

# Algemene voorwaarden bpaid

Versie 01/10/2023

## A. ALGEMENE BEPALINGEN

### 1. Inleiding

De juridische verhoudingen tussen bpost nv van publiek recht (hierna “bpost” genoemd) en de houders van de voorafbetaalde bpaid betaalkaarten van bpost (hierna de “Kaart” genoemd) worden geregeld door deze algemene voorwaarden (hierna de “Algemene Voorwaarden” genoemd), de Tarieflijst en het aanvraagformulier waarvan enkel eventuele bijzondere voorwaarden mogen afwijken van de hierna vermelde clausules. De Algemene Voorwaarden, het aanvraagformulier, de Tarieflijst en de Bijzondere Voorwaarden worden hierna het ‘Contract’ genoemd. De aanvrager of houder van de Kaart wordt aangeraden om regelmatig de laatste versie van de Algemene Voorwaarden en de Tarieflijst te raadplegen, die voortdurend beschikbaar zijn op [www.bpost.be/bpaid](http://www.bpost.be/bpaid) (hierna de “Website” genoemd) en, op eenvoudig verzoek, in de verkooppunten van bpost (postkantoren en postpunten) hierna “bpost Kantoren” genoemd. Door de Kaart te ondertekenen, te gebruiken en / of het aanvraagformulier voor de Kaart te ondertekenen, erkent de aanvrager of houder dat hij deze Algemene Voorwaarden ontvangen, gelezen, begrepen en goedgekeurd heeft.

### 2. Identificatie van de uitgever van de Kaart

bpost - Naamloze vennootschap van publiek recht. Maatschappelijke zetel:  
Anspachlaan 1 bus 1, 1000 Brussel • RPR Brussel 0214.596.464  
• URL: [www.bpost.be/bpaid](http://www.bpost.be/bpaid)

## B. VOORWAARDEN

### 1. Aflevering van de Kaart

**1.1.** De Kaart wordt uitgegeven door bpost op vraag van zijn klanten die wettelijk meerderjarig zijn (ouder dan 18 jaar) en in België hun woonplaats hebben, in het bezit zijn van een elektronische kaart die werd uitgegeven door de Belgische overheid of een diplomatiek document en dit onder voorbehoud van de aanvaarding van de aanvraag. De Kaart blijft eigendom van bpost.

**1.2.** De Kaart is persoonlijk; de Kaarthouder moet zijn handtekening aanbrengen op de Kaart zodra hij ze ontvangt. De houder dient het Contract te blijven naleven telkens als hij de Kaart gebruikt.

**1.3.** Bij bpost kan de Kaart worden gepersonaliseerd: de klant kiest dan de kleur van de Kaart en/of dat zijn/haar/

hun wettelijke voornaam of een voornaam naar keuze wordt vermeld. Op die manier kan de klant een naam kiezen waarmee hij/zij/die zich identificeert.

bpost behoudt zich het recht voor om beledigende of anderszins ongepaste voornamen of woorden te weigeren. bpost aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid voor de gevolgen van het gebruik van een andere naam dan de wettelijke naam van de klant. bpost behoudt zich ook het recht voor om de uitgifte of activering van de Kaart te weigeren of om de Kaart te annuleren als het bedrijf vermoedt dat de personalisatie van de Kaart misbruikt wordt of als de tijdens het personalisatieproces gekozen namen niet aan zijn eisen voldoen.

De Kaart kan gepersonaliseerd worden via de website overeenkomstig de vermelde Algemene Verkoopvoorwaarden. De gepersonaliseerde Kaart wordt afgeleverd in het Postkantoor dat tijdens de online bestelprocedure werd opgegeven of via elke andere door bpost te gelegener tijd meegedeelde procedure.

### 2. Activering van de Kaart

**2.1.** De Kaart wordt rechtstreeks geactiveerd in de Verkooppunten van bpost of via elke andere door bpost meegedeelde activeringsprocedure.

De activering van de online bestelde Kaart gebeurt uitsluitend in het Postkantoor dat tijdens de online bestelprocedure werd opgegeven of via elke andere door bpost te gelegener tijd meegedeelde activeringsprocedure.

Een Kaart die werd verlengd volgens de voorwaarden beschreven in artikel 11 hieronder, kan enkel geactiveerd worden door de Vertrouwelijke Code in te geven op een betaalterminal of geldautomaat.

**2.2.** De houder verstrekt bpost de informatie, documenten en bewijsstukken die bpost nodig acht in het kader van de aanvraag van de Kaart. bpost behoudt zich op elk ogenblik het recht voor om bijkomende bewijsstukken of bijkomende maatregelen te eisen om de geleverde documenten te controleren of te certificeren overeenkomstig de geldende wetgeving.

**2.3.** De houder bevestigt dat de aan bpost bezorgde informatie in het kader van de aanvraag voor de Kaart, geldig en rechtmatig is en bevestigt de authenticiteit van de handtekeningen, in welke hoedanigheid ook, op die documenten. De houder erkent dat bpost dit niet moet nagaan en

verklaart alle eventuele gevolgen te dragen indien de door de houder overhandigde documenten niet geldig of rechtmatig zijn of indien de handtekeningen die erop staan niet authentiek zijn.

**2.4.** bpost behoudt zich het discretionaire recht voor om te beslissen over de toekenning van de Kaart en de activatie ervan te weigeren.

bpost behoudt zich ook het recht voor om naar eigen goeddunken te beslissen over de automatische verlenging van de Kaart, zoals beschreven in Artikel 11 hieronder.

**2.5.** Nadat bpost de aanvraag van een klant voor een Kaart aanvaard heeft, ontvangt de aanvrager zijn Kaart, zijn persoonlijke en vertrouwelijke pincode (hierna de "Pincode" genoemd). De houder verbindt zich ertoe alle maatregelen te nemen om de veiligheid van zijn Kaart en Pincode, de toeganggegevens tot zijn My bpaid-account en de authenticatiegegevens voor de beveiligde online betalingen te garanderen. De houder van de Kaart mag zijn Pincode niet meedelen aan of beschikbaar maken voor derden of die Code vermelden op de Kaart of op eender welk ander document; de houder zorgt ervoor dat hij zijn Pincode niet ingeeft waar indiscrete blikken ze kunnen zien.

**2.6.** Onverminderd de andere rechten die door het Contract en/of door de wet aan bpost worden toegekend, vormt alle verkeerde of valse informatie voldoende reden om de Kaart te blokkeren overeenkomstig artikel 10.1 van deze Algemene Voorwaarden.

**2.7.** Het is de verantwoordelijkheid van de houder om bpost zo snel mogelijk op de hoogte te brengen van alle wijzigingen aan de in artikel 2.2 bedoelde informatie. De houder is aansprakelijk voor ieder verlies, fraude of schade die voortvloeit uit de niet naleving van deze verplichting.

### **3. Gebruiksmodaliteiten van de Kaart**

**3.1.** Met de Kaart kan de houder verrichtingen uitvoeren of geld afhalen bij de contractuele partners van het netwerk Mastercard, in België en in het buitenland, in alle landen waar het prepaid netwerk van Mastercard beschikbaar is, ten belope van, de in artikel 6 vermelde, gebruikslimieten.

**3.2.** Betalingen met de Kaart om aankopen van goederen en dienstverleningen te regelen, worden uitgevoerd volgens de voorwaarden en procedures die van toepassing zijn bij de contractuele Mastercard-partners:

- na ingave van de Pincode; en/of
- door de ondertekening van het verkoopbewijs; en/of
- door het nummer en de vervaldatum van de Kaart en de naam van de houder ervan mee te delen of te vermelden; en/of
- door alle andere procedures van toepassing in het netwerk van de contractuele Mastercard partners.
- Indien beschikbaar, contactloos.

**3.3.** De houder van de Kaart aanvaardt de vorderingen bij de contractuele Mastercardhouders die voortvloeien uit daartoe toegelaten transacties en geeft bpost de toelating om de vorderingen te betalen en zijn Kaart te debiteren

voor de bedragen die in de door de contractuele partners bezorgde registraties of overzichten vermeld zijn.

**3.4.** bpost komt enkel tussenbeide in commerciële geschillen die te maken hebben met de betaal-verrichtingen die tussen de houder van de Kaart en een handelaar kunnen ontstaan. Het bestaan van een dergelijk geschil rechtvaardigt in geen geval dat de houder van de Kaart de afhaling van het verschuldigde bedrag van het saldo van de Kaart weigert of in vraag stelt.

**3.5.** Behoudens toepasselijke deviezenbepalingen worden (her)laadbeurten in een andere munteenheid dan de euro in principe automatisch omgezet in euro, tegen een koers die wordt bepaald op basis van de wisselkoers die van toepassing is op het ogenblik dat de verrichting wordt geboekt. Voor de (her)laadbeurten, transacties of afhalingen van geld in een andere munteenheid dan de euro, geldt de wisselkoers van Mastercard die van toepassing is op het ogenblik dat de verrichting wordt geboekt. De referentiewisselkoers hangt af van de munteenheid waarin de verrichting werd uitgevoerd. Die wisselkoersen staan vermeld op de website van Mastercard. Voor verrichtingen in andere munteenheden dan de euro moeten er ook wisselkosten worden betaald. Die staan vermeld in de Tarieflijst. De toegepaste wisselkoers, alsook de eventueel toegepaste marges of de wisselkosten kunnen worden geraadpleegd in de historiek van uw transacties, in overeenstemming met artikel 5.3.

**3.6.** De Kaart kan enkel gebruikt worden bij handelaars van wie de transactie in real time en via verbinding toegelaten en uitgevoerd worden, zodat het beschikbare saldo onmiddellijk op elektronische wijze kan worden geraadpleegd. De houder kan met de Kaart dus geen betalingen uitvoeren voor diensten of aankopen die niet online verwerkt worden (dat wil zeggen waarbij noch de elektronische identificatie, noch de onmiddellijke raadpleging van het beschikbare saldo, noch de onmiddellijke elektronische registratie van de transactie mogelijk is), zoals betalingen aan sommige tolpoorten op autosnelwegen (behalve aan tolpoorten die uitgerust zijn met terminals die de beschikbare saldi kunnen controleren en de transactie in kwestie onmiddellijk kunnen registreren). Bovendien kan de houder met zijn Kaart geen aankopen betalen bij handelaars die apparaten met een doordrukformulier en zonder elektronische verbinding gebruiken, aangezien deze apparaten geen mogelijkheid bieden tot elektronische identificatie, raadpleging van het beschikbare saldo op de Kaart op het ogenblik van de transactie of onmiddellijke registratie van de transactie teneinde de onmiddellijke update van het beschikbare saldo mogelijk te maken. Het gebruik van de Kaart is overigens niet aanbevolen voor regelmatig terugkerende betalingen, met name betalingen die automatisch en met een regelmatige frequentie gebeuren, bijvoorbeeld voor abonnementen. De betrokken handelaar zou immers de diensten of het abonnement kunnen opschorten of stopzetten als het saldo op de Kaart op een van de voorziene betaaldagen onvoldoende is.

**3.7.** Voor de aankoop van sommige producten of diensten waarvan het uiteindelijke bedrag niet gekend is op het ogenblik dat de handelaar de autorisatie voor de Kaart aanvraagt, zal een provisie worden aangelegd en geblokkeerd

op het beschikbare saldo van de Kaart teneinde de lopende of komende transactie te dekken. Het gaat bijvoorbeeld om diensten voor autoverhuur of hotelreservaties of eender welke andere dienst waarbij het gebruikelijk is een garantie of borgsom te verstrekken met een betaalkaart, en voor alle aankopen van producten of diensten met een variabele prijs (dat wil zeggen, waarvan het uiteindelijke bedrag wegens zijn aard niet gekend is op het ogenblik dat de handelaar de autorisatie voor de Kaart aanvraagt), bijvoorbeeld voor de aankoop van brandstof in een tankstation of bepaalde aankopen online. In dergelijke gevallen zal de betaling met de Kaart enkel worden toegestaan mits er een provisie wordt aangelegd voor de lopende transactie en voor zover het beschikbare saldo op de Kaart voldoende is om het bedrag van deze provisie te dekken. Dat zal in regel hoger liggen dan de uiteindelijke prijs van de transactie, aangezien de uiteindelijke prijs nog niet gekend is op het ogenblik van de aanvraag voor de autorisatie van de Kaart. De bedragen die aldus voor de provisie worden aangewend, worden geblokkeerd en zijn niet meer beschikbaar voor andere operaties met de Kaart. In het algemeen zullen de provisiebedragen zo snel mogelijk worden vrijgemaakt wanneer het uiteindelijke bedrag van de transactie precies gekend is en deze correct kon worden geregistreerd en betaald. De aandacht van de houder wordt echter gevestigd op het feit dat in sommige gevallen, met name voor het huren van een wagen en hotelreservaties, de bedragen die aldus op de Kaart gereserveerd worden, gedurende vrij lange periodes geblokkeerd kunnen worden (Max. 30 dagen).

**3.8.** De houder van een Kaart mag op geen enkel ogenblik meer dan drie (3) actieve Kaarten in zijn bezit hebben. Een overeenkomstig artikel 10.1 geblokkeerde Kaart wordt binnen dit artikel beschouwd als een actieve Kaart.

**3.9.** Het is verboden de Kaart voor onwettige doeleinden te gebruiken.

**3.10.** De Kaart is uitgerust met het contactloos systeem. Deze functionaliteit staat toe om, bij handelaars uitgerust met een terminal die compatibel is met het systeem, de aankoop te betalen zonder uw Kaart in de terminal in te voeren en zonder uw persoonlijke code. Het maximum bedrag kan variëren per land.

## 4. Laden en herladen

**4.1.** De Kaart kan geladen en herladen worden:

- via een binnenlandse of internationale overschrijving: de overschrijving dient te gebeuren op het rekeningnummer van bpost met de twaalf (12) cijfers die op de achterkant van de Kaart staan, als gestructureerde mededeling. Er moet rekening gehouden worden met de overschrijvingstermijnen die nodig zijn om de overgedragen fondsen op de Kaart beschikbaar te stellen;
- via een betaling in de bpost verkooppunten volgens de lokaal beschikbare en door bpost aanvaarde modaliteiten. In dat geval, is het geladen of herladen bedrag normaal gezien onmiddellijk beschikbaar op de Kaart van de houder;
- via een Bancontact betaling met de mobiele applicatie My bpaid door bpost aanvaarde modaliteiten. In dat geval, is het geladen of herladen bedrag normaal gezien onmiddellijk beschikbaar op de Kaart van de houder;

- via elk ander door bpost meegedeeld kanaal, via gewone brief of e-mail of op enige andere wijze.

**4.2.** bpost behoudt zich het recht voor om het herladen van de Kaart te weigeren.

**4.3.** De fondsen op de Kaart leveren geen interesten op.

## 5. Raadpleging van het Saldo en de transacties

**5.1.** De houder van de Kaart kan het Saldo op de Kaart als volgt raadplegen:

- op de Website [www.bpost.be/bpaid](http://www.bpost.be/bpaid);
- via de mobiele applicatie My bpaid;
- via een sms met de gsm van de houder van de Kaart, waarvan het nummer aan bpost werd meegedeeld;
- telefonisch op het nummer dat bpost opgeeft;
- via elk ander door bpost meegedeeld kanaal, via gewone brief of e-mail of op enige andere wijze.

**5.2.** De reservaties die de handelaars overeenkomstig artikel 3.7 vragen worden afgetrokken van het Saldo van de Kaart, net als van de andere gebruiksbeperkingen op de gebruikte Kaart.

**5.3.** De houder van de Kaart kan de historiek van de transacties van de afgelopen dertien (13) maanden op de Website raadplegen. De historiek van de transacties van meer dan dertien (13) maanden geleden, kan door de houder van de Kaart op verzoek geraadpleegd worden volgens de door bpost opgegeven modaliteiten en mits de door bpost opgelopen kosten betaald worden.

## 6. Gebruikslimieten en limieten op het laden en herladen

**6.1.** De gebruikslimiet is afhankelijk van het beschikbare bedrag op de Kaart (hierna het saldo genoemd) of aan de persoonlijke limiet voor de Kaart aangegeven door bpost in de Tarieflijst en/of op enige andere manier waaronder de websit.

**6.2.** Alleen de houder van de Kaart is verantwoordelijk voor de naleving van de gebruikslimieten en de limieten op het laden en herladen die door bpost vermeld zijn in de Tarieflijst en/of via elk ander middel. Indien om welke reden dan ook de limieten op het laden en herladen overschreden worden, dan stort bpost het geladen of herladen bedrag volledig terug op de rekening waarmee de storting werd uitgevoerd door de houder, na aftrek van de eventuele kosten.

**6.3.** De houder van de Kaart kan geld afhalen, zijn Kaart gebruiken, laden en herladen binnen de dagelijkse, wekelijkse en jaarlijkse limieten die door bpost vermeld zijn in de Tarieflijst en/of via elk ander middel. bpost behoudt zich het recht voor om de gebruiksrechten op de Kaart of de Pincode en de beperkingen op de Kaart en de geldafhalingen toe te voegen, te beperken of te schrappen.

**6.4.** Elke afhaling, aankoop of betaling die wordt uitgevoerd terwijl het saldo op de Kaart niet toereikend is of wanneer ze een negatief Saldo vertoont, is verboden; de transactie

wordt dan verworpen. Indien de Kaart om eender welke reden een negatief Saldo vertoont, dient de houder het bedrag van het Saldo onmiddellijk terug te betalen aan.

**6.5.** bpost mag, op eender welk ogenblik, binnen de door de wet toegelaten limieten, alle al dan niet opeisbare vorderingen, in welke munt ook, die het ten laste van de houder van de Kaart heeft, compenseren met alle al dan niet opeisbare schuldvorderingen, in welke munt ook, die de houder van de Kaart ten opzichte van bpost heeft.

## **7. Zorgvuldigheidsplicht**

**7.1.** De houder van de Kaart is verantwoordelijk voor de veiligheid van zijn Kaart en zijn gepersonaliseerde veiligheidskenmerken (zoals de Pincode).

De houder van de Kaart moet bovendien zijn Kaart, zijn Pincode, de toegangsgegevens tot zijn My bpaid-account en de authenticatiegegevens voor de beveiligde online betalingen bewaren overeenkomstig artikel 2.5 en mag zijn Kaart niet gebruiken op websites zonder het pictogram "beveiligde website".

**7.2.** Indien de houder van de Kaart gegronde redenen heeft om te vermoeden dat de vertrouwelijkheid van zijn Pincode geschonden werd, dan dient hij onmiddellijk de vervanging van zijn Kaart aan te vragen in één van de Bpostkantoren (niet toegelaten in een PostPunt) voor de niet-gepersonaliseerde Kaart of door het formulier op de Website in te vullen (zie hier) voor de gepersonaliseerde Kaart.

Hij dient ook zijn Kaart onmiddellijk te laten blokkeren door te bellen naar het nummer dat wordt opgegeven in artikel 7.5.

**7.3.** Indien de houder van de Kaart zijn Pincode vergeet, dan kan hij deze terugkrijgen: surf naar de veilige portal My bpaid en klik op 'Nieuwe pincode' of via de klantendienst op +32 (0) 2 278 55 78 of aan het loket van de bpost Kantoren (niet toegelaten in PostPunt) of de bpaid-app. De nieuwe pincode editie is een betalende dienst. De aanvragen ingevoerd via de Website, via de Klantendienst of aan het loket van een Postkantoor worden binnen de 5 werkdagen per post verzonden. De aanvragen ingevoerd op de My bpaid-applicatie worden gedurende 30 seconden rechtstreeks op het scherm weergegeven.

**7.4.** De houder van de Kaart dient de historiek van de transacties regelmatig te controleren aan de hand van de aankoopbewijzen die hij bewaard heeft. Elke betwisting, ook als gevolg van frauduleus gebruik van de Kaart, moet onmiddellijk en uiterlijk binnen dertien (13) maanden na de datum van de verrichting schriftelijk aan de Klantendienst worden gemeld zonet wordt de debitering als aanvaard beschouwd bij gebreke waarvan de verklaring als aanvaard wordt beschouwd. Na deze termijn zijn klachten niet meer ontvankelijk.

**7.5.** In geval van verlies, diefstal, inbeslagneming of vermoeden van misbruik van de Kaart moet de houder dit onmiddellijk telefonisch melden op het nummer +32 (0) 2 278 55 78, dat 7 dagen op 7 en 24 uur op 24 bereikbaar is. In geval van een strafbaar feit, moet de houder van de Kaart klacht

indienen bij de lokale politie en te goeder trouw meewerken aan het onderzoek van de zaak en aan het beperken van de schade.

**7.6.** De bovengenoemde voorzorgsmaatregelen zijn zodanig belangrijk en evident dat de niet-naleving ervan beschouwd zal worden als een zware fout overeenkomstig artikel 8.2 vanwege de houder van de Kaart en de houder van de Kaart ertoe zal verplichten om de volledige schade die voortvloeit uit een bedrieglijk gebruik van de Kaart te dragen.

## **8. Ontvankelijkheid van verzet en aansprakelijkheid van de houder van de Kaart**

**8.1.** Een door middel van de Kaart gegeven betaalopdracht is onherroepelijk. Enkel verzet op een betaalopdracht dat gestoeld is op tijdig en overeenkomstig de modaliteiten uit artikel 7 aangegeven verlies, diefstal, fouten of bedrieglijk gebruik van de Kaart is ontvankelijk.

**8.2.** De verrichtingen die worden uitgevoerd vóór het verzet, zijn ten laste van de houder in geval van verlies of diefstal van de Kaart binnen de limiet van 150 euro. Ze zijn eveneens ten laste van de houder, maar zonder beperking op het bedrag, in geval van zware fout, grove nalatigheid van de houder en niet-naleving van zijn zorgvuldigheidsverplichtingen.

**8.3.** Wanneer de houder van de Kaart niet bedrieglijk heeft gehandeld of opzettelijk zijn verplichtingen krachtens dit Contract heeft verzaakt, draagt de houder, in afwijking op de vorige alinea's, geen enkel verlies, in volgende gevallen:

- indien de Kaart werd gebruikt zonder fysieke voorlegging en zonder elektronische identificatie;
- indien de Kaart werd nagemaakt door een derde of onrechtmatig werd gebruikt voor zover de houder van de Kaart op het moment van de betwiste transactie in het bezit was van de Kaart.

**8.4.** De verrichtingen na het verzet zijn ten laste van bpost, behalve de verrichtingen die door de houder van de Kaart worden uitgevoerd of als het bewijs van een frauduleuze daad uit hoofde van de houder van de Kaart door bpost wordt geleverd.

**8.5.** In geval van een verzet doordat de houder geen toelating heeft gegeven of doordat een aan bpost meegeleverde betaalverrichting onjuist werd uitgevoerd binnen de termijnen en volgens de modaliteiten van artikel 7 van deze Algemene Voorwaarden, dient bpost te bewijzen dat de verrichting in kwestie geauthentiseerd is, juist geregistreerd en geboekt is en niet door een technische storing of enig ander falen is beïnvloed. In dat geval, betaalt bpost onmiddellijk aan de houder het bedrag van die niet-toegestane transactie terug en herstelt de rekening in de toestand zoals die geweest zou zijn mocht de niet-toegestane transactie niet hebben plaatsgevonden, na een prima facie onderzoek met betrekking tot bedrog in hoofde van de houder.

**8.6.** Indien het bedrag van de betwiste transactie wordt teruggestort aan de houder van de Kaart, dan zou dat later gedebiteerd kunnen worden van het Saldo van de Kaart

indien bpost informatie zou ontvangen waaruit blijkt dat de transactie authentiek en correct was.

**8.7.** bpost kan desgevallend controles op het gebruik van de Kaart opleggen en heeft een recht van onderzoek op alle betwiste transacties of op elk misbruik van de Kaart.

**8.8.** bpost kan kosten aanrekenen voor het in verzet plaatsen van de Kaart.

## **9. Aansprakelijkheid van bpost**

**9.1.** Niettegenstaande de verplichtingen van bpost voorzien in artikel 8, kan bpost enkel aansprakelijk worden gesteld voor het rechtstreekse verlies dat de houder van de Kaart lijdt door de slechte werking van het systeem waarop bpost een rechtstreekse controle heeft, behalve als die slechte werking via een bericht op het bankapparaat of op een andere zichtbare manier aan de houder van de Kaart wordt gemeld.

**9.2.** De aansprakelijkheid van bpost wordt echter beperkt tot het gedebiteerde hoofdbedrag van de Kaart en tot de interesten tegen de wettelijke rentevoet op dat bedrag en zal verminderd worden als de houder van de Kaart medeverantwoordelijk is aan de fout.

**9.3.** De aansprakelijkheid van bpost kan in deze sectie niet ingeroepen worden in geval van overmacht of wanneer bpost andere wettelijke verplichtingen heeft uit hoofde van nationale, Europese of internationale wetgeving. bpost wijst alle aansprakelijkheid af als de Kaart niet gebruikt kon worden door een technische tekortkoming, een wijziging van de limiet, de opzegging of blokkering van de Kaart. bpost staat bovendien niet in voor de schade die gedekt wordt door een verzekering.

**9.4.** bpost staat in voor de schade die voortvloeit uit de verzending van de Kaart en/of de Pincode in zoverre de houder niet medeverantwoordelijk is voor de schade, door bijvoorbeeld verkeerde persoonsgegevens te vermelden op het aanvraagformulier voor de Kaart of door het laattijdig meedelen van wijzigingen aan de persoonsgegevens die op het aanvraagformulier voor de Kaart aan bpost verstrekt werden.

**9.5.** bpost wijst alle aansprakelijkheid af voor goederen of diensten die de houder van de Kaart met zijn Kaart gekocht zou hebben en is in geen geval aansprakelijk als een handelaar of dienstverlener weigert de Kaart te aanvaarden als betaalmiddel of weigert een met de Kaart uitgevoerde transactie te aanvaarden.

## **10. Blokkering / opzegging**

**10.1.** bpost behoudt zich het recht voor om het gebruik van de Kaart te blokkeren om objectief gerechtvaardigde redenen die verband houden met de veiligheid van de Kaart, het vermoeden van een niet-toegestaan of bedrieglijk gebruik van de Kaart, een vraag van een gerechtelijke of administratieve autoriteit, de vrijwaring van de belangen van de houder of van bpost of voor alle andere schendingen van het Contract of de wet door de houder van de Kaart. In geval

van blokkering van de Kaart informeert bpost de houder zo snel mogelijk schriftelijk van de blokkering en van de redenen daarvoor, behalve wanneer de informatieverstrekking objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen zou doorkruisen of verboden is krachtens andere toepasselijke wetgeving. bpost vervangt de geblokkeerde Kaart door een nieuwe Kaart zodra de redenen voor die blokkering niet langer bestaan. De blokkering van een Kaart kan eventueel met zich meebrengen dat ook de andere Kaarten van de houder geblokkeerd worden.

**10.2.** Indien de Kaart gedurende minstens twaalf (12) maanden niet gebruikt wordt om een transactie uit te voeren en ze een negatief Saldo of een nulsaldo vertoont, dan behoudt bpost zich het recht voor om de Kaart te deactiveren.

**10.3.** De blokkering maakt dat alle nog verschuldigde bedragen zonder andere formaliteiten opeisbaar zijn. Ongeacht de blokkering behoudt bpost zich het recht voor om de Kaart te debiteren voor alle verschuldigde bedragen, met inbegrip van de bedragen van verrichtingen tijdens de periode vóór de daadwerkelijke teruggave van de Kaart(en), zoals prestaties die regelmatig verlengd moeten worden, bv. abonnementen, toetredingsrechten en onlinediensten. Het netto Saldo op de Kaart en de pro rata van de op voorhand betaalde kosten worden terugbetaald aan de houder via een bankoverschrijving op het rekeningnummer dat de houder van de Kaart heeft opgegeven.

**10.4.** Overlijden van de houder van de Kaart: In geval van overlijden van de houder van de Kaart, moet bpost hier onmiddellijk schriftelijk van op de hoogte worden gebracht. Deze verplichting berust op de rechthebbenden van de houder van de Kaart. Zij nemen alle gevolgen op zich voor de niet-naleving van deze essentiële verplichting. bpost wijst in het bijzonder elke aansprakelijkheid af in het geval dat, na het overlijden van de houder van de Kaart, de nog op de Kaart aanwezige sommen worden opgebruikt, uitgezonderd in geval van kwaad opzet of een zware fout van bpost of zijn beambten en mandatarissen. Na ontvangst van het overlijdensbericht (en van eender welk ander document dat bpost hieromtrent zou kunnen vragen), zal bpost de Kaart blokkeren. De rechthebbenden zijn verplicht om de Kaart onmiddellijk terug te bezorgen aan bpost of zodra bpost er om vraagt de vernietiging ervan aan te tonen. De terugbetaling van het eventuele beschikbare saldo op de Kaart zal enkel kunnen gebeuren op voorlegging van de officiële stukken ter bewijs van de devolutie van de successie (akte van erfopvolging opgemaakt door een notaris of attest van erfopvolging afgeleverd door de ontvanger van het bevoegde registratiekantoor, en als het geval zich voordoet, de toestemming en/of de volmachten van alle rechtsofvolgers en/of eender welke andere document dat bpost noodzakelijk of nuttig acht) en na voltooiing van de eventuele verplichte fiscale formaliteiten. bpost staat niet in voor de authenticiteit van de voorgelegde stukken en in het bijzonder van de stukken die in het buitenland werden opgesteld. Behoudens tegenbepalingen, stuurt bpost zijn correspondentie over de successie rechtsgeldig naar het laatst gekende correspondentieadres van de overledene of naar zijn rechthebbenden, of naar de notaris belast met de successie.

## 11. Verstreken, vervangen of verlengen van de Kaart

**11.1.** De Kaart heeft een bepaalde geldigheidsduur. Ze is geldig tot de laatste dag van de maand in het jaar die erop vermeld staan.

**11.2.** De Kaart moet op eenvoudig verzoek, zelfs zonder reden, aan bpost terugbezorgd worden en in ieder geval op de vervalddag van de geldigheidstermijn. De niet-naleving van deze bepaling wordt beschouwd als een zware fout van de houder in de zin van artikel 8.2 en de houder is aansprakelijk voor alle gevolgen die daaruit kunnen voortvloeien.

**11.3.** Voor het verstrijken van de vervaldatum van de geldigheidstermijn, zal bpost de Kaarthouder tijdig via gewone brief, e-mail of via elk ander door bpost meegedeeld kanaal informeren, over de wijze waarop hij deze nieuwe Kaart kan bekomen. De nieuwe Kaart is ook onderworpen aan de bepalingen van het contract. De Kaarthouder moet overgaan tot de vernieuwing van zijn Kaart binnen de drie (3) maanden vanaf de vervaldatum van de Kaart. Na deze periode wordt het Contract beëindigd, is verlenging niet meer mogelijk en moet de houder een nieuw Contract sluiten om een nieuwe Kaart te verkrijgen.

**11.4.** bpost behoudt zich het recht voor om de aanvraag tot verlenging van de Kaart te weigeren, zonder daarvoor redenen te moeten opgeven.

**11.5.** In geval van verlies, diefstal of beschadiging van de Kaart kan de houder van de Kaart contact opnemen met de Klantendienst, die de Kaart zal blokkeren. De nieuwe Kaart kan langer geldig zijn dan de Kaart die ze vervangt. Een gepersonaliseerde Kaart die online werd besteld, kan niet worden vervangen in een bpost-kantoor. De Houder moet het online formulier invullen: [bpost.be/bpaid-cardreplacement/nl](https://bpost.be/bpaid-cardreplacement/nl).

**11.6.** Op de verlenging of vervanging van de Kaart zijn tarieven van toepassing, die vermeld worden in de Tarieflijst.

## 12. Een contract opzeggen

**12.1.** De Kaarthouder kan op elk ogenblik en zonder opgave van reden vragen om het Contract kostenloos op te zeggen via een schriftelijke kennisgeving in een bpost-kantoor (niet toegestaan in een PostPunt) Na opzegging kan de Kaart niet meer gebruikt worden en moet ze onmiddellijk en uit eigen beweging vernietigd worden.

**12.2.** bpost kan het Contract opzeggen door een aange tekende brief te versturen en een opzeggingstermijn van twee (2) maanden na te leven. Alle actieve Kaarten moeten dan binnen de twee (2) maanden terugbezorgd worden.

**12.3.** Opzegging heeft tot gevolg dat alle nog verschuldigde bedragen zonder verdere formaliteiten opeisbaar zijn. Ongeacht de opzegging behoudt bpost zich het recht voor om de Kaart te debiteren voor alle verschuldigde bedragen, met inbegrip van met name de bedragen van verrichtingen tijdens de periode vóór de daadwerkelijke teruggave van de Kaart(en), zoals prestaties die regelmatig verlengd

moeten worden, bv. abonnementen, toetredingsrechten en onlinediensten.

Het nettosaldo op de Kaart en de pro rata van de vooraf betaalde kosten zullen aan de Kaarthouder worden terugbetaald via overschrijving op een rekeningnummer dat de Kaarthouder via een schriftelijke kennisgeving in het bpost-kantoor heeft opgegeven (niet toegestaan in een PostPunt).

Als de Kaarthouder geen bankrekeningnummer opgeeft en als de Kaarthouder of zijn begunstigden pas meer dan een jaar na de opzegging van het Contract om terugbetaling vragen, zal bpost de terugbetalingskosten aanrekenen. Het bedrag van de kosten zal proportioneel zijn en verband houden met de werkelijke kosten die bpost heeft gemaakt, en bedragen maximaal 10% van het Saldo op de Kaart. Als de Kaarthouder of zijn begunstigden zich niet vóór het einde van het vijfde jaar na de opzegging van het Contract melden om de fondsen terug te vorderen, behoudt bpost zich het recht voor om deze fondsen over te maken aan de Deposito- en Consignatiekas.

## 13. Wijziging van het Contract

**13.1.** bpost behoudt zich het recht voor om het Contract, met name deze Algemene Voorwaarden en/of de op de Kaart toepasselijke Tarieflijst, te wijzigen of bij te werken. Die wijzigingen worden via een publicatie op de Website ter kennis gebracht van de houder van de Kaart en zijn beschikbaar in de bpost Kantoren. De houder wordt er ten laatste een (1) maand vóór de voorgestelde datum voor inwerkingtreding via brief of via e-mail of via de beveiligde My bpaid-account van op de hoogte gebracht. De houder van de Kaart moet de Website regelmatig controleren om die bijwerkingen of wijzigingen te vernemen.

**13.2.** Deze wijzigingen gaan in:

- een (1) maand na de kennisgeving ervan als de Kaart, die nog geldig is, niet terugbezorgd wordt aan bpost vóór het verstrijken van die termijn, of als ze na die termijn nog gebruikt wordt;
- onmiddellijk als ze aanvaard worden door de houder van de Kaart op het ogenblik van de verlenging van de Kaart.

**13.3.** Indien de houder van de Kaart de wijzigingen niet binnen een termijn van een (1) maand na de kennisgeving ervan betwist, dan worden die wijzigingen als aanvaard beschouwd. De betwisting van die wijzigingen door de houder binnen de een (1) maand na de kennisgeving ervan, leidt tot de onmiddellijke en kosteloze stopzetting van het Contract vóór de datum waarop de wijziging in werking treedt.

## 14. Tarieflijst

**14.1.** De financiële voorwaarden, kosten, commissies, wisselkosten en andere geldende kosten in verband met de Kaart, worden vermeld in de tarieflijst ("Tarieflijst"), dat beschikbaar is op de Website en, op eenvoudig verzoek, in de bpost verkooppunten. De houder van de Kaart dient er kennis van te nemen voordat hij de Kaart gebruikt.

**14.2.** De niet-naleving van het Contract of het bedrieglijk gebruik van de Kaart door de houder kunnen ertoe leiden dat de redelijkerwijs door bpost gemaakte kosten worden gefactureerd om het Contract te beëindigen of om alle verschuldigde bedragen te dekken die ontstaan zijn door toedoen van de houder van de Kaart.

## 15. Toepasselijke wet en bevoegde autoriteit

**15.1.** Het recht dat op het Contract van toepassing is, is het Belgische recht, en de Belgische rechtbanken zijn als enige bevoegd om geschillen tussen de houder van de Kaart en bpost op te lossen.

## 16. Communicatie

**16.1.** bpost verbindt zich ertoe te communiceren in de taal (Frans of Nederlands) die de houder gekozen heeft op het ogenblik dat hij het contract met bpost heeft gesloten of later. Als de houder van de Kaart zich evenwel richt tot een bpost Kantoor, verbindt bpost zich er toe om met de houder enkel te communiceren in de ta(a)l(en) van het gewest waarin dat bpost Kantoor gelegen is (Frans of Nederlands).

**16.2.** Deze Algemene Voorwaarden, de Tarieflijst en de andere geldende voorwaarden zijn in het Frans en in het Nederlands beschikbaar in elk bpost Verkooppunt en op de Website.

## 17. Opvolging van de klachten

**17.1.** Indien de houder van de Kaart ontevreden is over de manier waarop zijn Kaart wordt beheerd of wanneer hij informatie wenst over de uitgifte en het gebruik van de Kaarten, dan kan hij contact opnemen met de Klantendienst, zodat bpost zo snel mogelijk een onderzoek kan instellen. Op aanvraag is een exemplaar van de procedures om klacht in te dienen beschikbaar. In geval van een ongerechtvaardigde klacht behoudt bpost zich het recht voor om de gemaakte kosten aan te rekenen aan de houder van de Kaart.

**17.2.** De Klantendienst kan gecontacteerd worden op het volgende nummer: 00 32 (0) 2 278 55 78. De houder van de Kaart kan ook een schriftelijke klacht indienen bij de Klantendienst op het volgende adres: bpost, Klantendienst, PB 5000, 1000 Brussel.

**17.3.** Enkel indien de houder een klacht heeft ingediend bij de Klantendienst van bpost in overeenstemming met artikel 17.2 hierboven en hij van oordeel is dat hij geen bevredigend antwoord heeft verkregen van deze dienst, kan hij de Ombudsdienst voor de postsector contacteren op het volgende adres: Koning Albert II-laan 8 bus 4, B-1000 Brussel. • E-mail: [info@smspo.be](mailto:info@smspo.be) ([www.smspo.be](http://www.smspo.be))

**17.4.** De houder van de Kaart kan zijn probleem terecht bij de Algemene Directie Economische Inspectie bij de Federale Overheidsdienst Economie (FOD), K.M.O., Middenstand en Energie op het volgende adres: North Gate III, Konings Albert II 16 – 1000 Brussel Website: [www.meldpunt.belgie.be](http://www.meldpunt.belgie.be)

## 18. Toegang tot bpaid4me

De houder van een geactiveerde en actieve Kaart heeft vrijblijvend toegang tot het voordelenplatform bpaid4Me. Het platform is toegankelijk via de mobiele bpaid applicatie en vereist een registratie, alsook de kennisname en aanvaarding van specifieke gebruiksvoorwaarden van toepassing op het platform.

Dit platform wordt aangeboden door Corporate Benefits (cb loyalty GmbH, Schiffbauerdamm 40, 10117 Berlin). bpost heeft in principe géén invloed op de inhoud van het aanbod van het platform en kan dan ook géén garanties bieden met betrekking tot dit aanbod, onder meer op het vlak van de door de aanbieder opgegeven informatie, de kwaliteit, de geschiktheid en/of de beschikbaarheid van het aanbod. Evenmin kan bpost de werkelijke toekenning van kortingen, voordelen of besparingen door de aanbieders garanderen. bpost is géén partij bij transacties die naar aanleiding van het gebruik van het platform worden gesloten en kan dan ook niet worden aangesproken voor de uitvoering van dergelijke transacties, noch voor enige waarborg of dienst-na-verkoop met betrekking tot deze transactie.

## Registratie en verwerking van de persoonlijke gegevens

Gelieve de privacy beleid van bpaid te raadplegen op: <https://www.bpost.be/nl/bescherming-van-uw-gegevens-op-bpaid>



 Service Centre: 02 201 11 11

 [www.bpost.be](http://www.bpost.be)