

## ”Payconiq by Bancontact” App – Algemene voorwaarden

VERSIE 7.1 | VAN TOEPASSING VANAF: 11/01/2024.

### 1. Aanvaarding van deze algemene voorwaarden

- 1.1 Deze algemene voorwaarden beheersen (i) de registratie in, het gebruik van en de toegang tot **de App**, (ii) de **authenticatie van Mobiele Bancontact Transacties** via de App met de Mobiele PIN en (iii) het gebruik van de **Payconiq betalingsdienst** in de App.
- 1.2 Door de App te downloaden of te installeren, zich te registreren in de App, de App te gebruiken of te openen, bevestigt de Gebruiker gebonden te zijn door deze algemene voorwaarden, zoals gewijzigd van tijd tot tijd, en bevestigt hij/zij deze algemene voorwaarden te hebben ontvangen, gelezen, begrepen en de inhoud ervan aanvaard te hebben. De Gebruiker is onderworpen aan deze algemene voorwaarden telkens wanneer hij/zij de App gebruikt. De Gebruiker dient deze algemene voorwaarden te lezen en te aanvaarden vóór het eerste gebruik van de App.
- 1.3 Indien de Gebruiker niet akkoord gaat met enige bepaling van deze algemene voorwaarden, dient hij/zij zich ervan te onthouden de App te downloaden en te installeren, of de App en de Diensten te gebruiken.
- 1.4 Ter verduidelijking wordt aangestipt dat deze algemene voorwaarden enkel betrekking hebben op de diensten aangeboden door Bancontact Payconiq Company en niet op diensten van derde partijen.

De Bancontact Kaarten die in de App worden geregistreerd en de Mobiele Bancontact Transacties die met deze Bancontact Kaarten worden uitgevoerd, worden niet door deze algemene voorwaarden beheerst, maar door de relevante voorwaarden van de Kaartuitgever, die op de website van de Kaartuitgever kunnen geraadpleegd worden of die van de Kaartuitgever verkregen kunnen worden.

De Kaart met Elektronische Cheques die in de App wordt geregistreerd wordt niet door deze algemene voorwaarden beheerst, maar door de relevante voorwaarden van de Kaartuitgever, die op de website van de Kaartuitgever kunnen geraadpleegd worden of die van de Kaartuitgever verkregen kunnen worden.

De Gebruiker krijgt ook toegang via de App tot diensten van derde partijen, deze worden beheerst door de algemene voorwaarden van de betrokken derde partij dienstenaanbieder, die de Gebruiker dient te lezen en te aanvaarden vooraleer hij/zij eventueel van zijn dienst gebruik maakt. Zo kan de Gebruiker voorts ook bij het verrichten van een Mobiele Bancontact Transactie of een Payconiq Betaling in een fysiek verkooppunt een getrouwheidskaart presenteren die door de handelaar wordt uitgegeven (en die de Gebruiker eerder in de App registreerde), zijn/haar gebruik van deze getrouwheidskaart wordt beheerst door de voorwaarden van de uitgever van de betrokken getrouwheidskaart.

Deze algemene voorwaarden bepalen dat de Gebruiker zichzelf met de Mobiele PIN in de App identificeert en dat de Gebruiker Mobiele Bancontact Transacties of Payconiq Betalingen in de App met de Mobiele PIN machtigt. De Gebruiker kan, op zijn of haar verantwoordelijkheid, beslissen om een alternatieve methode voor de Mobiele PIN methode te gebruiken (vb. Biometrische ID, die door sommige mobiele toestellen of operating systems wordt toegelaten en aangeboden). Het gebruik van dergelijke alternatieve methodes wordt beheerst door de algemene voorwaarden van de leverancier van de betrokken methode.

## 2. Definities

De volgende vetgedrukte termen hebben volgende betekenis:

- **"Aangesloten Bank"** betekent een bank die een overeenkomst met Bancontact Payconiq Company heeft afgesloten voor Payconiq.
- **"App"** betekent de mobiele applicatie verdeeld door Bancontact Payconiq Company onder de naam "Payconiq by Bancontact", waarin de Gebruiker één of meerdere Bancontact Kaarten en één bankrekening kan registreren en Payconiq kan activeren. De Gebruiker kan via de App toegang verkrijgen tot de Diensten.
- **"Bancontact Kaart"** betekent een kaart onder de merknaam Bancontact verbonden met een betaalrekening.
- **"Bancontact Payconiq Company"** betekent Bancontact Payconiq Company NV, met maatschappelijke zetel te 1040 Brussel, Aarlenstraat 82 en ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder nummer 0675 984 882 (RPR Brussel). Bancontact Payconiq Company is een betalingsinstelling en staat onder toezicht van de [Nationale Bank van België](#).
- **"Biometrische ID"** betekent biometrische gegevens, zoals gezichtsherkenning of vingerafdruk die de Gebruiker eventueel en in voorkomend geval op zijn/haar verantwoordelijkheid gebruikt om zichzelf te identificeren en Mobiele Bancontact Transacties te machtigen of om Payconiq Betalingen te verrichten, als een alternatief voor de Mobiele PIN; de Gebruiker registreert en activeert deze gegevens op zijn/haar mobiele toestel.
- **"Diensten"** betekent de huidige en toekomstige diensten die worden aangeboden via de App aan een Gebruiker, die de Gebruiker toelaten om authenticatie te verzoeken van Mobiele Bancontact Transacties en om Payconiq Betalingen te verrichten (uitvoeren of ontvangen van betalingen of beiden), en om andere diensten van derde partijen, die van tijd tot tijd via de App toegankelijk zijn te gebruiken.
- **"Gebruiker"** betekent de persoon die de App tracht te downloaden, te activeren of te gebruiken of die het downloaden, activeren of gebruiken van de App heeft geïnitieerd op zijn/haar mobiel toestel.
- **"Kaart met Elektronische Cheques"** betekent een prepaid card waarmee de kaarthouder voor specifieke producten of diensten kan betalen (in het geval van maaltijdcheques: etenswaren of -diensten) en die in een beperkt netwerk van handelaren worden aanvaard.
- **"Kaartuitgever"** betekent de instelling die één of meerdere Bancontact Kaarten of Kaart met Elektronische Cheques, die geregistreerd zijn in de App, uitgeeft.

- **"Mobiele Bancontact Transactie"** betekent een Bancontact Kaart transactie in euro, geauthenticeerd via de App, waarbij geldmiddelen worden overgemaakt, ongeacht of er onderliggende verplichtingen tussen de betaler en de begunstigde zijn. Dit kan een P2P Mobiele Bancontact Transactie zijn ("*person to person*", d.w.z. dat de begunstigde een individuele persoon is, handelend als consument) of een P2M Mobiele Bancontact Transactie ("*person to merchant*", d.w.z. dat de begunstigde een handelaar is die Bancontact Kaarten aanvaardt); transacties verricht door Gebruikers die het Payconiq registratieproces niet doorlopen hebben, zijn Mobiele Bancontact Transacties.
- **"Mobiele PIN"** betekent de PIN code bestaande uit vier cijfers die vrij door de Gebruiker kan worden gekozen om zichzelf te identificeren en Mobiele Bancontact Transacties te machtigen of om Payconiq Betalingen te verrichten.
- **"Payconiq Betaling"** betekent een betalingstransactie in euro waarbij geldmiddelen worden overgemaakt door de Gebruiker aan een begunstigde, of door een andere gebruiker van de Payconiq betaalmethode aan de Gebruiker, ongeacht de eventuele onderliggende verplichtingen tussen betaler en begunstigde, waarbij de Gebruiker steeds optreedt als consument. Een Payconiq Betaling kan een P2P betaling zijn ("*person to person*", d.w.z. dat de begunstigde een andere Payconiq gebruiker is) of een P2M betaling ("*person to merchant*", d.w.z. dat de begunstigde een handelaar is die Payconiq aanvaardt); om een Payconiq Betaling te verrichten moet de Gebruiker een bankrekening in de App geregistreerd hebben en vervolgens Payconiq hebben geactiveerd door zijn bankrekening met de App te verbinden. Een transactie die via de App werd verricht met een Kaart met Elektronische Cheques is een P2M Payconiq Betaling.
- **"Payconiq Gebruiker"**: hiermee wordt hierna enkel naar de App gebruikers verwezen die een bankrekening hebben verbonden in de App en aan de betalingen die rechtstreeks worden verricht van een in de App verbonden bankrekening (zonder een Bancontactkaart te gebruiken).
- **"Payconiq Gebruiker"**: hiermee wordt hierna enkel naar de App gebruikers verwezen die een bankrekening hebben verbonden in de App en aan de betalingen die rechtstreeks worden verricht van een in de App verbonden bankrekening (zonder een Bancontactkaart te gebruiken).
- **"Privacywetten"** betekent de Algemene Verordening Gegevensbescherming 2016/679 van 27 april 2016 en de wet van 30 juli 2018 *betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens*, zoals van tijd tot tijd gewijzigd.
- **"Voorwaarden van de Kaartuitgever"** betekent de algemene voorwaarden en productreglementeringen van de Kaartuitgever.

### 3. Voorstelling van de aanbieders van de Diensten

**Bancontact Payconiq Company** biedt de App en een IT oplossing voor de authenticatie van Mobiele Bancontact Transacties en Payconiq Betalingen aan.

**De Kaartuitgevers** zijn instellingen die vergund werden om betalingsdiensten uit te voeren of om Kaarten met Elektronische Cheques uit te geven. De Bancontact Kaartuitgevers hebben één of

meerdere Bancontact Kaarten uitgegeven die de Gebruiker in de App registreerde, en de Mobiele Bancontact Transacties met deze kaarten worden geauthenticeerd via de App.

**Derde partijen** bieden diensten aan via de App aan de Gebruiker die de algemene voorwaarden van de betrokken dienstenaanbieder heeft aanvaard; deze diensten worden van tijd tot tijd toegankelijk gemaakt via de App.

Sommige handelaren geven getrouwheidskaarten uit, die de Gebruiker kan in de App opslaan en ze vervolgens aanbieden wanneer hij in een fysiek verkooppunt een betaling verricht.

#### **4. Blokkering van de toegang tot de App**

Indien de Gebruiker drie opeenvolgende keren een foutieve Mobiele PIN ingeeft, wordt de toegang tot de App geblokkeerd. Om de App te deblokken, dient de Gebruiker de App te resetten.

#### **5. Beschikbaarheid van de App**

De App is beschikbaar in de Google Play stores en de Apple App Stores van de lidstaten van de Europese Unie.

#### **6. Diensten en functionaliteiten van de App**

##### **6.1 Algemene bepalingen**

###### **6.1.1 Gebruikersaccount**

Om de meeste aspecten van de Diensten te kunnen gebruiken, moet de Gebruiker zich registreren voor een persoonlijke gebruikersaccount en deze actief houden. Om een account te registreren is vereist dat de Gebruiker Bancontact Payconiq Company bepaalde persoonlijke gegevens verstrekt, zoals voor- en achternaam, mobiel telefoonnummer en e-mailadres. De Gebruiker stemt ermee in om correcte, volledige en actuele informatie in zijn/haar gebruikersaccount bij te houden.

Wanneer de Gebruiker de App opnieuw installeert op een nieuw toestel, of overstapt op een ander mobiel toestel, zal de Gebruiker gevraagd worden zich te identificeren en zal de Gebruiker aansluitend zijn/haar betaalmethoden, klantenkaarten, diensten van derden en transactiegeschiedenis recupereren.

###### **6.1.2 Voor persoonlijk gebruik**

Het is Gebruikers enkel toegelaten om P2P Mobiele Bancontract Transacties of Payconiq Betalingen te ontvangen voor persoonlijk gebruik in zijn/haar hoedanigheid van consument, met uitsluiting van elke commerciële, zakelijke of ambachtelijke activiteit. Hiervoor bestaan andere oplossingen (voor meer informatie, gelieve contact op te nemen met Merchant Support: info@payconiq.be of 02 793 01 43).

###### **6.1.3 Juiste informatie**

De Gebruiker wordt verzocht om in de App bepaalde informatie te bezorgen. Hij/zij moet correcte en voldoende informatie opgeven, zoals zijn/haar echte naam. De Gebruiker mag geen email adres of telefoonnummer opgeven dat vopor eenmalig gebruik is bedoeld. Bancontact Payconiq Company behoudt zich het recht voor om de opgegeven informatie te valideren en te controleren en te bepalen of er bezwaren zijn die het leveren van de Diensten in de weg staan.

#### 6.1.4 Mobiele PIN of Biometrische ID

Bij activatie van de App wordt de Gebruiker verzocht om een Mobiele PIN van vier cijfers te kiezen. Deze Mobiele PIN wordt gebruikt om de Mobiele Bancontacttransactie te authenticeren die met de in de App geregistreerde Bancontact Kaarten worden verricht, en om Payconiq betalingen uit te voeren.

Indien het mobiele toestel van de Gebruiker Biometrische ID ondersteunt, kan de Gebruiker, op zijn of haar verantwoordelijkheid, beslissen om de Biometrische ID (te activeren en) te gebruiken als alternatief voor de Mobiele PIN.

Indien de Gebruiker een andere persoon op zijn/haar mobiele toestel registreert voor biometrische identificatie en deze functionaliteit in de App gebruikt, is de Gebruiker verantwoordelijk voor het gebruik van de App door deze persoon en worden de betalingen of betalingsverzoeken die door deze persoon worden gedaan beschouwd als betalingen of betalingsverzoeken waarmee de Gebruiker instemde en die de Gebruiker heeft gemachtigd (geautoriseerd).

#### 6.1.5. Raadplegen van laatste transacties

De Gebruiker kan, als betaler en als begunstigde van een betaling, het detail van uitgevoerde Mobiele Bancontact Transacties en Payconiq Betalingen raadplegen.

#### 6.1.6 Notificaties

Bancontact Payconiq Company kan de Gebruiker informatie of meldingen bezorgen wanneer Bancontact Payconiq Company dit nodig acht, dat kan door een publicatie in de App of nog via email. De Gebruiker heeft internettoegang nodig en een actieve email account om deze informatie te kunnen ontvangen. Bancontact Payconiq Company kan ook een brief sturen naar het opgegeven adres of bellen of nog een SMS of andere notificatie sturen al naargelang de context.

### 6.2 **Authenticatie van Mobiele Bancontact Transacties**

#### 6.2.1 Registratie en authenticatie van Bancontact Kaarten

De App biedt Gebruikers de mogelijkheid om tot vijf Bancontact Kaarten van verschillende Kaartuitgevers te registreren, die gebruikt kunnen worden voor de authenticatie van P2P en P2M Mobiele Bancontact Transacties in euro, overeenkomstig de bepalingen van deze algemene voorwaarden.

Nota voor Gebruikers die op een bepaald ogenblik een nieuwe Bancontact Kaart van hun Kaartuitgever ontvangen (omdat de geldigheidsduur van de vorige kaart is vervallen of omdat de vorige kaart niet meer goed werkte): al naargelang wie de Kaartuitgever is, is het mogelijk dat de oude kaart die in de App werd geregistreerd automatisch door de nieuwe kaart wordt vervangen van zodra de Gebruiker de nieuwe kaart heeft geactiveerd door een transactie met PIN te realiseren hetzij in een ATM hetzij in een betaalterminal in een verkooppunt. Voor alle duidelijkheid, dit is nooit het geval wanneer de oude kaart door Cardstop geblokkeerd werd.

Het gebruik van de App om een Mobiele Bancontact Transactie te authenticeren, wijzigt de aard van dergelijke betalingstransactie als specifiek type kaarttransactie, verwerkt tussen een Kaartuitgever en een acquirer, niet.

De App selecteert automatisch als "standaard" kaart de eerste Bancontact Kaart die in de App wordt geregistreerd. Deze kaart wordt vooraf geselecteerd voor nieuwe Mobiele Bancontact Transacties. Gebruikers kunnen op elk moment een andere standaard Bancontact Kaart kiezen door de instellingen van hun App te wijzigen.

Een Mobiele Bancontact Transactie zal enkel als geauthenticeerd worden beschouwd nadat de betaler heeft ingestemd met de uitvoering ervan door deze te bevestigen met zijn/haar Mobiele PIN (of met zijn Biometrische ID indien de Gebruiker voor deze alternatieve methode heeft gekozen).

#### 6.2.2 Machtiging van Mobiele Bancontact Transacties

Elke Mobiele Bancontact Transactie die te debiteren is van de betaalrekening van de betaler moet afzonderlijk door de betaler worden gemachtigd (geautoriseerd) met de Mobiele PIN of, indien de gebruiker voor deze alternatieve methode koos, met Biometrische ID. Een Mobiele Bancontact Transactie die te debiteren is van de betaalrekening van de betaler, gekoppeld aan een Bancontact Kaart, zal worden gemachtigd nadat de betaler heeft ingestemd met de authenticatie van de Mobiele Bancontact Transactie door deze te bevestigen met zijn/haar Mobiele PIN of Biometrische ID. De Mobiele PIN of de Biometrische ID is de elektronische handtekening van de betaleren vervangt de geschreven handtekening van de betaler voor Mobiele Bancontact Transacties geauthenticeerd via de App.

De Gebruiker erkent dat de Mobiele Bancontact Transacties geauthenticeerd via de App en gemachtigd met de Mobiele PIN of Biometrische ID juridisch bindende transacties zijn.

#### 6.2.3 Limieten voor Mobiele Bancontact Transacties

Onverminderd de toepasselijke limieten op de Bancontact Kaart van de Gebruiker, is het authenticeren van Mobiele Bancontact Transacties via de App onderworpen aan bijkomende limieten, die geraadpleegd kunnen worden op <https://www.payconiq.be/nl/faq/kan-ik-met-de-app-voor-elk-bedrag-betalingen-doen-of-ontvangen>. Deze limieten kunnen op ieder moment eenzijdig gewijzigd worden door Bancontact Payconiq Company. De laagst geldende limiet (zijnde de limiet van toepassing op een Bancontact Kaart of de limiet van toepassing op App niveau) zal te allen tijde voorrang hebben.

Bij het verrichten van betalingen, zal de App elke Bancontact Kaart van de betaler uitschakelen waarvoor de beschikbare limieten op App niveau reeds zijn overschreden of zullen worden overschreden voor een bepaalde Mobiele Bancontact Transactie.

Van zodra de Mobiele Bancontact Transactie is verstuurd of ontvangen via de App, worden de beschikbare limieten voor de betaler en de begunstigde (voor P2P Mobiele Bancontact Transacties) verminderd met het overeenstemmende bedrag van de Mobiele Bancontact Transactie.

#### 6.2.4 Verantwoordelijkheid voor Mobiele Bancontact Transacties

De Gebruiker is zelf verantwoordelijk om te verzekeren dat zijn/haar gebruik van de App voldoet aan de Voorwaarden van de Kaartuitgever, in zoverre Mobiele Bancontact Transacties worden verricht via de App.

De Gebruiker is verantwoordelijk voor alle kosten en/of debiteringen verbonden aan de Bancontact Kaarten die het gevolg zijn van het verrichten van Mobiele Bancontact Transacties met behulp van de App en voor alle vergoedingen die de Kaartuitgever(s) in rekening kan (kunnen) brengen in verband met dergelijke transacties.

Bancontact Payconiq Company geeft geen Bancontact Kaarten uit; deze worden uitgegeven door financiële instellingen. Alle vragen of problemen met betrekking tot Bancontact Kaarten en Mobiele Bancontact Transacties uitgevoerd met dergelijke Bancontact Kaarten moeten worden gericht aan de financiële instelling (Kaartuitgever) die de desbetreffende Bancontact Kaart heeft uitgegeven en niet aan Bancontact Payconiq Company.

Bancontact Payconiq Company waarborgt niet dat de Bancontact Kaarten die geregistreerd zijn in de App geldig of in goede staat zijn of dat de Kaartuitgever(s) die dergelijke kaarten heeft (hebben)

uitgegeven de Mobiele Bancontact Transacties geauthenticeerd via de App zal (zullen) goedkeuren of nakomen.

### 6.3 Payconiq Betalingen

#### 6.3.1 Registreren voor Payconiq en een bankrekening koppelen in de App

Dit zijn de voorwaarden om te registreren voor Payconiq:

- De Gebruiker moet een betalingsrekening (zichtrekening) in Euros aanhouden bij een Aangesloten Bank; en
- De Gebruiker moet een geregistreerd adres hebben in een land waarin Bancontact Payconiq Company haar activiteiten mag uitoefenen.

Tijdens het registratieproces dat wordt doorlopen om Payconiq Betalingen te kunnen uitvoeren wordt de Gebruiker gevraagd om zijn/haar betalingsrekening te koppelen. De Gebruiker wordt naar zijn/haar bankomgeving geleid (bvb. de website van de mobiele applicatie van de Aangesloten Bank) waar de Gebruiker de koppeling van zijn/haar betaalrekening goedkeurt.

Indien de Gebruiker het registratieproces niet binnen de dertig (30) dagen heeft voltooid nadat de Gebruiker ermee is begonnen, mag Bancontact Payconiq Company de gegevens van de Gebruiker wissen; indien de Gebruiker later toch Payconiq wil gebruiken, zal de Gebruiker het registratieproces opnieuw moeten doorlopen.

Nadat de Gebruiker zich voor Payconiq heeft geregistreerd kan hij of zij eventueel een Kaart met Elektronische Cheques registreren.

#### 6.3.2 Gebruik van Payconiq en betalingswijzen

Alle Payconiq Betalingen worden in Euros verwerkt. Om een Payconiq Betaling te verrichten moet de User zich authenticeren en de betalingsinstructie machtigen (autoriseren) met zijn/haar Mobiele PIN (of Biometrische ID indien de Gebruiker voor deze alternatieve methode kiest). De Gebruiker bevestigt zo het juiste bedrag en de juiste ontvanger en geeft Bancontact Payconiq Company de toelating om zijn/haar betaalrekening voor het bedrag van de betaling te debiteren.

De Payconiq Betalingen worden door de bank van de Gebruiker uitgevoerd via een SEPA (Single Euro Payments Area) Credit Transfer ("SCT"). Bancontact Payconiq Company initieert een betaling namens de Gebruiker door de betaalopdracht naar zijn/haar bank te verzenden, waarna het bedrag van de betaalrekening van de Gebruiker wordt afgeschreven en zijn bank dat bedrag overschrijft naar de betrokken begunstigde. Nadat de Gebruiker de betaalopdracht heeft geautoriseerd zendt Bancontact Payconiq Company deze betaalopdracht onmiddellijk naar de bank van de Gebruiker en kan de Gebruiker de betaalopdracht niet meer intrekken. De duur van de uitvoering van de betaalopdracht is afhankelijk van de bank van de Gebruiker en/of de bank van de begunstigde. Bancontact Payconiq Company mag de eerste SCT betaling van de Gebruiker, of een andere SCT betaling, naar een betalingsrekening van Bancontact Payconiq Company overschrijven ter voorkoming en opsporing van strafbare feiten, waaronder fraude en/of witwaspraktijken. In voorkomend geval wordt het bedrag van de betaling vervolgens van een betaalrekening van Bancontact Payconiq Company naar de begunstigde overgeschreven. Een handelaar die Payconiq Betalingen aanvaardt kan Bancontact Payconiq Company of een andere betalingsdientaanbieder gebruiken om betalingen voor hem te innen. In voorkomend geval wordt het bedrag van de betaling naar een bankrekening van Bancontact Payconiq Company overgeschreven of naar de betaalrekening van de aanbieder van de betalingsdiensten.

### 6.3.3 Limieten voor Payconiq Betalingen

Er kunnen limieten gelden voor Payconiq Betalingen. De door uw bank opgelegde limieten gelden. Gelieve de voorwaarden van uw bank te raadplegen.

### 6.3.4 Hybride betaling

Wanneer een handelaar Payconiq Betalingen aanvaardt en ook het merk van de Kaart met Elektronische Cheques aanvaardt die de Gebruiker in de App registreerde, wordt de transactie verwerkt via de Kaart met Elektronische Cheques. Als het saldo van de Kaart met Elektronische Cheques echter lager is dan het aankoopbedrag, kan de Gebruiker het resterende bedrag dekken met een extra Payconiq Betaling. Voor deze hybride transactie, een combinatie van een betaling via een Kaart met Elektronische Cheques en een Payconiq Betaling, is slechts één gebruikersauthenticatie vereist.

## 6.4 **Andere diensten aangeboden door derden**

Via de App kan de Gebruiker toegang krijgen tot andere diensten die van tijd tot tijd via de App worden aangeboden door derde partijen; deze diensten worden nader omschreven in de algemene voorwaarden van de betrokken dienstenaanbieders.

De Gebruiker kan in de App ook getrouwheidskaarten registreren, die door derden werden uitgegeven.

## 7. **Veiligheidsmaatregelen**

7.1 De Mobiele PIN is strikt persoonlijk en vertrouwelijk. De Gebruiker dient alle redelijke maatregelen te nemen om niet-toegestaan of bedrieglijk gebruik te vermijden en om zijn/haar Mobiele PIN veilig te bewaren en de Gebruiker moet in dit kader de volgende veiligheidsregels naleven:

- (i) de Gebruiker mag zijn/haar mobiel toestel waarop de App is geïnstalleerd of zijn/haar Mobiele PIN niet onbewaakt achterlaten;
- (ii) de Gebruiker mag zijn/haar Mobiele PIN niet meedelen aan derden of toelaten dat derden deze gebruiken;
- (iii) de Gebruiker mag zijn/haar Mobiele PIN niet noteren of bewaren op enige duurzame drager;
- (iv) de Gebruiker dient zijn/haar Mobiele PIN discreet in te voeren zodat niemand de Mobiele PIN kan zien of raden.

7.2 Gebruikers die hun Mobiele PIN zijn vergeten, dienen de App te resetten via het menu in de App.

7.3 Bancontact Payconiq Company heeft het recht om de App onmiddellijk en ten allen tijde uit te schakelen indien de Gebruiker een van de bepalingen van deze algemene voorwaarden niet heeft nageleefd.

## 8. **Blokkeren van de App of van een Bancontact Kaart in de App**

8.1 De Gebruiker dient onmiddellijk Card Stop te verwittigen op +32 78 170 170 en de klantendienst (+32 2 234 11 49 of [support@payconiq.be](mailto:support@payconiq.be)) indien de Gebruiker weet of vermoedt dat de App met de identificatiegegevens werd gehacked, dat de veiligheid van zijn/haar Mobile PIN niet langer gegarandeerd is, dat de Gebruiker ontdekt dat betalingen door



een derde werden verricht, dat de Gebruiker niet langer als enige controle heeft over de App of indien zijn/haar mobiel toestel waarop de App werd geïnstalleerd zoek is of gestolen werd.

Na ontvangst van dergelijke kennisgeving zal Card Stop, naar keuze van de Gebruiker (i) de App blokkeren, maar niet de fysieke Bancontact Kaart(en) of Kaart met Elektronische Cheques geregistreerd in de App; of (ii) één of meer Bancontact Kaart(en) en/of Kaart met Elektronische Cheques in de App blokkeren, waardoor zowel de fysieke Bancontact Kaart/Kaart met Elektronische Cheques als de Bancontact Kaart/Kaart met Elektronische Cheques die geregistreerd werd in de App worden geblokkeerd. Als de Gebruiker ervoor kiest om de App te blokkeren, zal de Gebruiker zijn/haar gegevens moeten herinvoeren om de App te reactiveren. Als de Gebruiker ervoor kiest om een Bancontact Kaart en/of Kaart met Elektronische Cheques te blokkeren in de App, zal de Gebruiker contact moeten opnemen met zijn/haar Kaartuitgever om zijn/haar Bancontact Kaart en/of Kaart met Elektronische Cheques te vernieuwen.

- 8.2 Bancontact Payconiq Company kan de toegang tot de App blokkeren om objectief gerechtvaardigde redenen die verband houden met de veiligheid van de App of indien Bancontact enig niet-toegestaan of bedrieglijk gebruik van de App of Mobiele PIN vermoedt.
- 8.3 Bancontact Payconiq Company kan tevens de toegang van de Gebruiker tot de App blokkeren als de App niet gebruikt wordt gedurende 30 opeenvolgende dagen. Wanneer de Gebruiker de App opent nadat deze werd geblokkeerd, zoals hierboven beschreven, dient de Gebruiker zijn/haar Mobiele PIN in te geven om de App opnieuw te kunnen gebruiken. Indien de Gebruiker beslist om de Biometrische ID in de App te activeren, kan hij of zij i.p.v. de Mobiele PIN, de Biometrische ID gebruiken.

## 9. Beperking van aansprakelijkheid

- 9.1 Bancontact Payconiq Company is niet aansprakelijk voor:
- (i) de niet uitvoering of incorrecte uitvoering van Mobiele Bancontact Transacties of Payconiq Betalingen of van een dienst die door een derde partij wordt aangeboden;
  - (ii) enig verlies van gegevens of schade aan of wijziging van de uitrusting van de Gebruiker waaronder (maar niet beperkt tot) het mobiel toestel van de Gebruiker, als gevolg van de installatie, upgrade, update of het gebruik van de App;
  - (iii) het tijdelijk niet beschikbaar zijn, de opschorting, onderbreking of vertraging van alle of bepaalde Diensten als gevolg van aangekondigde onderhoudswerken, defecten, overmacht of gebeurtenissen buiten de redelijke controle van Bancontact Payconiq Company;
  - (iv) enige moeilijkheid of onmogelijkheid om de App te downloaden of toegang te krijgen tot de inhoud ervan of enige andere communicatie systeemfout die ertoe kan leiden dat de App niet beschikbaar is;
  - (v) enige schade die door de Gebruiker kan geleden worden als gevolg van het niet beschikbaar zijn van websites of informatie van derde partijen, opgenomen als hyperlink in de App, of als gevolg van onjuistheid, onvolledigheid of het niet accuraat zijn van de informatie verstrekt door derde partijen, noch kan dergelijke

externe informatie aanleiding geven tot enige verbintenis in hoofde van Bancontact Payconiq Company;

- (vi) enige schade als gevolg van of met betrekking tot de (slechte) werking van het mobiel toestel van de Gebruiker, of met de telecommunicatiediensten, of soft- of hardware van een derde partij;
- (vii) enige schade als gevolg van het niet toegestane gebruik van het mobiel toestel van de Gebruiker door een derde partij;
- (viii) enige schade van welke aard dan ook als gevolg van het onrechtmatig gebruik van de App of de Mobiele PIN of Biometrische ID.

9.2 Wat Payconiq Betalingen betreft is Bancontact Payconiq Company enkel verantwoordelijk voor het verzenden van een betaalopdracht naar de betrokken bank (of betalingsdienstaanbieder) conform der details die door de Gebruiker en door de begunstigde worden aangereikt (bvb. bedrag en begunstigde). Bancontact Payconiq Company is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de correcte uitvoering van de betaalopdracht door de betrokken bank (of betaaldienstaanbieder) van de Gebruiker. Ter verduidelijking, Bancontact Payconiq Company is niet aansprakelijk indien een betaling niet kan worden verwerkt omdat de rekening van de Gebruiker om een of andere reden geblokkeerd is, omdat er onvoldoende gelden beschikbaar zijn of om welke andere geldige reden ook. De Gebruiker kan zich tot zijn bank wenden indien hij of zij aanspraak maakt op een terugbetaling of andere financiële vergoeding naar aanleiding van een niet-uitgevoerde, incorrecte, gebrekkige of late uitvoering of van niet geautoriseerde betalingen. Gelieve voor meer informatie de voorwaarden van de bank te raadplegen.

9.3 Bancontact Payconiq Company initieert betalingen conform de betaalopdracht van de Gebruiker en zal de Gebruiker niet terugbetalen indien de Gebruiker een verkeerde Handelaar of Payconiq gebruiker als begunstigde heeft geselecteerd of een foutief bedrag ingaf.

9.4 Onder geen beding is Bancontact Payconiq Company aansprakelijk voor enige onrechtstreekse schade, waaronder winstderving, bedrijfsschade, verlies van tegoeden, verlies van klanten, verlies van contracten, verlies van goodwill, verlies van gegevens, vorderingen van derde partijen, of enige gevolgschade of indirecte schade of verliezen, en dergelijke aansprakelijkheid is uitgesloten ongeacht of zij contractueel, buitencontractueel, voorzienbaar, gekend, voorzien is of van een andere aard.

9.5 De bepalingen van dit artikel 9 beperken de aansprakelijkheid van Bancontact Payconiq Company niet voor haar eigen opzettelijke fout of bedrog.

## **10. Intellectuele eigendomsrechten en licenties**

10.1 De App is eigendom van Bancontact Payconiq Company.

10.2 Aan de Gebruiker wordt hierbij een beperkte, niet-exclusieve, herroepbare, niet-overdraagbare, zonder mogelijkheid om sublicenties te geven en kosteloze licentie toegekend om zowel de App (inclusief toekomstige updates), als Payconiq te gebruiken en dit enkel voor zijn/haar persoonlijk gebruik en overeenkomstig deze algemene voorwaarden.

10.3 Alle auteursrechten, databank rechten en software rechten in alle materiaal opgenomen in, op of beschikbaar via de App, inclusief alle informatie, gegevens, tekst, muziek, geluid, foto's, grafieken en video boodschappen, en alle broncodes, software compilaties en andere

materialen, zijn eigendom van Bancontact Payconiq Company of haar licentiegevers of van andere derde partijen die diensten aanbieden via de App.

- 10.4 Alle handelsmerken, dienstmerken, namen, tekens en logo's opgenomen in of op de App zijn eigendom van Bancontact Payconiq Company of haar licentiegevers of derde partijen die diensten aanbieden via de App. De Gebruiker mag geen Payconiq licentie toekennen en mag deze merken niet wijzigen, kopiëren, verdelen, overdragen, publiceren.
- 10.5 De Gebruiker krijgt geen enkel gebruiksrecht, ook niet impliciet, anders dan wat hierin uitdrukkelijk is bepaald.
- 10.6 Alle rechten toegekend aan de Gebruiker onder deze algemene voorwaarden zullen onmiddellijk beëindigd worden indien de Gebruiker zijn/haar account wist of niet in overeenstemming met deze algemene voorwaarden handelt.

## **11. Gebruiksvoorwaarden**

- 11.1 De Gebruiker weet en aanvaardt dat hij/zij (en zijn/haar gebruik van de App) te allen tijde in overeenstemming moet zijn met deze algemene voorwaarden en met de toepasselijke wetgeving, om de App te mogen downloaden en gebruiken. De Gebruiker zal niet toelaten dat een derde partij de App gebruikt voor of met het oog op een onwettig doel of onwettige activiteit.
- 11.2 Behoudens uitdrukkelijk andersluidend beding in deze algemene voorwaarden of de wet, is het de Gebruiker, of een derde handelend voor rekening van de Gebruiker, niet toegelaten om:
- (i) de App geheel of gedeeltelijk te kopiëren, te reproduceren, te wijzigen, aan te passen of te vertalen, noch enig kenmerk of onderdeel van de App geheel of gedeeltelijk te dupliceren, te compileren, te verspreiden, na te bouwen, te ontmantelen, uiteen te halen of uit te schakelen, noch de broncode van de App af te leiden;
  - (ii) de App of enig onderdeel daarvan in te voegen in enig ander programma of afgeleide werken gebaseerd op enig onderdeel van de App te creëren;
  - (iii) kopieën van de App te maken en te verdelen;
  - (iv) de App geheel of gedeeltelijk, of enige vertrouwelijke informatie met betrekking daartoe, te gebruiken om software te creëren die functioneel equivalent is aan de App of enig onderdeel daarvan;
  - (v) de App te gebruiken op een manier die kan leiden tot het aanzetten tot, of tot het mogelijk maken of het uitvoeren van enige onwettige of criminele activiteit, of die enige schade of letsel aan een persoon kan veroorzaken; of
  - (vi) vermeldingen inzake eigendomsrechten (waaronder vermeldingen inzake merken en auteursrechten) die op of in de App zijn aangebracht, te verwijderen, onleesbaar te maken of te wijzigen.

## **12. Werking van de App**

- 12.1 Bancontact Payconiq Company garandeert dat zij naar best vermogen zal handelen bij het ter beschikking stellen van de App aan de Gebruiker. Bancontact Payconiq Company kan echter niet garanderen dat de App, of de Diensten beschikbaar via de App, permanent, ononderbroken en foutloos zal/zullen werken. De App kan vertraagd werken, niet beschikbaar zijn of inaccuraat zijn van tijd tot tijd ingevolge verschillende factoren, waaronder locatie, snelheid van de internetverbinding, technische redenen, telecommunicatienetwerken, onderhoud of updates. De App is beschikbaar via het mobiel toestel van de Gebruiker wanneer deze zich binnen het bereik van een draadloos netwerk bevindt. De kwaliteit van de Diensten kan variëren naargelang het mobiel toestel.
- 12.2 Bancontact Payconiq Company behoudt zich het recht voor om op enig ogenblik en van tijd tot tijd de App (of enig onderdeel daarvan) tijdelijk te onderbreken, te beperken, te wijzigen of stop te zetten, gedurende een redelijke periode.
- 12.3 Bancontact Payconiq Company garandeert niet dat de software gebruikt in of in licentie gegeven met betrekking tot de App compatibel is met enige software van derde partijen, of dat de werking van de App en de daarmee verbonden software geen schade zal aanbrengen aan andere software of hardware op het mobiel toestel van de Gebruiker, of deze zal onderbreken.

## **13. Systeemvereisten**

- 13.1 Om de App te kunnen gebruiken, dient de Gebruiker over een compatibel mobiel toestel met een (auto-focus) camera en internettoegang te beschikken, dat aan de toepasselijke software- en veiligheidsvereisten voldoet.
- 13.2 Indien de Gebruiker Biometrische ID wil gebruiken heeft hij een toestel nodig met operating system dat biometrische identificatie ondersteunt.
- 13.3 De Gebruiker moet het besturingssysteem van zijn/haar mobiel toestel upgraden indien de versie(s) die de App ondersteunt, gewijzigd zijn. De Gebruiker dient steeds de meest recente versie van de App te gebruiken en te verzekeren dat het besturingssysteem van zijn/haar mobiel toestel up-to-date is.
- 13.4 De netwerkaanbieder van de Gebruiker kan kosten aanrekenen aan de Gebruiker voor de toegang tot het internet via zijn/haar mobiel toestel voor het gebruik van de App. Bancontact Payconiq Company is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor enige telecommunicatiekosten of andere kosten die aan de Gebruiker worden aangerekend ingevolge het gebruik van de App.

## **14. Opslaan van en toegang nemen tot informatie op het mobiel toestel van de Gebruiker**

Door de App te downloaden, te installeren en te gebruiken, stemt de Gebruiker ermee in dat Bancontact Payconiq Company informatie op het mobiel toestel van de Gebruiker kan opslaan en toegang kan krijgen tot informatie over zijn/haar mobiel toestel (waaronder technische informatie over het mobiel toestel en informatie (met inbegrip van persoonsgegevens) relevant om de Gebruiker toe te laten de App te activeren en te gebruiken, en Mobile Bancontact Transacties te authenticeren).

## 15. Persoonsgegevens

- 15.1 Het is een essentiële verplichting van de Gebruiker om: (i) enkel juiste, actuele en volledige informatie over te maken wanneer hij/zij zich registreert in de App; en (ii) om die informatie juist, actueel en volledig te houden.
- 15.2 De privacyverklaring van de App bevat informatie met betrekking tot de verwerking van de persoonsgegevens van de Gebruiker wanneer hij/zij de App activeert en gebruikt, alsook zijn/haar recht op toegang, rechtzetting, uitwissing, beperking, overdraagbaarheid en het recht om bezwaar aan te tekenen tegen de verwerking van zijn/haar persoonsgegevens, in overeenstemming met de Privacywetten. De privacyverklaring van de App is beschikbaar voor de Gebruiker vooraleer hij/zij de App activeert en gebruikt. Vanaf het ogenblik dat de Gebruiker de App heeft geïnstalleerd, kan hij/zij de meest actuele versie raadplegen in of via de App.
- 15.3 Met betrekking tot de verwerking van de persoonsgegevens van de Gebruiker voor het uitvoeren van Mobiele Bancontact Transacties zijn de toepasselijke Voorwaarden van de Kaartuitgever en privacyverklaringen van de Kaartuitgever van de Gebruiker van toepassing. De Gebruiker kan zijn/haar Kaartuitgever verzoeken om een kopie hiervan of hij/zij kan deze raadplegen op de website van zijn/haar Kaartuitgever.
- Met betrekking tot de verwerking van de persoonsgegevens van de Gebruiker voor het gebruik van andere diensten die via de App door derde partijen worden aangeboden, is de privacyverklaring van de betrokken derde partij-aanbieder van toepassing.
- 15.4 Vooraleer de App te activeren en te gebruiken, dient de Gebruiker zich vertrouwd te maken met de toepasselijke algemene voorwaarden en de privacyverklaring van de App en de privacyverklaringen van zijn/haar Kaartuitgever en, indien de Gebruiker een dienst gebruikt die in de App door een derde partij wordt aangeboden, met de privacyverklaring van de betrokken derde partij dienstverstrekker. Als de Gebruiker een bezwaar heeft tegen deze bepalingen kan de Gebruiker ten allen tijde de App verwijderen (of uitloggen uit de dienst aangeboden door een derde partij).

## 16. Externe links

De App kan hyperlinks naar websites of informatie van derde partijen bevatten, bvb naar de registratiepagina van derde partijen die diensten aanbieden via de App. Bancontact Payconiq Company heeft geen controle over de websites of informatie van derde partijen.

## 17. Beëindiging

- 17.1 Deze overeenkomst is van onbepaalde duur en Bancontact Payconiq Company kan deze op elk ogenblik beëindigen, om wat voor reden dan ook, mits een vooropzeg van twee (2) maand.
- 17.2 De Gebruiker kan het gebruik van zijn/haar App op elk ogenblik, kosteloos en zonder kennisgeving beëindigen, door zijn of haar account (in de rubriek Account in het menu van de App) te wissen de App te verwijderen van zijn/haar mobiel toestel.

- 17.3 Bancontact Payconiq Company kan de App op elk ogenblik deactiveren of blokkeren of het gebruik van de App (gedeeltelijk) beperken als (i) de Gebruiker enige van zijn verplichtingen onder deze algemene voorwaarden schendt, of (ii) Bancontact Payconiq Company redelijke gronden heeft om een risico van misbruik of fraude te vermoeden of een inbreuk door de Gebruiker op toepasselijke wetgeving (zoals bijvoorbeeld wetgeving ter voorkoming van witwaspraktijken), of (iii) wanneer Bancontact Payconiq Company hiertoe verplicht wordt door de toepassing van de wet of door een instructie van een bevoegde overheid. Indien mogelijk zal Bancontact Payconiq Company de Gebruiker op voorhand in kennis stellen van de deactivering.
- 17.4 Deze algemene voorwaarden, inclusief alle rechten en licenties toegekend aan de Gebruiker onder deze algemene voorwaarden, zullen onmiddellijk of, indien van toepassing, na afloop van de opzegperiode, beëindigd zijn bij de beëindiging van het gebruik van de App. Indien de Gebruiker deze overeenkomst opzegt worden alle Payconiq Betalingen die voor de beëindiging werden gedaan van zijn of haar betaalrekening gedebiteerd.
- 17.5 Als de App 18 opeenvolgende maanden lang niet werd gebruikt zal Bancontact Payconiq Company het account van de user en alle ermee verbonden gegevens automatisch wissen. Indien de Gebruiker de App later weer wenst te gebruiken zal de Gebruiker een nieuwe account moeten maken.

## 18. Kosten

Het gebruik van de App wordt kosteloos ter beschikking gesteld. De mobiele netwerkprovider van de Gebruiker kan kosten aanrekenen bij het gebruik van de App, die voor rekening van de Gebruiker zijn.

## 19. Wijzigingen van deze voorwaarden en toevoegen van nieuwe Diensten

- 19.1 De functies, functionaliteit en inhoud van de App en de Diensten die via de App toegankelijk zijn, kunnen in de loop van de tijd evolueren en Bancontact Payconiq Company behoudt zich het recht voor om deze algemene voorwaarden te wijzigen.
- 19.2 De Gebruiker zal geïnformeerd worden over de gewijzigde algemene voorwaarden via de App of per e-mail minstens twee (2) maand voordat de gewijzigde algemene voorwaarden in werking treden. De gewijzigde algemene voorwaarden worden geacht beschikbaar te zijn voor de Gebruiker op de datum waarop deze in of via de App beschikbaar zijn gemaakt.
- 19.3 Als de Gebruiker niet akkoord gaat met de gewijzigde algemene voorwaarden, dient hij/zij de App te verwijderen van zijn/haar mobiel toestel. Door de App te blijven gebruiken nadat de periode van twee maanden is verstreken, aanvaardt de Gebruiker de gewijzigde algemene voorwaarden.

## 20. Ondersteuning en klachten

- 20.1 Indien de Gebruiker vragen of problemen heeft met betrekking tot de Diensten, kan de Gebruiker de informatie beschikbaar op <https://www.payconiq.be/nl> raadplegen. De Gebruiker kan ook contact opnemen met Bancontact Payconiq Company via [support@payconiq.be](mailto:support@payconiq.be) of +32(0)2/234 11 49 voor verdere ondersteuning of om een klacht in

te dienen met betrekking tot de App. Communicatie kan in het Nederlands, in het Frans of in het Engels plaatsvinden.

De Gebruiker kan ook een klacht neerleggen bij [Ombudsfm](#).

- 20.2 Indien de Gebruiker vragen of problemen heeft met betrekking tot een specifieke Mobiele Bancontact Transactie, dient de Gebruiker zijn/haar Kaartuitgever te contacteren. De Gebruiker kan zijn/haar Kaartuitgever ook contacteren voor verdere ondersteuning en klachten met betrekking tot Mobiele Bancontact Transacties. Bancontact Payconiq Company kan een klacht ook naar de bank doorverwijzen.
- 20.3 Als de Gebruiker vragen of problemen heeft met betrekking tot een dienst die via de App door een derde partij wordt aangeboden, dient de Gebruiker contact op te nemen met de klantendienst van de betrokken derde partij.

## **21. Volledige overeenkomst**

Deze algemene voorwaarden vormen, samen met de documenten waarnaar zij verwijzen, de volledige bindende overeenkomst tussen de Gebruiker en Bancontact Payconiq Company met betrekking tot het gebruik van de App.

## **22. Deelbaarheid**

In geval enige bepaling van deze algemene voorwaarden ongeldig, onwettig of niet afdwingbaar zou zijn, heeft dit geen weerslag op de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden. In voorkomend geval wordt de bewuste bepaling vervangen door een andere bepaling die zo nauw mogelijk aansluit bij de oorspronkelijke bepaling.

## **23. Overdracht**

De Gebruiker mag zijn rechten en verplichtingen onder deze algemene voorwaarden niet overdragen aan een derde partij. Bancontact Payconiq Company behoudt zich het recht voor om haar rechten en verplichtingen onder deze algemene voorwaarden over te dragen aan een derde partij.

## **24. Geen verzaking**

Geen enkele onthouding en geen enkel nalaten van Bancontact Payconiq Company om haar rechten onder deze algemene voorwaarden uit te oefenen of af te dwingen zal een afstand daarvan uitmaken, tenzij erkend en schriftelijk bevestigd door Bancontact Payconiq Company.

## **25. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken**

Deze algemene voorwaarden worden beheerst door en worden geïnterpreteerd in overeenstemming met het Belgisch recht. Alle geschillen in verband met of voortvloeiende uit deze algemene voorwaarden of de App vallen onder de exclusieve bevoegdheid van de Belgische hoven en rechtbanken.