

Algemene voorwaarden Creditcard Qander

1. UITLEG GEBRUIKTE WOORDEN

Creditcard: een creditcard die Qander Consumer Finance BV uitgeeft aan u en waarmee u producten en diensten kunt betalen.

Incasso: machtiging voor automatische afschrijving van uw betaalrekening door Stichting Incasso Qander.

In gebreke stellen: u ontvangt een brief waarin wij aangeven dat u meerdere keren uw betalingsafspraken niet bent nagekomen. U krijgt dan de gelegenheid om binnen een bepaalde termijn de volledige betalingsachterstand te voldoen. Als u dit niet doet, bent u in verzuim.

In verzuim: u bent uw afspraken, ondanks een ingebrekestelling, niet nagekomen.

Jaarlijks kostenpercentage: de totale kosten van de lening. Het jaarlijks kostenpercentage wordt uitgedrukt in een percentage op jaarbasis van de totale lening.

Kaartbijdrage: de vergoeding die u jaarlijks aan ons moet betalen voor uw creditcard.

Kredietgever: Qander Consumer Finance BV (hierna te noemen Qander).

Kredietlimiet: het maximale bedrag dat u mag opnemen met uw creditcard.

Kredietvergoeding: de vergoeding die u betaalt voor het verstrekte doorlopend geldkrediet. Dit wordt ook 'rente' genoemd. De rente is vast of variabel en wordt weergegeven als een percentage op jaarbasis.

Looptijd: de periode waarin u de lening moet terugbetalen, uitgedrukt in maanden.

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

Precontractuele informatie: alle informatie die u van ons ontvangt voordat u een contract afsluit.

Rekeningoverzicht: een (elektronisch) rekeningoverzicht dat Qander per periode aan u stuurt. Hierin staan alle afschrijvingen, betalingen en andere in rekening gebrachte bedragen.

Rente: zie kredietvergoeding.

Tarievenblad: een door Qander opgesteld overzicht van tarieven, kosten, limieten, wisselkoersen, bijdragen en andere informatie. Het tarievenblad kan bij Qander opgevraagd worden of direct bekeken worden op www.qander.nl.

Termijnbedrag: het bedrag dat u elke maand betaalt voor de aflossing van de creditcard plus de kredietvergoeding (rente).

Transacties: betalingen, geldopnames en overboekingen die u met uw creditcard doet.

Uitstaand saldo: het bedrag dat u op dat moment bij ons hebt geleend.

Vertegenwoordiger: iemand die namens Qander mag optreden in bepaalde situaties.

Vertragsvergoeding: rente over betalingen die u niet hebt gedaan, maar wel had moeten doen.

Vervroegde opeisbaarheid: als wij u verplichten om uw lening in één keer terug te betalen.

Een rechtsopvolger is de persoon die uw rechten en plichten overneemt. Bijvoorbeeld bij een faillissement of overlijden.

Juiste gegevens

U en uw partner zijn verplicht om de juiste gegevens door te geven. U hebt allebei de precontractuele informatie en de algemene voorwaarden gelezen voordat u de overeenkomst ondertekende en u gaat hier allebei mee akkoord.

Communicatie

Alle communicatie van Qander is gericht aan u en/of uw partner. De schriftelijke communicatie kan gaan via briefpost, internet of e-mail. Dit kan ook via mededelingen van Qander op het rekeningoverzicht dat wij opsturen per brief en/of online aanbieden.

Doorgeven van wijzigingen

U moet belangrijke wijzigingen in uw persoonlijke en financiële situatie direct schriftelijk aan ons doorgeven. Denk bijvoorbeeld aan een adreswijziging (woonadres en/of e-mailadres), wijziging van uw bankrekening en beëindiging van de relatie met uw partner.

Verkoop op afstand

Een overeenkomst op afstand is een overeenkomst die u sluit zonder persoonlijke aanwezigheid van een vertegenwoordiger van Qander. Bijvoorbeeld een overeenkomst die u telefonisch sluit of via internet sluit.

Bedenktijd

U mag de kredietovereenkomst opzeggen binnen 14 dagen na de dag waarop u de kredietovereenkomst hebt afgesloten. U moet schriftelijk (per post of e-mail) opzeggen. U moet binnen 30 dagen na de opzegging het geleende bedrag terugbetalen. Ook moet u rente betalen over de dagen dat u het bedrag hebt geleend. Hiervoor geldt hetzelfde rentepercentage als afgesproken in de kredietovereenkomst.

3. KLANTGEGEVENS

Registratie BKR

Qander is aangesloten bij de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). Voordat we uw creditcardaanvraag kunnen beoordelen, vragen we eerst informatie op bij BKR over uw lopende of afbetaalde leningen. Qander keurt uw aanvraag alleen goed als dit verantwoord is. Qander is verplicht om de kredietovereenkomst 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 kredietaanvragen in de toekomst. Meer informatie over BKR en wat dit voor u betekent, vindt u op www.bkr.nl.

Persoonsgegevens

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. U mag erop rekenen dat Qander zorgvuldig omgaat met uw gegevens en deze verwerkt volgens de Wet bescherming persoonsgegevens. Qander kan uw gegevens met andere partijen delen als dat nodig is voor uw lening, voor

de bedrijfsvoering van onze organisatie, zoals met service providers in het kader van financiële en zekerheidstransacties. Of als Qander dat wettelijk verplicht is en/of anderszins voor zover toegestaan op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens.

Vanzelfsprekend houden wij rekening met de rechten die u hebt op basis van de Wet bescherming persoonsgegevens.

4. DE CREDITCARD

Gebruik creditcard

Als u de creditcard gebruikt en uw pincode intoetst, dan geeft u persoonlijk toestemming voor de transactie. U kunt met uw creditcard betalen bij alle winkels die creditcards accepteren. U kunt met uw creditcard ook geld opnemen bij alle geldautomaten, die de creditcard accepteren. Voor een transactie bij een geldautomaat betaalt u per keer een vergoeding.

Geldopnames/transactiekosten

Alle actuele tarieven voor het gebruik van de creditcard staan vermeld in het tarievenblad. Koersopslagen, andere tarieven en de berekeningsmethode stelt Qander vast. We kunnen deze ook met onmiddellijke ingang weer wijzigen.

Als u geld hebt opgenomen, kan dit niet meer worden teruggedraaid. De geldopnames worden altijd onmiddellijk als geleend bedrag beschouwd en er wordt dus ook direct rente berekend over dit bedrag. Qander brengt kosten in rekening voor:

- Het opnemen van geld via een geldautomaat.
- De omrekening naar euro's van transacties in vreemde valuta.

Geldigheidsduur creditcard

Op de creditcard staat de maand en het jaartal tot wanneer de creditcard geldig is. U kunt de creditcard dan gebruiken tot en met de laatste dag van die maand. Qander heeft het recht om de geldigheidsduur van de creditcard te verkorten of verlengen.

U krijgt in de meeste gevallen voordat de geldigheidstermijn is verstreken, een nieuwe creditcard van ons. Als u geen nieuwe creditcard krijgt, informeren wij u hier schriftelijk over. Hebt u uw nieuwe creditcard ontvangen? Knip dan de oude creditcard door en gooi de doorgeknipte creditcard weg.

Als uw creditcard niet werkt

Het kan zijn dat u geen geld kunt opnemen of geen betaling kunt doen met uw creditcard. Bijvoorbeeld doordat uw creditcard wordt geweigerd door de winkelier, wordt ingenomen of ongeldig wordt verklaard. Als dit het geval is, neem dan direct contact met ons op via +31 (0)73-6462599 en volg onze aanwijzingen. U ontvangt dan een nieuwe kaart met pincode van ons.

Bepanking van het gebruik van de creditcard

Wij kunnen besluiten dat u de creditcard niet meer kunt gebruiken zoals u gewend was. De beperking kan tijdelijk zijn of voor altijd. Zodra we uw creditcard helemaal of gedeeltelijk hebben beperkt, informeren wij u hierover. U hebt 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 creditcard blokkeren:

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

Wanneer mag u uw creditcard niet meer gebruiken?

In bepaalde gevallen mag u uw creditcard niet meer gebruiken. U moet de creditcard dan doornippen en vernietigen.

Hieronder ziet u wanneer dat is:

- de geldigheidsduur van uw creditcard is verstreken;
- u hebt een melding gedaan van verlies, diefstal, misbruik of vervalsing van de creditcard en de creditcard is nog in uw bezit;
- u vindt of ontvangt de creditcard na een melding van verlies, diefstal, misbruik of vervalsing;
- de rekening wordt door u of ons opgezegd;
- u wordt onder curatele gesteld, er is een faillissement voor u aangevraagd, u hebt uitstel van betaling aangevraagd, u bent failliet verklaard of de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen (WSNP) is op u van toepassing.

Opdrachtdatum van een transactie

De opdrachtdatum is de datum waarop Qander een transactie ontvangt. Daarbij gelden de volgende regels:

- a. Als Qander de transactie ontvangt op een niet-werkdag, dan verschuift de opdrachtdatum naar de eerstvolgende werkdag.
- b. Qander stelt tijdstippen vast tot wanneer verwerking van uw transactie op dezelfde dag mogelijk is. Als Qander uw transactie later ontvangt dan dit tijdstip, dan geldt de eerstvolgende werkdag als opdrachtdatum.
- c. Als u aangeeft om een transactie op een latere datum uit te voeren, dan geldt die datum als opdrachtdatum. Is deze datum geen werkdag, dan verschuift de opdrachtdatum naar de eerstvolgende werkdag. Bij periodieke transacties verschuift de opdrachtdatum naar de voorafgaande werkdag, als de eerstvolgende werkdag in een andere maand valt.

Eigendom

De creditcard is persoonlijk, niet overdraagbaar en blijft eigendom van Qander. U mag geen veranderingen aanbrengen op de creditcard. Qander kan een creditcard altijd innemen en blokkeren.

Diefstal/verlies/beschadiging

- a. Als u de creditcard hebt ontvangen, plaats dan direct uw handtekening in de daarvoor bestemde ruimte.
- b. Houdt uw pincode geheim. U mag deze niet opschrijven en/of aan iemand anders geven.
- c. Als u denkt dat iemand anders de pincode weet, meldt dit dan direct aan Qander.

2. ALGEMEEN

Aansprakelijkheid van u en uw partner

U en uw partner zijn allebei persoonlijk (hoofdelijk) aansprakelijk voor terugbetaling van het doorlopend geldkrediet als aan de partner ook een creditcard is verstrekt. Ook moeten u en uw partner alle andere verplichtingen uit de overeenkomst naleven. Dit geldt ook voor de rechtsopvolger(s) van u of uw partner.

Algemene voorwaarden Creditcard Qander

- d. Bij verlies, diefstal, misbruik, vervalsing, of vernietiging belt u direct naar: +31 (0)73 646 25 99. Ook moet u in die gevallen aangifte doen bij de politie.
- e. Totdat u melding doet bij Qander bent u verantwoordelijk voor de schade tot een maximum van € 50,-.
- f. Het gebruik van uw creditcard na verlies, diefstal of bij misbruik komt volledig voor uw rekening als blijkt dat u of uw partner gefraudeerd heeft of als er sprake is van opzet of grove nalatigheid van uw kant.

Kaartbijdrage

De hoogte van de bijdrage van uw creditcard staat vermeld in de overeenkomst. De kaartbijdrage komt ten laste van het uitstaande saldo.

5. KREDIET

Looptijd en kredietvergoeding

Bij uw creditcard ligt de looptijd niet vast. De looptijd kan veranderen als de rente verandert of door opnames en extra aflossingen.

U betaalt maandelijks een variabele kredietvergoeding. De kredietvergoeding wordt weergegeven als rente op jaarbasis.

De rente berekenen we:

- Bij geldopname vanaf de transactiedatum.
- Bij bestedingen over het uitstaand saldo vanaf de datum van het rekeningoverzicht, tenzij u dit verschuldigde bedrag binnen tien dagen na dagtekening van het rekeningoverzicht definitief en volledig hebt voldaan. Dit is de rentevrije periode.

Qander kan deze termijn en het moment waarop deze termijn begint in bepaalde gevallen aanpassen. Vanzelfsprekend informeren wij u hierover schriftelijk.

Kredietlimiet

U en uw partner kunnen geld opnemen tot de afgesproken kredietlimiet. Qander kan de hoogte van de limiet verlagen. Vanaf 75 jaar verkleinen wij de kredietruimte naar maximaal € 2.500,00. Qander kan opnames weigeren als daar een goede reden voor is. Dit kan bijvoorbeeld bij (vermoedens van) fraude of als u uw betalingsverplichtingen niet nakomt.

6. TERUGBETALING

Betalingen

In de kredietovereenkomst hebben we afspraken gemaakt over de terugbetalingen. U moet alle betalingen volgens deze aanwijzingen doen. U betaalt elke maand een bedrag voor rente en aflossing. U betaalt minimaal € 10,- per maand. Dat gebeurt elke maand op een vaste dag.

Vervroegde aflossing

U mag altijd eerder aflossen, zonder extra kosten. U kunt deze vervroegde aflossing(en) op dezelfde manier betalen als de gebruikelijke aflossingen. Betaalt u en/of uw partner een deel van het krediet eerder terug? Dan moet u en/of uw partner de maandtermijnen blijven doorbetalen.

Aanpassen maandelijks te betalen bedrag

Qander kan het maandelijks bedrag aanpassen, zodat uw maandelijks te betalen bedrag wijzigt. Dit kan in de volgende gevallen:

- a. U of uw partner heeft de leeftijd van 65 jaar bereikt.
- b. U hebt de automatische machtiging ingetrokken.
- c. U hebt zich niet aan de betalingsafspraken gehouden.
- d. De theoretische looptijd van uw krediet overschrijdt de maximale theoretische looptijd van 15 jaar.

Qander laat dit u schriftelijk weten.

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 indien:

- 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.

Rekeningoverzicht

U ontvangt per periode een rekeningoverzicht. Op het rekeningoverzicht staan het oude en nieuwe saldo, de laatste opnames en de aflossingen. Hierdoor weet u regelmatig waar u aan toe bent. U kunt uw saldo en de bij- en afschrijvingen (ook) online bekijken via www.qander.nl.

U moet het rekeningoverzicht dat u ontvangt direct controleren. De controle van het rekeningoverzicht moet in ieder geval binnen 30 dagen na de datum van het rekeningoverzicht gebeuren.

7. BEDRAGEN BETWISTEN

Als u het niet eens bent met een transactie of een bedrag op uw rekeningoverzicht, kunt u dit bedrag betwisten. U moet het bedrag binnen 45 dagen na boekingsdatum betwisten. De boekingsdatum vindt u op het rekeningoverzicht. U moet de betwisting schriftelijk doen, voorzien van motivatie en onderbouwing. U kunt hiervoor een formulier downloaden op www.qander.nl.

8. BETALINGSACHTERSTAND

Niet op tijd betalen

Als u niet op tijd terugbetaalt, informeert Qander u hierover. U hebt dan 5 dagen om alsnog te betalen. Als u niet binnen deze termijn betaalt, brengt Qander extra kosten (vertragsvergoeding) in rekening totdat u alsnog betaalt. Deze extra kosten worden per dag berekend en aan het eind van de maand van uw rekening afgeschreven. Niet (tijdig) terugbetalen kan ernstige gevolgen hebben. Qander is bijvoorbeeld verplicht om betalingsachterstanden van meer dan twee maanden te melden bij BKR. Ook kunt u in de toekomst moeilijker een lening of hypotheek afsluiten.

Vervroegde opeisbaarheid

In sommige gevallen moet het hele openstaande bedrag in één keer aan ons worden terugbetaald. Dat is het geval als:

- a. u een verschuldigd termijnbedrag na twee maanden nog steeds niet hebt betaald, zelfs niet nadat we u hebben verzocht om alsnog te betalen;
- b. u overlijdt;
- c. u in het buitenland woont, of van plan bent om dit binnen drie maanden te doen;
- d. u failliet bent verklaard of de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen op u van toepassing is;

- e. u bij het aangaan van de kredietovereenkomst aan ons bewust onjuiste informatie hebt gegeven en we u met de juiste gegevens geen lening zouden hebben verstrekt.

9. BEËINDIGING KREDIETOVEREENKOMST Opzegging door Qander

De kredietovereenkomst eindigt automatisch als u op grond van de kredietovereenkomst verplicht bent om het openstaande bedrag in één keer terug te betalen (zie vervroegde opeisbaarheid).

Qander mag de kredietovereenkomst ook altijd tussentijds beëindigen. We laten u het schriftelijk weten als Qander de overeenkomst beëindigt. Hiervoor geldt een opzegtermijn van twee maanden.

Opzegging door u

U mag de kredietovereenkomst altijd schriftelijk opzeggen. U kunt dan geen geld meer opnemen. De kredietovereenkomst blijft geldig totdat u het hele uitstaande saldo hebt afgelost.

10. KLACHTEN

Klachtenregeling

Bent u niet tevreden over onze dienstverlening? Laat het ons dan weten. U vindt onze contactgegevens op de website www.qander.nl. We behandelen uw klacht dan binnen 14 dagen.

Bent u het niet eens met de oplossing? Meldt u ons dit dan schriftelijk:
Afdeling Klachten, Postbus 3369, 5203 DJ 's-Hertogenbosch.

KiFiD

Als u niet tevreden bent over het antwoord, dan kunt u binnen drie maanden na dit antwoord uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (het "KiFiD"). Hiervoor moet u wel eerst onze interne klachtenprocedure hebben doorlopen. U kunt zich via www.kifid.nl aanmelden op 'Mijn KiFiD'. Hier kan de klacht worden ingevuld. Meer informatie vindt u op www.kifid.nl.

Geschillencommissie Bureau Kredietregistratie (BKR)

Voor klachten over hoe u bij BKR geregistreerd staat, kunt u de Geschillencommissie Bureau Kredietregistratie inschakelen. Hun uitspraak is bindend en u kunt niet in beroep gaan tegen deze uitspraak. Meer informatie vindt u op www.bkr.nl

Burgerlijke rechter

U kunt ook naar de rechtbank 's-Hertogenbosch gaan met uw klacht.

11. SLOTBEPALINGEN

Wijziging algemene voorwaarden

Qander kan besluiten om de algemene voorwaarden te veranderen. We brengen u daarvan eerst op de hoogte. 30 dagen daarna gaan de veranderingen in. Bent u het niet eens met de nieuwe algemene voorwaarden? Dan mag u ervoor kiezen om uw creditcard niet meer te gebruiken. Stuur ons dan uiterlijk op de dag vóór het ingaan van de nieuwe algemene voorwaarden een aangetekende brief waarin u aangeeft dat u niet akkoord gaat met de aangepaste

voorwaarden. U moet tevens uw doormidden geknipte creditcard mee sturen met de aangetekende brief.

Opnemen telefoongesprekken

Qander kan de telefoongesprekken die zij met u voert opnemen.

Wat als wij uw kredietovereenkomst aan derden willen overdragen?

Wij mogen onze rechten en plichten die horen bij de kredietovereenkomst overdragen aan een andere partij. U hebt het recht om in dat geval uw kredietovereenkomst te beëindigen. Uiteraard moet u dan het openstaande totale krediet betalen.

Toepasselijk recht

Op de lening overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Alle eventuele geschillen moeten worden voorgelegd aan de rechtbank in 's-Hertogenbosch.

12. TOEZICHT

Qander staat onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM), Vijzelgracht 50, 1017 HS Amsterdam. Meer informatie vindt u op www.afm.nl

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

Versie april 2016.