens van de Gebruiker en de Rekeninghouder op een rechtmatige, correcte en transparante wijze. Voor meer informatie over de verwerking en uitwisseling van persoonsgegevens door de Bank, alsmede over de rechten van de Gebruiker en de Rekeninghouder verwijzen wij naar het Privacy Charter van de Bank dat beschikbaar is op [triodos.be](http://triodos.be).

## Artikel 12 – Klachten: betwisting van transacties: niet toegestane betalingen en niet (correct) uitgevoerde betalingen

Registratie van het gebruik van de Kaart samen met de juiste Pincode bewijst, tot bewijs van het tegendeel, dat de transactie door de Gebruiker zelf is geïnitieerd met zijn of haar toegangsmiddel.

Als je een betaling vanaf jouw rekening opmerkt die je niet herkent of die niet correct is, moet je onverwijld contact met de Bank opnemen.

Elke betwisting met betrekking tot een niet-toegestane of onjuist uitgevoerde betalingsverrichting die op een rekeningafschrift voorkomt, moet onmiddellijk en uiterlijk binnen drie maanden na de datum van debitering telefonisch aan de Bank worden gemeld.

In geval van een niet-toegestane betalingstransactie, en onverminderd de toepassing van artikel 8, betaalt de Bank het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie onmiddellijk terug, tenzij de Bank redelijke gronden heeft om fraude te vermoeden. In voorkomend geval herstelt de Bank de rekening die met dat bedrag is gedebiteerd in de toestand zoals die geweest zou zijn mocht de niet-toegestane betalingstransactie niet hebben plaatsgevonden.

Bovendien zal de Bank ook de eventuele andere financiële gevolgen vergoeden, in het bijzonder de door de Gebruiker gemaakte kosten.

## Artikel 13 – Rechtsmiddelen

Deze overeenkomst is onderworpen aan het Belgisch recht. Alle geschillen vallen onder de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel.

In geval van klachten moet de Gebruiker en/of Rekeninghouder de procedure volgen zoals omschreven in artikel 3.11.3 - 3.11.7 van de Algemene Voorwaarden.