

Dit zijn de Algemene Voorwaarden PIN van Santander Consumer Finance Benelux B.V. Deze gelden voor u als u bij uw overeenkomst met Santander Consumer Finance Benelux B.V. een betaalkaart heeft gekregen. U kunt met uw kaart contant geld opnemen bij geldautomaten en producten kopen bij de bij ons aangesloten winkels. Deze Algemene Voorwaarden PIN zijn eveneens te raadplegen via Mijn Rekening en [www.santander.nl](http://www.santander.nl)

### Over 'u' en 'wij'

**U** U bent onze klant. U heeft het krediet met betaalkaart bij Santander Consumer Finance Benelux B.V., afgesloten. In deze Algemene Voorwaarden PIN spreken we u met 'u' aan.

**Wij** Wij zijn Santander Consumer Finance Benelux B.V. ("Santander"). In deze Algemene Voorwaarden PIN spreken we in de wij-vorm. Met de termen 'wij', 'ons' en 'onze' verwijzen we altijd naar Santander Consumer Finance Benelux B.V.

### INHOUDSOPGAVE

Artikel 1 ..... Begrippenlijst  
Artikel 2 ..... Afspraken over het gebruik van de betaalkaart  
Artikel 3 ..... Verplichtingen en aansprakelijkheid  
Artikel 4 ..... Slotbepalingen

## ARTIKEL 1 BEGRIPPENLIJST IN ALFABETISCHE VOLGORDE

**Betaalkaart** Dit is een kaart waarmee u geld kunt opnemen bij geldauto-maten en betalingen kunt doen bij de bij ons aangesloten winkels. Geldautomaat Een automaat waar u met uw betaalkaart geld kunt opnemen (pinnen).

**Pincode** Een geheime code waarmee u met de betaalkaart geld kunt opnemen uit geldautomaten.

**Rekening** De rekening die u bij ons heeft.

**Rekeninghouder** Degene die de rekening bij ons heeft afgesloten, u dus.

**SEPA-land** Land waar uw betaalkaart wordt geaccepteerd bij geldautomaten en winkels. Kijk op [www.santander.nl](http://www.santander.nl) voor een actueel overzicht van de landen waar u met uw betaalkaart kunt betalen en/of pinnen.

## ARTIKEL 2 AFSPRAKEN OVER HET GEBRUIK VAN DE BETAALKAART

### 2.1 Van wie is de betaalkaart?

De betaalkaart staat op uw naam. Direct na ontvangst moet u uw handtekening in de daarvoor bestemde ruimte zetten. Bij uw betaalkaart krijgt u een pincode. U bent de enige die gebruik mag maken van de betaalkaart en de pincode. De betaalkaart is en blijft eigendom van Santander en moet op verzoek van Santander worden ingeleverd. U mag de betaalkaart niet veranderen of kopiëren. Ook niet voor een deel.

### 2.2 Hoe gebruikt u de betaalkaart?

Door uw betaalkaart te gebruiken en daarbij uw pincode in te voeren, stemt u in met de uitvoering van een transactie. De transactie wordt geacht correct te zijn uitgevoerd wanneer deze in overeenstemming met de pincode tot stand is gebracht. U kunt met uw kaart producten kopen bij alle winkels die Maestro-betalingen accepteren en zich bevinden in één van de geaccepteerde SEPA-landen. Deze service is gratis. U kunt met uw betaalkaart ook geld pinnen bij alle geldautomaten, mits deze zijn voorzien van het Maestro-logo. Voor een pintransactie betaalt u per keer een vast bedrag, dit bedrag betaalt u aan ons via uw krediet. Vraag onze klantenservice naar de kosten.

Alle bedragen die u opneemt of uitgeeft met uw betaalkaart betaalt u aan ons terug via de rekening die u bij ons heeft.

### 2.3 Opdrachtdatum van transactie

- De opdracht datum is de datum waarop Santander een opdracht voor een transactie ontvangt. Daarbij gelden de volgende regels:
  - als de dag waarop Santander de opdracht ontvangt geen werkdag is, verschuift de opdracht datum naar de eerstvolgende werkdag;
  - Santander heeft tijd nodig om uw opdracht te verwerken. Daarom stelt Santander tijdstippen vast waarna verwerking op dezelfde dag niet meer mogelijk is. Als Santander uw opdracht later ontvangt dan dit tijdstip geldt de eerstvolgende werkdag als opdracht datum. Deze tijdstippen kunt u terugvinden op [www.santander.nl](http://www.santander.nl);
  - als u de opdracht geeft om een transactie op een latere datum uit te voeren geldt die datum als opdracht datum. Als die datum geen werkdag is verschuift de opdracht datum naar de eerstvolgende werkdag. Bij periodieke transacties verschuift de opdracht datum naar de voorafgaande werkdag, indien de eerstvolgende werkdag in een andere maand valt.
- Transacties in vreemde valuta

Indien sprake is van een bij- of afschrijving in vreemde valuta, gelden de volgende regels:

Bij uitgaande transacties in een vreemde valuta, wisselt Santander het bedrag op de opdracht datum als bedoeld in lid 1. Hierbij gebruikt Santander de door Santander vastgestelde wisselkoers, die geldt op het moment dat Santander het bedrag wisselt.

### 2.4 Herroeping en terugboeking

U kunt uw betaalopdracht niet meer herroepen als deze door ons overeenkomstig artikel 2.3 van deze Voorwaarden is ontvangen.

U kunt Santander wel vragen een transactie terug te boeken.

Dit moet u binnen acht weken doen nadat het bedrag van uw rekening is afgeschreven. Dit is echter alleen mogelijk indien:

- het precieze bedrag van de transactie niet bekend was op het moment van instemming met die transactie; en,
- het bedrag hoger is dan u had kunnen verwachten.

### 2.5 Hoe lang is de betaalkaart geldig?

Op de betaalkaart staat de maand en het jaartal tot wanneer de kaart geldig is. U kunt de kaart dan gebruiken tot de laatste dag van die maand. Wij hebben trouwens het recht om de geldigheidsduur van de betaalkaart te verkorten of verlengen. U krijgt voordat de geldigheidstermijn is verstreken, een nieuwe betaalkaart van ons. Heeft u uw nieuwe kaart ontvangen? Knip dan de oude kaart door en gooi de doorgeknipte kaart weg.

### 2.6 Wat doet u in geval van verlies of diefstal?

Neem direct contact met ons op. Dat kan telefonisch op telefoonnummer (030) 63 88 100. Wij blokkeren de kaart dan direct voor u om misbruik te voorkomen. U dient het verlies of diefstal van uw kaart nog wel aan ons te bevestigen via een door u ondertekende brief. Let op: zolang u verlies of diefstal niet meldt, bent u zelf verantwoordelijk voor eventuele schade.

### 2.7 Als anderen uw pincode kennen

Als u denkt of weet dat iemand anders uw pincode kent, dan moet u dit direct bij ons melden via telefoonnummer (030) 63 88 100. Dit nummer is 24 uur per dag 7 dagen per week bereikbaar. Wij blokkeren de betaalkaart direct om misbruik te voorkomen. Knip uw betaalkaart door en gooi de doorgeknipte kaart weg. U ontvangt van ons een nieuwe betaalkaart en bijbehorende pincode.

### 2.8 Als uw betaalkaart niet werkt

Het kan zijn dat u geen geld kunt opnemen of geen betaling kunt doen met uw betaalkaart. Bijvoorbeeld doordat uw betaalkaart wordt geweigerd door de winkelier, wordt ingenomen of ongeldig wordt verklaard.

Als dat het geval is, neem dan direct contact met ons op via telefoonnummer (030) 63 88 100 en volg onze aanwijzingen. U ontvangt dan een nieuwe kaart met pincode van ons. Als uw betaalkaart niet meer werkt in elektronische apparatuur, meld dit dan bij ons via telefoonnummer (030) 63 88 100. Knip dan de kaart door en gooi de doorgeknipte dan weg. U krijgt zo snel mogelijk een nieuwe betaalkaart met een nieuwe pincode.

### Betaallimieten

Het kan ook zijn dat de u geen geld kunt opnemen of geen betaling kunt doen met uw betaalkaart omdat u uw betaallimiet heeft overschreden of met deze geldopname of betaling zal overschrijden. De volgende betaallimieten zijn van toepassing:

- een limiet van €750,- per dag voor het opnemen van contant geld bij een geldautomaat;
- een limiet van €2500,- per week voor het opnemen van contant geld bij een geldautomaat;
- een limiet van €2500,- per week voor het betalen met uw betaalkaart in winkels, horeca etc.

### 2.9 Beperking van het gebruik van de betaalkaart

Wij kunnen besluiten dat u de betaalkaart niet meer kunt gebruiken zoals u gewend was. Wij beperken het gebruik van uw kaart dan. Deze beperking kan tijdelijk zijn of voor altijd. Zodra we uw betaal-kaart helemaal of gedeeltelijk hebben beperkt, informeren wij u uiterlijk de daaropvolgende werkdag hierover. U heeft ook het recht om te horen waarom wij dit hebben gedaan. Het kan echter zijn dat wij deze vraag niet kunnen beantwoorden. Bijvoorbeeld als wij daarmee fraudepreventie of detectie in gevaar brengen. Of als we daarmee de belangen van andere klanten schaden.

Wij mogen om de volgende redenen uw betaalkaart blokkeren:

- redenen die verband houden met de veiligheid van het gebruik van de betaalkaart;
- ingeval Santander redelijke grond heeft om aan te nemen dat er onbevoegd of frauduleus gebruik van de betaalkaart wordt of kan worden gemaakt;
- ingeval Santander redelijke grond heeft om aan te nemen dat u niet (meer) in staat bent uw betalingsverplichtingen die voortvloeien uit het gebruik van de betaalkaart na te komen.

De blokkade van uw betaalkaart wordt opgeheven zodra geen sprake meer is van één of meerdere van bovengenoemde redenen.

### 2.10 Wanneer u uw betaalkaart niet meer mag gebruiken

In bepaalde gevallen mag u de kaart niet meer gebruiken. U moet de kaart dan doorknippen en vernietigen. Hieronder ziet u wanneer dat is:

- Als de geldigheidsduur van uw betaalkaart is verstreken.
- Als u een melding heeft gedaan van verlies, diefstal, misbruik of vervalsing van de betaalkaart en de betaalkaart is nog in uw bezit.
- Als u de betaalkaart terugvindt of terugkrijgt na een melding van verlies, diefstal, misbruik of vervalsing van de kaart.
- Als u of wij de rekening opzeggen.
- Als u onder curatele wordt gesteld, er een faillissement voor u is aangevraagd, u uitstel van betaling heeft aangevraagd, u failliet bent verklaard of als de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen (WSNP) op u van toepassing is.

### 2.11 Vrijwillige vernietiging van uw betaalkaart

Als u de betaalkaart niet meer wilt gebruiken, mag u de kaart doorknippen en vernietigen. Wel vragen wij u om dit aan ons te laten weten.

Bel daarvoor met onze afdeling klantenservice via telefoonnummer (030) 63 88 100. Wij zijn op werkdagen bereikbaar van 09.00-18.00 uur.

### 2.12 Kosten voor het gebruik van uw betaalkaart

- De kosten voor een geldopname in contanten bij een geldautomaat bedragen €4,95 per opname.

- Voor alle transacties in een vreemde valuta wordt €2,25 aan wisselkosten en een koersopslag van 1,2% in rekening gebracht. De koersopslag wordt verwerkt in het bestede bedrag. Santander hanteert de wisselkoersen aangeleverd door MasterCard. De wisselkoersen kunnen per land en per dag verschillen. De wisselkoersen zijn terug te vinden via de wisselkoersinformatietool op [www.mastercard.nl](http://www.mastercard.nl).

### 2.13 Overige kosten

- De kosten voor de vervanging van een betaalkaart bedragen €4,00.
- De kosten voor een nieuwe PIN-code bedragen €3,50.
- Alle overige bijzondere kosten voor Santander voortvloeiend uit onze relatie met u komen voor uw rekening voor zover dit redelijk is.

## ARTIKEL 3 VERPLICHTINGEN EN AANSPRAKELIJKHEID

### 3.1 Onze verplichtingen

- Santander zal er voor zorgen dat de door Santander verstrekte betaalkaart en pincode aan de redelijkerwijs daaraan te stellen veiligheidsnormen voldoen.
- U kunt 24 uur per dag, 7 dagen per week bij ons melden dat uw betaalkaart verloren of gestolen is via telefoonnummer (030) 63 88 100. U kunt dit telefoonnummer ook bellen bij misbruik of vervalsing van uw betaalkaart. Of als u weet of denkt dat iemand anders op de hoogte is van uw pincode. Uw kaart wordt na uw melding door ons geblokkeerd.
- Santander stelt zich het adequate functioneren van voorzieningen ten behoeve van haar dienstverlening (bijvoorbeeld apparatuur, programmatuur, systemen, infrastructuur) ten doel, maar staat er niet voor in dat deze voorzieningen continu actief en storingvrij zullen zijn. Santander streeft ernaar onderbrekingen en/of storingen, voor zover die binnen haar invloedssfeer liggen, binnen redelijke tijd te verhelpen.
- Wanneer u Santander heeft verzocht een terugboeking te doen als bedoeld in artikel 2.4 van deze Voorwaarden, boekt Santander het bedrag zo snel mogelijk terug naar uw rekening, in ieder geval binnen tien werkdagen. Wanneer de verzochte terugboeking geweigerd is, meldt Santander dat schriftelijk aan u.
- Wanneer u Santander in kennis stelt van het ontbreken van toestemming als bedoeld in artikel 3.2 van deze Voorwaarden, gaat Santander na of de transactie is geauthentiseerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen is beïnvloed.

### 3.2 Uw verplichtingen

U dient zorgvuldig om te gaan met uw betaalkaart en de pincode en deze te gebruiken overeenkomstig deze Voorwaarden. Dit houdt onder meer in dat:

- Vernietig direct na ontvangst het papier waarop uw pincode staat vermeld.
- Houd uw pincode geheim en geef deze nooit aan iemand anders.
- Zet uw pincode nooit op uw betaalkaart.
- Als u uw pincode noteert, doe dit dan zo dat anderen het niet herkennen als pincode.
- Indien u voor een uitgevoerde transactie geen toestemming heeft gegeven, dient u dit zo snel mogelijk en in ieder geval binnen dertien maanden na de afschrijving kenbaar te maken aan Santander.
- U handelt in overeenstemming met onze veiligheidsvoorschriften en instructies zoals vermeld op [www.santander.nl](http://www.santander.nl).
- Als u zich niet houdt aan de afspraken die we hierboven hebben beschreven, dan stellen wij u aansprakelijk voor de eventuele gevolgen. Meer over uw aansprakelijkheid leest u in artikel 3.4.

### 3.3 Onze aansprakelijkheid

- Indien blijkt dat een transactie niet is geauthentiseerd, niet juist is geregistreerd of geboekt of is beïnvloed door een technische storing of enig ander falen, boekt Santander het bedrag terug op uw rekening, tenzij sprake is van een situatie als bedoeld in artikel 3.4 van deze Voorwaarden.
- Het kan voorkomen dat een begunstigde van een transactie de betaling niet heeft ontvangen, terwijl het bedrag wel is afgeschreven van uw rekening. In dat geval moeten wij aantonen dat de begunstigde van de betaling het bedrag wel heeft ontvangen. Indien wij dat niet kunnen aantonen, maken wij de afschrijving binnen twee werkdagen nadat wij uw melding hebben ontvangen, ongedaan.
- Wij zijn niet aansprakelijk voor de gevolgen en schades indien sprake is van overmacht.
- Wij zijn niet aansprakelijk als u een betaling niet kunt doen doordat de betaalkaart wordt geweigerd door bijvoorbeeld een aangesloten winkelier, een bankkantoor of een geautomatiseerd systeem in het betalingsverkeer.
- Wij zijn niet aansprakelijk en verantwoordelijk voor de producten die u met de betaalkaart koopt. Wilde u melding doen van verlies, diefstal, misbruik of vervalsing van de betaalkaart, maar was het telefonische meldpunt niet bereikbaar? Dan dragen wij het risico gedurende de periode dat de melding niet mogelijk is. U dient wel te blijven proberen Santander in kennis te stellen.

### 3.4 Uw aansprakelijkheid

Hieronder ziet u in welke gevallen u hoofdelijk aansprakelijk bent voor de gevolgen van het gebruik van de betaalkaart. De aansprakelijkheid blijft gelden totdat u de kaart hij ons heeft ingeleverd of heeft vernietigd:

- a. U bent volledig aansprakelijk voor alle gevolgen en schades die het gevolg zijn van grove nalatigheid ten aanzien van de naleving van uw verplichtingen op grond van deze Voorwaarden. Dit geldt tot het moment waarop u aan Santander meldt dat iemand onbevoegd uw betaalkaart gebruikt.
- b. Als u opzettelijk of frauduleus handelt bent u volledig aansprakelijk voor alle gevolgen.

### 3.5 Risico van verzending

Santander draagt het risico voor de verzending van de betaalkaart en de pincode.

## ARTIKEL 4 SLOTBEPALINGEN

### 4.1 Gelden er ook andere Voorwaarden?

Naast deze Voorwaarden gelden: de Algemene Voorwaarden van Santander alsmede de Overeenkomst Doorlopend Krediet Santander Betaalplan.

### 4.2 Wat als wij de Algemene Voorwaarden PIN veranderen?

Wij mogen de Algemene Voorwaarden PIN veranderen. Daarvan brengen wij u eerst op de hoogte. U ontvangt uiterlijk twee maanden vóór de verandering de nieuwe voorwaarden per post, per e-mail of via Mijn Rekening. Bent u het niet eens met de nieuwe Algemene Voorwaarden PIN? Dan mag u ervoor kiezen om uw betaalkaart niet meer te gebruiken. Stuur ons dan uiterlijk op de dag vóór het ingaan van de nieuwe Algemene Voorwaarden PIN een aangezekende brief waarin u aangeeft dat u niet akkoord gaat met de aangepaste voorwaarden. U moet tevens uw doormidden geknipte betaalkaart mee sturen met de aangezekende brief.

### 4.3 Bewijs

Als u het niet eens bent met een transactie, dan gelden de gegevens uit de geautomatiseerde betalingssystemen als volledig bewijs. Als deze gegevens niet kunnen worden uitgelezen, dan geldt onze administratie als bewijs. Een transactiebon uit een geldautomaat is in principe informatief bedoeld, maar kan ook als bewijs dienen. Als u het hier niet mee eens bent, is het aan u om tegenbewijs te leveren.

### 4.4 Toepasselijk recht

Op alle transacties die u doet met uw betaalkaart en pincode is Nederlands recht van toepassing.

### 4.5 Autoriteit Financiële Markten en De Nederlandsche Bank

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12011170, [www.afm.nl](http://www.afm.nl). Tevens staan wij onder toezicht van De Nederlandsche Bank (DNB), voor het verlenen van betaaldiensten, [www.dnb.nl](http://www.dnb.nl). Wij staan ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 30076284.