

In de kredietovereenkomst en in de algemene voorwaarden worden de volgende begrippen gehanteerd:

Kredietnemer: De natuurlijke persoon of personen, zowel samen als ieder afzonderlijk, aan wie de kredietgever het krediet heeft verstrekt.

Kredietgever: De maatschappij, die het krediet aan de kredietnemers hebben verstrekt, in dit geval Santander Consumer Finance Benelux B.V.

Krediet: Het krediet dat de kredietgever aan de kredietnemer heeft verstrekt.

Totale kredietbedrag: Het tussen de kredietnemer en kredietgever overeengekomen kredietbedrag (bij niet-doorlopend krediet: kredietstom; bij doorlopend krediet: kredietlimiet) waarover de kredietnemer maximaal kan beschikken.

Jaarlijks kostenpercentage: De totale kosten van het krediet, uitgedrukt in een percentage op jaarbasis van het totale kredietbedrag.

Totaal te betalen bedrag: Het kredietbedrag, vermeerderd met rente en kosten, dat de kredietnemer moet betalen.

Debetrentevoet: de rentevoet, uitgedrukt op jaarbasis en toegepast in een vast of variabel percentage.

1. Algemene informatie

1.1 Santander Consumer Finance Benelux B.V.

Santander Consumer Finance Benelux B.V. (verder: "Santander") is gespecialiseerd in het verstrekken van (doorlopend en niet-doorlopend) krediet en het uitgeven van kaarten zoals de Budget Card, Santander Card, Option Card en Store Cards (winkelkaarten). Santander staat onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM), Vijzelgracht 50, 1017 HS te Amsterdam (Postbus 11723, 1001 GS te Amsterdam en tel. nr. 0900-5400540; www.afm.nl). Santander is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 30076284 en in het AFM-register onder nummer 12011170.

1.2 Algemene Voorwaarden

De tekst van deze Algemene Voorwaarden geldt met ingang van 25 mei 2011. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle krediettransacties – alsmede op de aanbiedingen daarvoor – welke worden aangegaan met c.q. aangeboden door of namens Santander.

1.3 Producten

a. Doorlopende kredieten

- (I) Doorlopend geldkrediet: de krediettransactie waarbij door de kredietnemer(s) (verder: "Kredietnemer") op verschillende tijdstippen geldsommen kunnen worden opgenomen bij Santander tot ten hoogste de overeengekomen kredietlimiet, waarbij de Kredietnemer gehouden is ter zake een of meer betalingen te verrichten.
- (II) Doorlopend goederenkrediet: de krediettransactie waarbij door Kredietnemer bij een bij Santander aangesloten leverancier/retailer (verder: "Leverancier") goederen kunnen worden aangeschaft tot ten hoogste de overeengekomen kredietlimiet, waarbij de Kredietnemer gehouden is ter zake een of meer betalingen te verrichten.
- (III) Een combinatie van (i) en (ii): een doorlopend krediet waarbij én goederen kunnen worden aangeschaft én geldsommen kunnen worden opgenomen, waarbij de Kredietnemer gehouden is ter zake een of meer betalingen te verrichten.

b. Niet-doorlopende kredieten

- (i) Geldkrediet: de krediettransactie waarbij door Santander aan Kredietnemer een geldsom ter beschikking wordt gesteld, waarbij de Kredietnemer gehouden is ter zake een of meer betalingen te verrichten.
- (ii) Goederenkrediet: de krediettransactie waarbij door Santander aan een bij haar aangesloten Leverancier een geldsom ter beschikking wordt gesteld ter voldoening van de contantprijs van een goed dat aldaar door Kredietnemer wordt aangeschaft, waarbij de Kredietnemer gehouden is ter zake een of meer betalingen te verrichten.

c. Kaarten

- (I) Krediet met de faciliteit van een betaalkaart (Budget Card of Santander Card): een doorlopend krediet waaraan een kaart is gekoppeld. De Card kan worden gebruikt voor het opnemen van geld én als betaalinstrument voor de aankoop van goederen bij een bij Santander aangesloten Leverancier, tezamen tot ten hoogste de overeengekomen kredietlimiet.
- (II) Krediet met de faciliteit van een betaalkaart en een rentevrije periode (Option Card): een doorlopend krediet met een uitgestelde betaalfaciliteit waaraan een kaart is gekoppeld. De Option Card kan worden gebruikt voor het opnemen van geld én als betaalinstrument voor de aankoop van goederen bij een bij Santander aangesloten Leverancier, tezamen tot ten hoogste de overeengekomen kredietlimiet. Voor alle aankopen die met de Option Card worden gedaan, geldt dat Kredietnemer zelf de keuze maakt of hij een aankoop ineens óf in termijnen terugbetaalt. Kiest Kredietnemer voor betaling ineens en binnen 22 dagen na dagtekening van het rekeningoverzicht (maximaal 53 dagen na aankoop), dan is geen rente verschuldigd.
- (III) Een doorlopend geldkrediet waaraan een betaalkaart is gekoppeld en een uitgestelde betaalfaciliteit. De betaalkaart "geldkrediet" kan worden gebruikt voor het opnemen van geld én als betaalinstrument voor de aankoop van goederen bij een bij Santander aangesloten Leverancier, tezamen tot ten hoogste de overeengekomen kredietlimiet; Indien het totaal te betalen bedrag van de eerste aankoop niet volledig is voldaan vóór het verstrijken van de uitgestelde betalingsperiode

en er daardoor uitstaand saldo is ontstaan, dan wordt alsnog debetrente vanaf de aankoopdatum berekend. Voor transacties met de betaalkaart boven de € 50 in een van onze aangesloten winkels, geldt een uitgesteld betalingsperiode van 3 maanden. Gedurende deze periode wordt er geen rente in rekening gebracht, en vindt er geen maandelijks aflossing plaats. Indien de transactie met de betaalkaart lager is dan € 50, dan is de uitgestelde betalingsperiode niet van toepassing en is de aankoop rentedragend vanaf moment van aankoop. In het kader van promotie, kunnen specifieke winkels andere (langere) periodes voor de uitgestelde betaling hanteren.

(IV) Store Cards (winkelkaarten): Store cards zijn voor wat betreft de mogelijkheden en voorwaarden gelijk aan de Budget/Santander Card of Option Card, maar staan op naam van een Leverancier.

d. Comfort Lease, 0% Lease, Uitgestelde Lease, Uitgesteld Betalen en Flex-i-Pay zijn niet-doorlopende goederenkredieten.

1.4 Overeenkomst op afstand

Een overeenkomst op afstand is een overeenkomst die wordt gesloten met een Kredietnemer zonder fysieke aanwezigheid van een vertegenwoordiger van Santander of een Leverancier. Hierbij kan gedacht worden aan een overeenkomst gesloten via internet, middels het insturen van een coupon of via telemarketing.

1.5 Gelieerde overeenkomst

Een gelieerde kredietovereenkomst is een overeenkomst waarbij geldt dat het betreffende krediet uitsluitend dient ter financiering van een overeenkomst voor de levering van een bepaald goed of de verrichting van een bepaalde dienst en die twee overeenkomsten objectief gezien een commerciële eenheid vormen.

2. Herroepingsrecht

2.1 Bedenktijd

Kredietnemer kan een kredietovereenkomst – zonder opgave van redenen – ontbinden gedurende een ontbindingsperiode van veertien (14) kalenderdagen na ingang van:

- a. de dag waarop de overeenkomst is aangegaan; of
- b. de dag waarop Kredietnemer de contractuele voorwaarden en het standaard informatie blad ontvangt, als die dag later valt dan de in onderdeel a. bedoelde dag.

In het geval Kredietnemer gebruik maakt van de ontbindingsbevoegdheid, betaalt de Kredietnemer het kapitaal aan Santander terug met inbegrip van de op dit kapitaal lopende rente vanaf de datum waarop het krediet is verstrekt tot de datum waarop het kapitaal wordt terugbetaald. De verschuldigde debetrente wordt berekend aan de hand van de overeengekomen debetrentevoet. De terugbetaling moet onverwijld en uiterlijk 30 kalenderdagen na de verzending van de kennisgeving van ontbinding door Kredietnemer plaatsvinden.

2.2 Ontbindingsprocedure

- a. Ontbinding van de overeenkomst op grond van artikel 2.1 moet voor het verstrijken van de ontbindingsperiode schriftelijk en aangetekend aan Santander Consumer Finance Benelux B.V., Afdeling Klantenservice (t.a.v. de manager), Postbus 2343, 3500 GH te Utrecht of per e-mail (customercare@santander.nl) kenbaar te worden gemaakt.
- b. De ontbinding is in ieder geval tijdig kenbaar gemaakt indien deze (schriftelijk) is verzonden voor het einde van de ontbindingsperiode.

3. Kredietovereenkomst

3.1 Standaard Informatie Blad

Voor alle financiële producten van Santander is een standaard informatieblad verkrijgbaar, welke kosteloos wordt verstrekt.

3.2 De looptijd en de kredietvergoeding

- a. Voor doorlopende kredieten geldt een variabele (onbepaalde) looptijd en een variabele kredietvergoeding. Onder variabele looptijd wordt verstaan dat de looptijd van de transactie wordt aangepast aan de hoogte van het uitstaand saldo. Onder variabele kredietvergoeding wordt verstaan dat het vooraf vastgestelde kredietvergoedingspercentage (debetrentevoet) per betalingstermijn gedurende de looptijd kan worden gewijzigd. Wijziging van de debetrentevoet zal echter pas plaatsvinden nadat Santander Kredietnemer daarvan – middels een schrijven dan wel via een melding op een andere duurzame drager – vooraf op de hoogte heeft gesteld.
- b. Voor niet-doorlopende kredieten gelden een vaste looptijd en vaste kredietvergoeding (debetrentevoet).
- c. In het kader van promotionele acties kunnen bijzondere producten worden aangeboden, waarbij aan de normaal geldende betalingsregeling van een krediet een rentevrije en/of aflossingsvrije periode vooraf gaat.
- d. Bij de vaststelling van het in de kredietovereenkomst vermelde jaarlijks kostenpercentage, de looptijd en het totaal te betalen bedrag is Santander uitgegaan van de volgende aannames:
 - de debetrente en de overige kosten blijven gedurende de gehele looptijd gelijk aan de debetrente en de kosten die zijn vermeld in de kredietovereenkomst;
 - het gehele krediet wordt op de datum waarop het krediet is aangegaan direct en volledig opgenomen;
 - er is geen sprake van heropnames en extra aflossingen onder het krediet;
 - de overeengekomen hoogte van de maandtermijn blijft gelijk; en

- alle verplichtingen uit hoofde van de kredietovereenkomst worden door kredietnemer correct nagekomen.

3.3 Het tot stand komen van de krediettransactie

- De krediettransactie komt tot stand nadat de aanvraag van een krediet door Santander is aanvaard en de kredietovereenkomst – welke is opgemaakt in een akte of op een andere duurzame drager – door of namens alle partijen is ondertekend.
- Santander zal zich voor aanvaarding van de kredietaanvraag genoegzaam (laten) informeren aangaande de kredietwaardigheid van de Kredietnemer.
- Indien Santander de kredietaanvraag niet heeft aanvaard doet zij Kredietnemer – op een uitdrukkelijk verzoek van de kant van Kredietnemer – schriftelijk opgave van de reden(en) daarvan. Indien het krediet – enkel en alleen op grond van de raadpleging van het BKR – niet wordt verleend, dan stelt Santander Kredietnemer onverwijld en kosteloos in kennis van het resultaat van de raadpleging.

3.4 Registratie en verwerking van gegevens

- Santander neemt deel aan een stelsel van kredietregistratie en zij zal vóór aanvaarding van de kredietaanvraag informatie aangaande de kredietwaardigheid van Kredietnemer (doen) opvragen bij het Bureau Kredietregistratie te Tiel (verder: het "BKR"). Na aanvaarding van de kredietaanvraag zal de krediettransactie – welke daarmee tot stand is gekomen – voor registratie worden aangeboden bij het BKR. Ook van onregelmatigheden in de afwikkeling van de krediettransactie, zal – overeenkomstig het Algemeen Reglement van de Stichting Kredietregistratie – bij het BKR melding worden gedaan. Dit kan onder andere gevolgen hebben voor iedere nieuwe financieringsaanvraag en aanvragen voor een nieuwe mobiel telefoonabonnement.
- De (persoons)gegevens van Kredietnemer worden verwerkt conform de doeleinden die door Santander bij het College Bescherming Persoonsgegevens zijn gemeld.
- Ter zake de verwerking van gegevens zal Santander de vereiste zorgvuldigheid in acht nemen. Santander zal (persoons)gegevens ter beschikking stellen aan derden indien dit wettelijk is toegestaan, Kredietnemer daarvoor toestemming heeft verleend en/of dit voor de afwikkeling van de krediettransactie en eventuele (buitengerechtigde) incassowerkzaamheden ter zake van achterstallige betalingen, noodzakelijk is.
- Santander zal persoonsgegevens uitsluitend in overeenstemming met haar Privacy Statement aanwenden en gebruiken.

3.5 Wijziging van persoonlijke gegevens of omstandigheden

- Kredietnemer is verplicht Santander terstond schriftelijk en aangetekend op de hoogte te brengen van alle wijzigingen in zijn/haar persoonlijke gegevens (bijvoorbeeld adresgegevens).
- Kredietnemer is verplicht Santander terstond schriftelijk en aangetekend op de hoogte te brengen van alle omstandigheden welke nadelig zijn voor zijn/haar financiële positie.

3.6 Afwikkeling van de krediettransactie

- Uit hoofde van de krediettransactie is Kredietnemer verplicht aan Santander betalingen te doen conform de betalingsregeling die bij het aangaan van de transactie is overeengekomen. Als het krediet aan meerdere Kredietnemers is verstrekt, is iedere kredietnemer hoofdelijk voor de gehele schuld aansprakelijk. Dit geldt ook voor de rechtsopvolger(s) van de Kredietnemers.
- In het geval het krediet aan meerdere kredietnemers is verstrekt, mogen zij samen of ieder afzonderlijk over dit krediet beschikken. Santander hoeft maar één kredietnemer te informeren over het krediet. De kredietnemers zijn er zelf voor verantwoordelijk om de ontvangen informatie met elkaar te delen en zij zijn beiden gebonden aan de informatie die een van hen ontvangt.
- Betaling van de overeengekomen termijnbedragen vindt in beginsel plaats door middel van automatische incasso.
- Betaling door Kredietnemer aan een Leverancier of een derde kan nooit worden aangemerkt als aflossing van het krediet en het bevrijdt de Kredietnemer niet van betaling aan Santander.
- Op schriftelijk verzoek van Kredietnemer kan gedurende de looptijd van de krediettransactie wijziging van de overeengekomen betalingsregeling plaatsvinden, maar dan altijd met inachtneming van het overeengekomen minimum termijnbedrag. Bij wijziging van de betalingsregeling voor niet-doorlopende kredieten vindt een herberekening van de kredietvergoeding plaats.
- Bij wanbetaling wordt Kredietnemer – nadat Kredietnemer binnen 14 kalenderdagen na dagtekening van een schriftelijke ingebrekestelling de achterstand niet heeft ingelost – voor iedere dag dat Kredietnemer in gebreke is, een vertragsvergoeding aangerekend. De vertragsvergoeding wordt per dag berekend op basis van de voor de kredietovereenkomst geldende debetrentevoet en is nooit hoger dan de voor de Kredietnemer geldende debetrentevoet. De vergoeding wordt altijd aan het eind van elke maand waarop zij betrekking heeft bij Kredietnemer in rekening gebracht.

3.7 Rekeningoverzichten en aflossingstabel

- Kredietnemer ontvangt van Santander periodiek een rekeningoverzicht voor doorlopende kredieten.
- Het rekeningoverzicht vermeldt de betalingsregeling alsmede de actuele gegevens met betrekking tot de krediettransactie. Bij krediettransacties met een variabele kredietvergoeding zal in ieder geval van elke wijziging in de kredietvergoeding op het eerstvolgende rekeningoverzicht melding worden gemaakt.
- Behoudens tegenbewijs door Kredietnemer zal het rekeningoverzicht gelden als bewijs van de hoegrootheid van de op die datum geldende vordering van Santander.
- Kredietnemer met een niet-doorlopend krediet heeft het recht om gratis – en op uitdrukkelijk verzoek van Kredietnemer zelf – op enig ogenblik tijdens de looptijd van de kredietovereenkomst een overzicht van de rekening in de vorm van een aflossingstabel van Santander te ontvangen.

3.8 Vervroegde aflossing van het krediet

Onder vervroegde aflossing wordt verstaan de betaling van een bedrag groter dan het overeengekomen termijnbedrag en niet zijnde een bedrag bestemd voor inlossing van een openstaande betalingsachterstand. Kredietnemer heeft het recht

om zich te allen tijde geheel of gedeeltelijk van zijn verplichtingen op grond van de kredietovereenkomst te kwijten. In dat geval heeft Kredietnemer recht op een vermindering van de totale kredietkosten, bestaande uit kredietvergoeding en de kosten gedurende de resterende duur van de overeenkomst.

- Vervroegde aflossing van doorlopend krediet
Voor vervroegde aflossing van het krediet is Kredietnemer geen extra kosten verschuldigd, behoudens het hierna bepaalde onder b (i) en b (ii).
- Vervroegde aflossing van niet-doorlopend krediet
 - Voor vervroegde aflossing van niet-doorlopend krediet – niet zijnde 0% Lease, Uitgestelde Lease, Uitgesteld Betalen of Flex-i-Pay – is Kredietnemer een vergoeding verschuldigd.
 - De vergoeding voor het vervroegd aflossen van een niet-doorlopend krediet is afhankelijk van het moment waarop de vervroegde aflossing plaatsvindt en wordt als volgt berekend:

1% van het vervroegd afgeloste kredietbedrag, indien de termijn tussen de vervroegde aflossing en het overeengekomen einde van de kredietovereenkomst meer bedraagt dan een (1) jaar. Indien de termijn niet meer bedraagt dan een (1) jaar, bedraagt de vergoeding 0,5% van het vervroegd afgeloste kredietbedrag. Geen vergoeding wordt in rekening gebracht indien de aflossing heeft plaatsgevonden uit hoofde van een verzekeringscontract dat bedoeld is om een kredietaflossingsgarantie te bieden.

Bij kredieten boven EUR 75.000 kan Santander een hogere vergoeding in rekening brengen, indien Santander aanmerkelijk maakt dat het door de vervroegde aflossing geleden verlies het, krachtens voorgaande bepaling vastgestelde bedrag overstijgt. Het verlies bestaat uit het verschil tussen de oorspronkelijk overeengekomen kredietvergoeding en de kredietvergoeding waartegen Santander een lening kan verstrekken ter hoogte van het vervroegd afgeloste bedrag op de markt op het ogenblik van de vervroegde aflossing. Bij de bepaling van het verlies wordt tevens rekening gehouden met de administratieve kosten van de vervroegde aflossing.

De vergoeding mag niet hoger zijn dan het rentebedrag dat de Kredietnemer zou hebben betaald gedurende de termijn tussen de vervroegde aflossing en het overeengekomen einde van de kredietovereenkomst.

3.9 Vervroegde opeisbaarheid

Het door Kredietnemer verschuldigde (uitstaand saldo inclusief, indien toepasselijk, het bekende saldo in verband met overeengekomen Uitgestelde Betaling(en)) is vervroegd opeisbaar indien:

- Kredietnemer gedurende ten minste twee (2) maanden achterstallig is in de betaling van een vervallen termijnbedrag en – na daartoe in gebreke te zijn gesteld – nalatig blijft in de nakoming van de betalingsverplichtingen;
- Kredietnemer Nederland metterwoon heeft verlaten dan wel redelijkerwijs kan worden aangenomen dat kredietnemer binnen enkele maanden Nederland metterwoon zal verlaten;
- Kredietnemer is overleden en Santander gegronde reden heeft om aan te nemen dat diens betalingsverplichtingen niet (meer) zullen worden nagekomen;
- Kredietnemer in staat van faillissement is komen te verkeren of ten aanzien van Kredietnemer de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen (WSNP) van toepassing is verklaard;
- de kredietovereenkomst is aangegaan op basis van door Kredietnemer (bewust) verstrekte onjuiste gegevens en Santander de overeenkomst niet of niet onder dezelfde voorwaarden zou zijn aangegaan indien haar de juiste stand van zaken bekend geweest zou zijn.

Indien Kredietnemer na ingebrekestelling tekortschiet in de nakoming van enige verplichting jegens Santander, is Santander bevoegd al haar (overige) vorderingen op Kredietnemer door opzegging onmiddellijk (vervroegd) opeisbaar te maken. Op het moment dat de kredietnemer tekort schiet in de nakoming van zijn eenmalige Kredietvergoeding wordt de uitgesteld betalen periode opgeheven en is Santander gerechtigd rente te berekenen over alle van toepassing zijn uitstaande kredietbedragen vanaf de aankoopdatum.

3.10 Blokkering kredietlimiet doorlopend krediet

Santander heeft het recht het gebruik van de bestedingsruimte van een doorlopend krediet te beperken en geen nieuwe geldopnames of aankopen meer toe te staan:

- indien zich – nadat de krediettransactie is aangegaan – omstandigheden voordoen of feiten bekend worden, welke een normale afwikkeling van de krediettransactie in gevaar brengen. Deze beperking wordt weer opgeheven zodra Santander van oordeel is dat normale afwikkeling van de krediettransactie weer voldoende is gewaarborgd;
- nadat de kredietovereenkomst overeenkomstig artikel 3.11 is opgezegd;
- zodra Kredietnemer de leeftijd van 73 jaar heeft bereikt. Santander zal de kredietruimte zodanig inperken dat op of omstreeks de 73-jarige leeftijd van de oudste kredietnemer, het gehele krediet is terugbetaald op basis van de overeengekomen termijnen. Santander perkt het bedrag waarover door kredietnemer kan worden beschikt in. Dit houdt in dat de opnameruimte steeds kleiner wordt en dat er uiteindelijk niets meer kan worden opgenomen. Op welke leeftijd het inperken begint, hangt af van de overeengekomen maandtermijnen.

Santander stelt Kredietnemer onverwijld schriftelijk – dan wel op een andere duurzame drager – op de hoogte van een dergelijke beslissing.

3.11 Beëindiging van de kredietovereenkomst

- Kredietnemer en Santander zijn beiden gerechtigd de kredietovereenkomst op te zeggen door middel van een schriftelijke en aangetekende opzegging, met dien verstande dat de opzegging pas tot beëindiging van de kredietovereenkomst kan leiden, vanaf het moment dat Kredietnemer aan alle (betalings) verplichtingen jegens Santander heeft voldaan. Bij doorlopend krediet mag de kredietnemer het doorlopend krediet altijd beëindigen zonder dat hij daarbij een opzegtermijn in acht hoeft te nemen. Op de datum van deze beëindiging dient de kredietnemer het gebruikte krediet geheel af te lossen. Santander kan het doorlopend krediet beëindigen met in achtneming van een opzegtermijn van 2 maanden. De Kredietnemer mag het krediet in een keer aflossen of in de met de kredietgever overeengekomen maandtermijnen.

Over het gebruikte krediet wat nog niet is terugbetaald is de kredietnemer debetrente verschuldigd. De opzegging door Kredietnemer dient te worden verzonden aan Santander Consumer Finance Benelux B.V., Afdeling Klantenservice (t.a.v. de manager), Postbus 2343, 3500 GH te Utrecht.

- b. De kredietovereenkomst eindigt van rechtswege en zonder dat opzegging is vereist, zodra Santander het uitstaand saldo vervroegd opeist op een van de gronden als beschreven in artikel 3.9.
- c. De kredietovereenkomst eindigt van rechtswege en zonder dat opzegging vereist is zodra Kredietnemer – nadat Kredietnemer de leeftijd van 73 jaar heeft bereikt – aan alle (betalings)verplichtingen jegens Santander heeft voldaan.

3.12 Kaarten

- a. Aan Kredietnemer van een doorlopend krediet kan een kaart worden verstrekt, voor het doen van geldopnames en om te gebruiken als betaalmiddel voor aankopen bij de bij Santander aangesloten Leveranciers.
- b. Bij blokkering van het doorlopend krediet als bepaald in artikel 3.10 alsmede na beëindiging van de kredietovereenkomst als bepaald in artikelen 3.11 en 3.13, is het gebruik van de kaart niet meer mogelijk.
- c. De aan Kredietnemer verstrekte kaart is en blijft eigendom van Santander. Bij beëindiging van de relatie dient de kaart in tweeën geknipt aan Santander te worden geretourneerd.
- d. Voor geldopnames bij geldautomaten van SNS, ABN AMRO en Grenswisselkantoren worden eenmalige kosten per transactie in rekening gebracht en bijgeschreven bij het openstaande saldo van uw krediet. De actuele kosten per transactie zijn op te vragen via de Klantenservice van Santander.

3.13 Verlies of diefstal van de kaart

- a. In geval van verlies of diefstal van de kaart dient Kredietnemer de kaart te laten blokkeren door het verlies of diefstal onmiddellijk en direct nadat Kredietnemer hiervan is gebleken bij Santander te melden. Na blokkering is het gebruik van de kaart niet meer mogelijk.
- b. Verlies of diefstal van de kaart dient telefonisch, schriftelijk en/of elektronisch bij Santander te worden gemeld. De melding dient vervolgens binnen 5 dagen schriftelijk aan Santander te worden bevestigd. Bij schriftelijke of elektronische meldingen wordt de kaart direct na ontvangst van de melding door Santander geblokkeerd.
- c. Zodra en slechts nadat Kredietnemer op de hiervoor beschreven wijze heeft zorg gedragen voor blokkering van de verloren of gestolen kaart is Kredietnemer niet meer aansprakelijk voor de gevolgen van eventueel onbevoegd gebruik van die kaart.
- d. Aan Kredietnemer wiens kaart is verloren of gestolen kan een nieuwe kaart worden verstrekt.

3.14 Aanvullende service

Santander biedt Kredietnemer extra service met de Comfort Kaartbescherming, het Comfort Laagste Prijsplan, de Comfort Productbescherming (Comfort Compleet), het Comfort Protectieplan en het Comfort Servicepakket. Voor deze aanvullende service gelden afzonderlijke voorwaarden, welke gelijktijdig met onderhavige Algemene Voorwaarden aan Kredietnemer worden verstrekt.

3.15 Klachtenregeling

Santander heeft een interne klachtenprocedure. De gehele tekst van deze procedure kan Kredietnemer opvragen bij Santander (Afdeling Klantenservice). Klachten dienen in eerste instantie schriftelijk te worden ingediend bij de Afdeling Klantenservice van Santander (t.a.v. de manager), Postbus 2343, 3500 GH te Utrecht of telefonisch op nummer 030-6388100.

3.16 Aansprakelijkheid voor geleverde goederen en/of diensten

- a. Indien Kredietnemer de overeenkomst voor de levering van het goed (of het verrichten van een dienst) heeft ontbonden overeenkomstig artikel 7: 46d lid 1 of 7: 48c lid 2 BW dan wel artikel 25 van de Colportagewet, is Kredietnemer evenmin langer gebonden aan de daarmee gelieerde kredietovereenkomst.
- b. Indien onder de gelieerde kredietovereenkomst vallende goederen niet of slechts gedeeltelijk geleverd worden of niet beantwoorden aan de voorwaarden van de overeenkomst voor de levering van de goederen en Kredietnemer zijn rechten ter zake daarvan jegens de Leverancier heeft ingeroepen, maar er niet in is geslaagd te verkrijgen waarop Kredietnemer volgens de genoemde overeenkomst recht heeft, is Kredietnemer gerechtigd zijn rechten jegens de Santander geldend te maken.
- c. Indien onder de gelieerde kredietovereenkomst vallende diensten niet of slechts gedeeltelijk verricht worden of niet beantwoorden aan de voorwaarden van de overeenkomst voor het verrichten van de diensten en Kredietnemer zijn rechten ter zake daarvan jegens de dienstenaanbieder heeft ingeroepen, maar er niet in is geslaagd te verkrijgen waarop hij volgens de genoemde overeenkomst recht heeft, is Kredietnemer gerechtigd zijn rechten jegens de Santander geldend te maken.
- d. Kredietnemer zal klachten met betrekking tot de door de Leverancier verkochte c.q. geleverde goederen en/of diensten eerst tot de desbetreffende Leverancier moeten richten. Pas als de procedure met de Leverancier tot een eind is gekomen en er geen oplossing is gevonden, kan Kredietnemer zich richten tot Santander. Kredietnemer dient de op bovengenoemde wijze bij Santander in te dienen en te voorzien van alle noodzakelijke documentatie/informatie.

3.17 Overige bepalingen

- a. Santander heeft het recht de Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
- b. Kredietnemer wordt geacht wijzigingen in de Algemene Voorwaarden te hebben geaccepteerd, indien Kredietnemer niet binnen 14 dagen na toezending van de nieuwe voorwaarden door Santander schriftelijk bij Santander heeft aangegeven niet akkoord te zijn met de doorgevoerde wijziging of aanvulling onder gelijktijdige opzegging van de kredietovereenkomst.
- c. Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat de bewijswaarde van een kopie van de kredietovereenkomst – als scan, fotokopie of in enige andere vorm – dezelfde bewijswaarde heeft als een origineel exemplaar van de kredietovereenkomst.
- d. Santander is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van buiten gebruikstelling of storing van het elektronisch betalingsverkeer of het door welke oorzaak dan

ook niet, niet tijdig en/of onvolledig gebruik kunnen maken van de faciliteiten van Santander.

- e. Santander is niet gehouden om enige transactie op de rekening te boeken indien een Leverancier betaling van een product met een kaart weigert.
- f. Kredietnemer kan zich jegens Santander niet beroepen op kortingen verleend door de Leverancier of een recht op verrekening dat Kredietnemer op een Leverancier heeft.
- g. Santander is bevoegd zijn rechten en verplichtingen voortvloeiend uit de kredietovereenkomst aan een derde over te dragen. Hieraan verleent de kredietnemer bij voorbaat zijn medewerking. Wanneer de kredietgever gebruik maakt van deze bevoegdheid, heeft de kredietnemer het recht de kredietovereenkomst te beëindigen.

3.18 Geschillen

- a. Santander is aangesloten bij de geschillencommissie Bureau Kredietregistratie. Deze geschillencommissie kan Kredietnemer inschakelen bij onenigheid over de registratie bij het BKR (zie hiervoor: www.bkr.nl). Alvorens echter de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie dient de klacht schriftelijk kenbaar gemaakt te worden aan Santander, conform het bepaalde in artikel 3.15, of het Bureau Kredietregistratie. Een uitspraak van de geschillencommissie is bindend en tegen deze uitspraak staat geen beroep open.
- b. Santander is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (verder: het "KiFid"). Dit instituut geeft voor partijen bindende adviezen. Kredietnemer kan een klacht indienen bij het KiFid (zie hiervoor: www.kifid.nl). Alvorens echter de klacht voor te leggen aan het KiFid dient de klacht schriftelijk kenbaar gemaakt te worden aan Santander. In beginsel kan deze uitspraak niet voorgelegd worden aan de rechter.
- c. In plaats van zich te wenden tot een geschillen- dan wel klachtencommissie kan Kredietnemer geschillen ook voorleggen aan de bevoegde burgerlijke rechter.

3.19 Toepasselijk recht

Op de Algemene Voorwaarden en alle overeenkomsten tussen Santander en Kredietnemer aangegaan, is Nederlands recht van toepassing. Alle eventuele geschillen dienen te worden voorgelegd aan de Arrondissementsrechtbank te Utrecht.