

# Algemene Voorwaarden Creditcard

## 1. UITLEG GEBRUIKTE WOORDEN

**Aflossen:** iedere betaling in geld aan Qander waarmee het openstaand saldo, volledig, aan Qander wordt voldaan.

**Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden.

**Authenticatie:** het opgeven van het kaartnummer van uw betaalkaart, de cvc-code, de pincode en/of handtekening om een betaalopdracht te doen. Verified-by-Visa is een vorm van authenticatie.

**Beschikbaar Saldo:** dat deel van de limiet dat beschikbaar is voor opnames.

**Betaalkaart:** de fysieke kaart waarmee u persoonlijk een betaalopdracht kunt doen ten laste van het beschikbaar saldo. De term betaalkaart omvat ook de partnerkaart.

**Betaalopdracht:** iedere feitelijke handeling waaruit blijkt dat u een betaling met uw betaalkaart wilt doen.

**Betaalrekening:** de door u bij Qander opgegeven bankrekening ten laste waarvan het openstaand saldo wordt afgelost.

**Betaling:** iedere succesvolle betaalopdracht met uw betaalkaart waarmee het beschikbare saldo wordt belast. Dit betekent dat uw openstaand saldo groter wordt.

**Dubbele Authenticatie:** authenticatie waarbij u gebruik moet maken van aanvullende codes en wachtwoorden.

**Geldopname:** een (fysieke) opname van geld waarbij u bankbiljetten ontvangt of geld gestort krijgt op uw betaalrekening.

**Limiet:** kredietlimiet en kaartlimiet.

**Kaartbijdrage:** de vergoeding die u jaarlijks aan Qander moet betalen voor uw betaalkaart.

**Kaartlimiet:** het maximale bedrag waartegen u betalingen kunt doen met uw betaalkaart.

**Kredietlimiet:** het maximale bedrag, zoals vermeld staat in de kredietovereenkomst, waarvoor u betalingen kunt doen met uw betaalkaart.

**Kredietovereenkomst:** de overeenkomst op grond waarvan Qander u krediet verstrekt.

**Kredietvergoeding:** de vergoeding die u aan Qander verschuldigd bent op grond van de kredietovereenkomst. Dit wordt ook 'rente' genoemd. De kredietovereenkomst bepaalt of de rente vast of variabel is. Rente wordt weergegeven als een percentage op jaarbasis.

**Openstaand Saldo:** dat deel van de limiet dat u door betalingen, door de kaartbijdrage of op een andere grond op enig moment aan Qander bent verschuldigd.

**Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen u en Qander. Deze overeenkomst omvat tevens de algemene voorwaarden.

**Partner:** uw echtgenoot, echtgenote, geregistreerde partner of samenwonende partner.

**Partnerkaart:** de betaalkaart waarmee uw partner een betaalopdracht kan doen ten laste van het beschikbaar saldo.

**Persoonsgegevens:** alle gegevens die herleidbaar zijn tot een natuurlijk persoon.

**Pincode:** de viercijferige code gekoppeld aan de betaalkaart en partnerkaart waarmee u een betaalopdracht kunt doen ten laste van het beschikbaar saldo.

**Qander of Wij / We:** Qander Consumer Finance B.V.

**Rekeningoverzicht:** het overzicht van betalingen, openstaand saldo en beschikbaar saldo, zoals Qander dit

aan u ter beschikking stelt in uw persoonlijke omgeving op de website van Qander of op verzoek per post (zie artikel 3.1.1).

**Rente:** zie kredietvergoeding.

**Tarievenblad:** kostenoverzicht voor het gebruik van de betaalkaart, zoals Qander op haar website vermeld.

## 2. AFSPRAKEN OVER HET GEBRUIK VAN DE BETAALKAART

### 2.1. Eigendom van de betaalkaart

De betaalkaart staat op uw naam. Dit betekent dat alleen u gebruik mag maken van de betaalkaart en de pincode. U mag dus geen personen machtigen om namens u gebruik te maken van de betaalkaart en de pincode. De betaalkaart blijft altijd eigendom van Qander en moet op eerste verzoek van Qander worden ingeleverd. U mag de betaalkaart niet veranderen of kopiëren.

### 2.2. Geldigheidsduur van de betaalkaart

Op de betaalkaart staat de maand en het jaartal tot wanneer de betaalkaart geldig is. U kunt de betaalkaart gebruiken tot en met de laatste dag van de vermelde maand in het vermelde jaar. Qander heeft het recht om de geldigheidsduur van de betaalkaart tussentijds te verkorten of te verlengen.

In de meeste gevallen ontvangt u, voordat de geldigheidsduur van de betaalkaart verstrijkt en deze dus niet meer geldig is, een nieuwe betaalkaart. Als u geen nieuwe betaalkaart van ons krijgt, informeren wij u schriftelijk hierover. Hebt u een nieuwe betaalkaart ontvangen, dan mag u met de oude betaalkaart geen betalingen meer doen. U moet deze oude betaalkaart vernietigen door de chip op de betaalkaart doormidden te knippen.

### 2.3. De partnerkaart

U kunt voor uw partner een partnerkaart aanvragen. Voor het aanvragen van een partnerkaart neemt u contact op met de afdeling klantenservice. Iedere bepaling in de overeenkomst en in de algemene voorwaarden is ook van toepassing op het gebruik van de partnerkaart door uw partner. U bent wel persoonlijk aansprakelijk voor het gebruik van de partnerkaart. Onder uw verantwoordelijkheid mag uw partner gebruikmaken van de partnerkaart. Uw partner mag geen gebruikmaken van uw eigen betaalkaart. U bent verplicht om uw partner actief te informeren over de inhoud van de overeenkomst en van de algemene voorwaarden en te zorgen dat uw partner de partnerkaart volgens de overeenkomst en de algemene voorwaarden gebruikt.

### 2.4. Betalen met de betaalkaart

#### 2.4.1. Gebruik van de betaalkaart – Veilig Betalen

Als u de betaalkaart gebruikt, dan geeft u persoonlijk toestemming voor de betaling en stemt u hiermee in. U kunt met de betaalkaart betalen bij alle winkels die betaalkaarten van Visa accepteren. Dit wordt aangegeven

door het Visa-logo. U kunt met de betaalkaart ook geld opnemen bij alle geldautomaten die de betaalkaarten van Visa accepteren. Hiervoor betaalt u per geldopname een vergoeding. Zie hiervoor het tarievenblad.

Als u een betaalopdracht doet, stemt u in met de voorgestelde betaling. Het maakt hierbij niet uit of u de betaalkaart alleen tegen de betaalterminal hoeft aan te houden (zogenoemd: contactloos betalen), dat u de pincode nodig hebt of dat u met uw betaalkaart een online transactie doet. Bij een betaalopdracht moet u steeds gebruikmaken van de meest veilige methode die op dat moment mogelijk is. Instemming met de betaling betekent dat het bedrag van de betaling bij uw openstaand saldo wordt opgeteld. Nadat instemming met een betaling is gegeven, kunt u deze betaling niet meer terugdraaien.

#### 2.4.2. Herroeping en terugboeking

U kunt uw betaalopdracht niet meer herroepen als deze door ons is ontvangen. U kunt Qander wel vragen een transactie terug te boeken. Dit moet u doen binnen acht weken nadat het bedrag van uw bankrekening is afgeschreven. Dit is echter alleen mogelijk als: a. het precieze bedrag van de transactie niet bekend was op het moment van instemming met die transactie; en, b. het bedrag hoger is dan u had kunnen verwachten.

#### 2.4.3. Vreemde valuta

U kunt betalingen ook in andere valuta doen dan in euro's. Qander brengt hiervoor kosten in rekening. Zie hiervoor het tarievenblad.

#### 2.4.4. Kosten

Alle actuele tarieven voor het gebruik van de betaalkaart staan vermeld op het tarievenblad van Qander. Koersopslagen, andere tarieven en de berekeningsmethode worden door Qander vastgesteld. Wij kunnen deze eenzijdig wijzigen.

### 2.5. Beperking van het gebruik van de betaalkaart

Qander heeft het recht om het gebruik van de betaalkaart tijdelijk stop te zetten, te beperken of te beëindigen. Wanneer we het gebruik van de betaalkaart hebben stopgezet (tijdelijk), beperkt of beëindigd, informeren wij u altijd schriftelijk. U hebt het recht om te horen waarom wij dit hebben gedaan. Het kan echter zijn dat wij deze vraag niet kunnen beantwoorden. Dit is het geval wanneer wij daarmee het voorkomen of opsporen van fraude in gevaar brengen. Of als we daarmee de belangen van andere klanten kunnen schaden. Wij mogen om de volgende redenen de betaalkaart tijdelijk stopzetten, beperken of beëindigen:

- U bent uw verplichtingen onder artikelen 2.3 en 3.2.1 niet nagekomen of Qander mag dit met reden vermoeden.
- U hebt nagelaten om een wijziging als bedoeld in artikel 3.2.2 op tijd aan Qander door te geven of Qander mag dit met reden mag vermoeden.
- U hebt nagelaten om een omstandigheid als bedoeld in

artikel 3.2.4 op tijd aan Qander door te geven, inclusief het doen van aangifte bij de (lokale) politie of Qander dit met reden mag vermoeden.

- Uw faillissement is aangevraagd, u doet beroep of kunt dit doen op de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen of er is beslag op uw vermogen gelegd of Qander mag dit met reden vermoeden.
- U woont in het buitenland of bent van plan om dit binnen drie maanden te gaan doen of Qander mag dit met reden vermoeden.
- Het blijkt of wordt aannemelijk dat u, bij het aangaan van deze overeenkomst, onjuiste informatie hebt verstrekt.
- U werkt niet mee aan het tussentijds actualiseren van uw persoonlijke en financiële gegevens volgens artikel 3.2.2.
- De geldigheidsduur van de betaalkaart is verstreken (artikel 2.2).
- U hebt de leeftijd van 65 jaar bereikt en uw betaalkaart beschikt over een kredietlimiet. U moet vanaf dit moment iedere maand uw openstaand saldo volledig aflossen. Wij informeren u hierover ruim voor uw 65e verjaardag.

Naast onze bevoegdheid om het gebruik van de betaalkaart tijdelijk stop te zetten, te beperken of te beëindigen, mag u (en uw partner in geval van een partnerkaart) in onderstaande situaties de betaalkaart niet meer gebruiken totdat u bericht van Qander ontvangt:

- U weet of vermoedt dat de betaalkaart gestolen, verloren, beschadigd is of u weet of vermoedt dat de betaalkaart misbruikt is.
- U weet of vermoedt dat een derde uw pincode weet of zou kunnen weten.
- U weet of vermoedt dat u of, in geval van een partnerkaart, uw partner het slachtoffer bent/is geweest van een poging tot phishing, ongeacht of deze poging succesvol is.
- U weet of vermoedt dat u uw verplichtingen onder artikelen 2.3 en 3.2.1 niet bent nagekomen.
- U hebt nagelaten om een wijziging als bedoeld in artikel 3.2.2 op tijd aan Qander door te geven.
- Uw faillissement is aangevraagd, u doet een beroep of kunt dit doen op de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen of er is beslag op uw vermogen gelegd.
- U woont in het buitenland of bent van plan om dit binnen drie maanden te gaan doen.
- Het blijkt of wordt aannemelijk dat u, bij het aangaan van deze overeenkomst, onjuiste informatie hebt gegeven.
- De overeenkomst is door ons opgezegd, zoals beschreven in artikel 5.1.1.

## 2.6. Limiet van de betaalkaart

Iedere betaalkaart heeft een limiet. De limiet van de betaalkaart staat vermeld in de overeenkomst. Hebt u een kredietovereenkomst? Dan heeft uw betaalkaart een kredietlimiet. De limiet is het maximale bedrag in euro's waarmee u betalingen kunt doen. Hebt u de limiet bereikt? Dan is uw beschikbare saldo € 0,-. U moet dan eerst (een gedeelte van) het openstaand saldo aan Qander aflossen, voordat u de betaalkaart weer kunt gebruiken. Zie hiervoor artikel 3.2.5 of artikel 3.2.6.

Heeft de betaalkaart een (krediet)limiet (zie hiervoor de Overeenkomst), dan zal Qander de limiet in ieder geval verlagen naar maximaal € 2.500,- wanneer u de leeftijd van 75 jaar bereikt. Qander informeert u schriftelijk hierover.

Qander is ook gerechtigd (tijdelijk) de kredietlimiet van uw betaalkaart te verlagen als blijkt dat uw financiële situatie is verslechterd en de huidige kredietlimiet niet langer verantwoord is. Qander verlaagt uw kredietlimiet naar een limiet die passend is voor uw situatie. Als de situatie dat toelaat, wordt de limiet aangepast naar de oorspronkelijke kredietlimiet.

## 2.7. Wijziging kaartbijdrage

U bent voor iedere betaalkaart van Qander, een jaarlijkse of maandelijksse financiële bijdrage aan Qander verschuldigd. Hebt u een partnerkaart aangevraagd, dan moet u ook voor die betaalkaart een jaarlijkse of maandelijksse kaartbijdrage betalen. Deze kaartbijdrage wordt ten laste gebracht van het beschikbaar saldo. De hoogte van de kaartbijdrage staat vermeld op het tarievenblad. Qander mag deze kaartbijdrage aanpassen en informeert u uiterlijk twee maanden voor de wijziging van de kaartbijdrage schriftelijk hierover.

## 3. VERPLICHTINGEN

### 3.1. Onze verplichtingen

#### 3.1.1. Rekeningoverzicht

Qander stuurt u (maandelijks) bericht wanneer uw rekeningoverzicht klaar staat in uw persoonlijke omgeving op de website van Qander. Op het rekeningoverzicht staan de betalingen en aflossingen van de afgelopen maanden en het op dat moment geldende beschikbare saldo. U kunt uw rekeningoverzicht ook per post ontvangen. Hiervoor brengt Qander u kosten in rekening. De kosten staan vermeld op het tarievenblad.

#### 3.1.2. Registratie bij BKR

Qander is aangesloten bij de Stichting Bureau Krediet Registratie ('BKR'). Dit betekent dat wanneer u een betaalkaart van Qander aanvraagt (wij eerst informatie over uw lopende of afbetaalde leningen (moeten) opvragen bij BKR. Qander keurt uw aanvraag alleen goed als dit verantwoord is. Wanneer u met Qander een kredietovereenkomst aangaat (m.a.w. u kiest ervoor om in maandelijksse termijnen terug te betalen), is Qander

verplicht om deze krediet-overeenkomst aan te melden bij BKR. Qander is ook verplicht om betalingsachterstanden van langer dan twee maanden aan te melden bij BKR. Dit kan gevolgen hebben voor de beoordeling van uw toekomstige kredietaanvragen. Tenslotte vraagt Qander periodiek bij BKR de actuele BKR-registraties van al haar klanten op. Wij gebruiken deze gegevens voor interne analyses en controles.

Voor klachten over uw registratie bij BKR, kunt u de Geschillencommissie Bureau Kredietregistratie inschakelen. Een uitspraak van deze geschillencommissie over uw situatie is bindend. U kunt hiertegen u niet in beroep gaan. Meer informatie vindt u op [www.bkr.nl](http://www.bkr.nl).

#### 3.1.3. Omgang met uw Persoonsgegevens

Qander hecht veel waarde aan het beschermen van uw persoonsgegevens. Om deze reden gebruiken wij uw persoonsgegevens alleen wanneer de wet dit toelaat. Zo gebruiken wij uw persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

- De beoordeling van uw kredietaanvraag.
- De totstandkoming van de overeenkomst.
- Afwikkeling van het (internationale) betalingsverkeer.
- Maken van analyses voor statistische doeleinden.
- Voldoen aan onze wettelijke verplichtingen.
- Voorkomen van misdrijven, waaronder witwassen en terrorisme financiering.
- Intern klantonderzoek.

Als wij het met reden nodig vinden voor de totstandkoming van de overeenkomst, kunnen wij uw persoonsgegevens delen met derden, zoals Visa en BKR. Wij delen uw persoonsgegevens ook wanneer de wet ons dit verplicht.

Telefoongesprekken die u met Qander voert, mogen wij opnemen voor trainingsdoeleinden, beoordelen van onze werknemers of voor het vastleggen als bewijs. Wij houden ons aan de afspraken die staan in onze Privacyverklaring. U kunt de Privacyverklaring terugvinden op [www.qander.nl](http://www.qander.nl).

Qander moet u en uw partner kunnen herkennen (identificeren). Dit is wettelijk verplicht. Qander mag bepalen hoe dit identificeren gebeurt. Qander kan uw gegevens controleren in het kader van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme en de Sanctiewet 1977.

## 3.2. Uw verplichtingen

### 3.2.1. Zorgvuldig gebruik van de betaalkaart

Om misbruik van de betaalkaart te voorkomen, zijn u en, in geval van een partnerkaart, uw partner verplicht om zorgvuldig met de betaalkaart en de bijbehorende pincode om te gaan. Dit houdt onder meer in dat u en, in geval van een partnerkaart, uw partner:

- Alle maatregelen nemen om te voorkomen dat de betaalkaart of pincode in de handen van (een) derde(n) kom(t)(en).

Dit betekent ook het onmiddellijk plaatsen van uw handtekening (of die van uw partner in geval van een partnerkaart) in de daarvoor bestemde ruimte op de betaalkaart en het direct vernietigen van de brief waarin wij u de pincode sturen.

- De pincode of andere informatie die verband houdt met de betaalkaart, waaronder het kaartnummer, de cvc-code, uw inloggegevens voor uw persoonlijke omgeving op de website van Qander, en het wachtwoord dat gebruikt wordt voor Verified by Visa, nooit opschrijven of met anderen delen. Behalve als dit nodig is voor het doen van een betaalopdracht.
- Een pincode nooit met anderen delen. Ook in het geval van partnerkaart, mag u de pincode van uw eigen betaalkaart niet delen met uw partner. Qander of Visa vragen nooit om uw pincode.
- Gebruik maken van Authenticatie of, waar mogelijk, Dubbele Authenticatie (Verified by Visa).
- Voordat u (of uw partner in geval van een partnerkaart) een betaalopdracht doet via een online omgeving, controleren of de gebruikte internetverbinding beveiligd is (te zien aan het slotje in de internetbrowser).
- Ervoor zorgen dat anderen niet mee kunnen kijken wanneer u (of uw partner in geval van een partnerkaart) de pincode of cvc-code van de betaalkaart intoetst.
- Op tijd het rekeningoverzicht controleert, zoals beschreven is in artikel 3.2.3, en waar nodig de betalingen betwist (artikel 4.2.2).

### 3.2.2. Doorgeven van wijzigingen

U moet belangrijke wijzigingen in uw persoonlijke en financiële situatie zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen één week schriftelijk aan ons doorgeven. Denk bijvoorbeeld aan een adreswijziging (woonadres en/of e-mailadres), wijziging van uw inkomen, uw bankrekeningnummer of beëindiging van de relatie met uw partner.

### 3.2.3. Controleren van uw rekeningoverzicht

U bent verplicht om minimaal maandelijks het rekeningoverzicht te controleren. Controleren van het rekeningoverzicht moet zo spoedig mogelijk na het beschikbaar stellen van het rekeningoverzicht gebeuren. Wanneer u het niet eens bent met een betaling, kunt u deze te betwisten zoals beschreven is in artikel 4.2.2. Wanneer u, op basis van het rekeningoverzicht, misbruik van de betaalkaart vermoedt of met reden kunt aannemen, bent u verplicht om direct contact op te nemen met Qander via telefoonnummer +31 (0)73 646 25 99.

### 3.2.4. Melding bij diefstal, verlies, beschadiging en misbruik

U bent verplicht om Qander onmiddellijk op de hoogte te brengen van omstandigheden waardoor de kans op misbruik van de betaalkaart toeneemt. Van een toename in de kans van misbruik van een betaalkaart is in ieder geval sprake wanneer de betaalkaart door iemand anders dan uzelf gebruikt is of gebruikt kan worden. Wij vragen u om in deze gevallen dit direct telefonisch te melden bij Qander, via telefoonnummer +31 (0)73 646 25 99. U bent verplicht om

ten minste in de onderstaande gevallen direct telefonisch contact op te nemen met Qander:

- U weet of denkt dat een betaalkaart gestolen, verloren, beschadigd is of u denkt dat een betaalkaart misbruikt is.
- U weet of denkt dat een derde uw pincode van een betaalkaart weet of zou kunnen weten.
- U weet of denkt dat u of uw partner het slachtoffer bent geweest van een poging tot phishing, ongeacht of deze poging succesvol is.
- U weet of denkt dat u of uw partner tekort zijn geschoten in uw verplichtingen onder artikelen 2.3 en 3.2.1.

Als u, op grond van dit artikel, verplicht bent om een telefonische melding aan Qander te doen, bent u ook verplicht om aangifte te doen bij de (lokale) politie. Dit als u weet dat u het slachtoffer bent geweest van diefstal en/of oplichting of een poging hiertoe. Aangifte bij de politie moet zo spoedig mogelijk te gebeuren, maar uiterlijk binnen 48 uur na het ontstaan van de verplichting tot het doen van een telefonische melding aan Qander. Behalve als u schriftelijk anders met Qander hebt afgesproken.

### 3.2.5. Aflossen met een betaalrekening

Wanneer u geen kredietovereenkomst met Qander hebt, moet u iedere maand het volledig openstaand saldo aflossen. Dit moet u doen binnen zeven dagen, nadat Qander het rekeningoverzicht van die maand aan u bekend gemaakt heeft.

Als u niet op tijd terugbetaalt, informeert Qander u hier schriftelijk over. U hebt dan 14 dagen om alsnog te betalen. Als u niet binnen deze termijn betaalt, brengt Qander u incassokosten in rekening op basis van de Wet Incasso-kosten (WIK).

### 3.2.6. Aflossen volgens de kredietovereenkomst

Wanneer u een kredietovereenkomst met Qander hebt (betalen in termijnen), moet u het openstaand saldo volgens de voorwaarden van de kredietovereenkomst aflossen. U betaalt elke maand een bedrag voor aflossing en rente, die wordt toegerekend volgens artikel 6:44 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek. U betaalt minimaal € 25,- per maand aan Qander. Dit gebeurt elke maand op een vaste dag. De looptijd ligt niet vast. De looptijd kan veranderen als de rente verandert of door opnames en extra aflossingen. De rente berekenen we:

- Bij geldopname vanaf de transactiedatum.
- Bij bestedingen over het uitstaand saldo vanaf de datum van het rekeningoverzicht, tenzij u het verschuldigde bedrag binnen tien dagen na dagtekening van het rekeningoverzicht

# Algemene Voorwaarden Creditcard

definitief en volledig hebt voldaan. Dit is de rentevrije periode. Als u, ongeacht de reden, de aflossing en/of rente niet op tijd aan Qander wilt of kunt betalen, moet u Qander hierover direct informeren. U hebt dan vijf dagen om alsnog te betalen. Betaalt u de aflossing en/of rente binnen die termijn niet, dan brengt Qander een vertragsvergoeding in rekening totdat u alsnog betaalt. Deze vertragsvergoeding wordt per dag berekend over het bedrag dat in achterstand is. Aan het eind van de maand wordt de vertragsvergoeding van uw betaalrekening afgeschreven. Niet (op tijd) aflossen of rente betalen kan ernstige gevolgen hebben. Qander is bijvoorbeeld verplicht om betalingsachterstanden van meer dan twee maanden te melden bij BKR. Hierdoor kunt u in de toekomst bijvoorbeeld moeilijker een lening of hypotheek afsluiten.

## 3.2.7. Vervroegde opeisbaarheid

In sommige gevallen moet het openstaand saldo op eerste verzoek van Qander worden afgelost. Deze vervroegde opeisbaarheid heeft geen gevolgen voor de geldigheid van de overeenkomst, tenzij Qander besluit om de overeenkomst op basis van artikel 5.1.1 te beëindigen. Vervroegde opeisbaarheid is in ieder geval aan de orde in onderstaande situaties:

- U bent uw verplichtingen onder artikelen 2.3 en 3.2.1 niet nagekomen of Qander mag dit met reden vermoeden.
- U hebt nagelaten om een wijziging als bedoeld in artikel 3.2.2, op tijd aan Qander door te geven.
- U hebt nagelaten om een omstandigheid als bedoeld in artikel 3.2.4, op tijd aan Qander door te geven, inclusief het doen van aangifte bij de (lokale) politie wat artikel 3.2.4 vereist.
- Uw faillissement is aangevraagd, u doet een beroep of kunt beroep doen op de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen of er is beslag op uw vermogen gelegd.
- U overlijdt.
- U woont in het buitenland of bent van plan om dit binnen drie maanden te gaan doen.
- Het blijkt of wordt aannemelijk dat u, bij het aangaan van de overeenkomst, onjuiste informatie hebt gegeven.

## 3.2.8. Vrijwillige vervroegde aflossing

U mag altijd en zonder extra kosten vervroegd aflossen op het openstaand saldo. U kunt deze vervroegde aflossing(en) op dezelfde manier doen zoals beschreven staat in artikel 3.2.5 of artikel 3.2.6. U kunt nooit meer aflossen dan het openstaand saldo. Maakt u een bedrag groter dan het openstaand saldo over aan Qander, dan wordt het overschot teruggestort op uw betaalrekening.

## 4. AANSPRAKELIJKHEID

### 4.1. Onze aansprakelijkheid

#### 4.1.1. Risico voor verzending betaalkaart

Qander draagt het risico voor de verzending van de betaalkaart en de pincode tot aan ontvangst van de betaalkaart door u. Als u het vermoeden hebt dat de envelop waarin de betaalkaart of de pincode zit geopend is geweest

of op een andere manier niet in originele staat verkeert, moet u dit direct telefonisch aan Qander melden via telefoonnummer +31 (0)73 646 25 99. Dit geldt ook als u een nieuwe betaalkaart of pincode hebt aangevraagd en u deze niet binnen 5 (werk)dagen ontvangt. Behalve als Qander u schriftelijk heeft laten weten dat de verzending langer duurt dan 5 (werk)dagen.

#### 4.1.2. Expliciet uitgesloten van onze aansprakelijkheid

Qander probeert haar klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Gaat er toch iets niet volgens wens, dan horen wij dit graag. Qander kan echter niet in alle gevallen aansprakelijk zijn. In geval van de volgende omstandigheden is de aansprakelijkheid van Qander nadrukkelijk uitgesloten:

- Als bij het doen van een betaling, waar mogelijk, geen gebruik is gemaakt van authenticatie of waar mogelijk, dubbele authenticatie.
- Als u schade lijdt (op welke grond dan ook):
  - i. in verband met producten en/of diensten die u met de betaalkaart hebt betaald.
  - ii. die het gevolg is van het blokkeren, innemen of ongeldig maken van de betaalkaart.
  - iii. die het gevolg is van een weigering van ons om een betaalopdracht uit te voeren.

## 4.2. Uw aansprakelijkheid

### 4.2.1. Onzorgvuldig gebruik van de betaalkaart

Wanneer u uw verplichtingen uit artikelen 2.3 en 3.2 bent nagekomen, is het risico op misbruik van de betaalkaart door derden beperkt tot maximaal € 50,-. Als u deze verplichtingen niet volledig nakomt, dan komen alle kosten, waaronder ook de uitgevoerde betalingen, volledig voor uw eigen rekening. Bijvoorbeeld als blijkt dat u hebt gefraudeerd of als er sprake is van opzet of grove nalatigheid.

### 4.2.2. Betwisting van betalingen

Als u het niet eens bent met een betaling of de hoogte van deze betaling, dan kunt u deze betaling schriftelijk en met redenen betwisten. Het hiervoor benodigde formulier kunt u downloaden op de website van Qander.

U bent verplicht om betalingen zo snel mogelijk te betwisten, maar uiterlijk binnen een termijn van 13 maanden vanaf het verschijnen van het bijbehorende rekeningoverzicht. Doet u dat niet, dan vervalt uw mogelijkheid om deze betalingen te betwisten en moet u het openstaand saldo aan Qander terug te betalen.

### 4.2.3. Aflossen van openstaand saldo

U bent persoonlijk verantwoordelijk voor het op tijd aflossen van het openstaand saldo zoals beschreven staat in artikel 3.2.5 of artikel 3.2.6. Dit geldt ook voor een eventuele rechtsopvolger. Bijvoorbeeld bij uw overlijden.

## 5. SLOTBEPALINGEN

### 5.1. Beëindiging van de Overeenkomst

#### 5.1.1. Opzegging en overdracht door Qander

Qander mag de overeenkomst altijd tussentijds beëindigen. We laten u het schriftelijk weten als Qander de overeenkomst wil beëindigen. Qander neemt een opzegtermijn van twee maanden in acht.

Wanneer u een kredietovereenkomst met Qander hebt, eindigt de kredietovereenkomst automatisch als u op grond van de kredietovereenkomst verplicht bent om het openstaand saldo in één keer af te lossen. Zie ook artikel 3.2.7 (vervroegde opeisbaarheid).

Qander mag de kredietovereenkomst opzeggen met een opzegtermijn van ten minste twee maanden. Dit betekent dat u geen nieuwe opnames meer kunt doen. En dat u uw krediet volledig terugbetaalt.

Qander mag haar rechten en plichten onder de overeenkomst overdragen aan een andere partij. Als hiervan sprake is, informeert Qander u hierover. U hebt dan het recht om de overeenkomst te beëindigen. Het openstaand saldo moet u dan in één keer aflossen.

### 5.1.2. Opzegging door u

U mag de overeenkomst altijd schriftelijk opzeggen. Als u gebruik hebt gemaakt van een kennismakingsaanbod, kan er een opzegtermijn van toepassing zijn. Deze kunt u terugvinden in de voorwaarden die bij het aanbod horen. U mag vanaf het moment van opzegging geen betalingen meer verrichten met de betaalkaart. Uiteraard moet u het openstaand saldo terugbetalen. Als u de overeenkomst binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst schriftelijk opzegt, moet u het openstaand saldo binnen 30 dagen vanaf het moment van opzegging aan Qander hebben terugbetaald.

Als u een kredietovereenkomst met Qander hebt, eindigt deze kredietovereenkomst pas definitief als het openstaand saldo volledig is afgelost.

## 5.2. Wijziging van de overeenkomst

Qander mag de overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden binnen de grenzen van de wet wijzigen. Wij informeren u hierover uiterlijk twee maanden voordat deze wijzigingen worden ingevoerd. Als u niet akkoord bent met de voorgenomen wijzigingen, dan kunt u de overeenkomst opzeggen zoals beschreven staat in artikel 5.1.2.

## 5.3. Bewijs

Wanneer, overeenkomstig artikel 4.2.2, de termijn om een betaling te betwisten is verstreken, dan gelden de gegevens uit de betaalsystemen van Qander als volledig bewijs. Bent u het hier niet mee eens, dan is het aan u om tegenbewijs te leveren.

## 5.4. Toepasselijk recht

Op de overeenkomst en op alle betalingen is Nederlands recht van toepassing.

## 5.5. Geschillenbeslechting

### 5.5.1. Interne klachtenregeling

Qander doet haar uiterste best om haar klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Bent u toch niet (geheel) tevreden over onze dienstverlening, dan horen wij dit graag van u. U vindt onze contactgegevens op de website van Qander. Wij handelen klachten binnen 14 dagen af. Als wij deze termijn overschrijden, dan nemen wij contact met u op.

Bent u het niet eens met een door Qander aangedragen oplossing, meldt u dit dan schriftelijk aan ons: Qander, t.a.v. Afdeling klachten, postbus 3369, 5203 DJ 's-Hertogenbosch.

### 5.5.2. Aansluiting bij het KiFiD

Qander is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Als u niet tevreden bent over de oplossing op uw schriftelijke klacht, kunt u uw klacht voorleggen aan het KiFiD. Hiervoor moet u wel eerst onze interne klachtenregeling doorlopen. U kunt zich via [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) aanmelden op 'Mijn KiFiD'. Hier kunt u uw klacht opgeven en onderbouwen. Meer informatie vindt u op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

### 5.5.3. Autoriteit Persoonsgegevens

Als u niet tevreden bent over onze reactie op uw schriftelijke klacht over uw privacy, kunt u uw klacht voorleggen aan de Autoriteit Persoonsgegevens. Hiervoor moet u wel eerst onze interne klachtenregeling doorlopen. Meer informatie vindt u op [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

### 5.5.4. Geschillencommissie Bureau Kredietregistratie (BKR)

Voor klachten over hoe u bij BKR geregistreerd staat, kunt u de Geschillencommissie Bureau Kredietregistratie inschakelen. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend. U kunt tegen de uitspraak niet in beroep gaan. Meer informatie vindt u op [www.bkr.nl](http://www.bkr.nl).

### 5.5.5. Bevoegde rechter

U kunt uw klacht ook voorleggen aan de rechtbank 's-Hertogenbosch.

## 5.6. Toezicht op Qander

Qander staat onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten en De Nederlandsche Bank N.V. Meer informatie vindt u op [www.afm.nl](http://www.afm.nl) en [www.dnb.nl](http://www.dnb.nl).

Qander is een handelsnaam van Qander Consumer Finance BV. Postbus 3369, 5203 DJ 's-Hertogenbosch, KvK 16082749.

Versie mei 2018.