

Reglement: A-kaart en functionaliteiten

A. A-kaart

1. De A-kaart is de kaart van de stad Antwerpen waarop de toegang tot verschillende diensten en functionaliteiten wordt samengebracht. De kaart is de unieke drager of identifier voor de kaarthouder.
2. De A-kaart kan worden verkregen aan een aantal stedelijke balies. Een overzicht van deze locaties is steeds raadpleegbaar op de website van de stad Antwerpen (www.antwerpen.be).
3. De kaarthouder is zelf verantwoordelijk voor de goede omgang met zijn kaart. Er wordt een administratieve bijdrage gevraagd voor vervanging bij verlies, diefstal of beschadiging om de kosten van een nieuwe kaart te dekken. De bijdrage wordt vastgelegd in een retributiereglement.
4. De stad kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade van welke aard ook, verbonden aan het gebruik van de A-kaart of van gegevens die door de aanvrager zelf verkeerd zijn opgegeven.
5. Indien de stad Antwerpen, of een partner of onderaannemer, door overmacht tijdelijk verhinderd wordt zijn verplichtingen na te komen, komen deze te vervallen. Onder overmacht wordt verstaan omstandigheden die de nakoming van de verbintenis verhinderen, en die niet aan de stad Antwerpen, partners of onderaannemers zijn toe te schrijven. Hieronder wordt mede begrepen: alle abnormale en onvoorziene omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van de stad die deze niet heeft kunnen voorzien noch voorkomen. Bijvoorbeeld stakingen, een algemeen gebrek aan grondstoffen voor het tot stand brengen van de overeengekomen prestatie en niet voorziene omstandigheden bij derden waarvan de stad afhankelijk is.
6. Verlies of diefstal van de kaart dient zo snel mogelijk te worden gemeld door de kaarthouder, aan de balie, per mail (info@stad.antwerpen.be) of via de stedelijke infolijn. In geval van niet-melding van verlies of diefstal van de kaart wordt de stad ontslagen van alle verantwoordelijkheid. Eventuele gevolgen van nalatigheid vóór aangifte van diefstal of verlies, zijn voor rekening van de kaarthouder.
7. Elke inbreuk op dit reglement, elk frauduleus gebruik of ernstig vermoeden van frauduleus gebruik door de houder of door derden die de A-kaart gebruiken voor rekening van de houder, kan aanleiding geven tot de onmiddellijke deactivatie van de A-kaart voor die bepaalde functionaliteit. Vormen van frauduleus gebruik zijn bijvoorbeeld het onecht gebruik van de A-kaart om van een kortingstarief te kunnen genieten of het doorverkopen van tickets bekomen met korting gekoppeld aan bijzondere statuten. De nodige maatregelen worden genomen ten opzichte van de kaarthouder om de fraude te beëindigen, onverminderd de mogelijkheid voor de stad Antwerpen om in geval van schade of verlies schadevergoeding te eisen, en in geval van

vermoeden van frauduleus gebruik van de gegevens dit aan te geven bij de lokale politiedienst. Er kan een identiteitsbewijs gevraagd worden als er een ernstig vermoeden tot fraude bestaat met betrekking tot de titularis van de A-kaart.

8. De stad behoudt zich het recht toe om een steekproefsgewijze controle uit te oefenen op de naleving van onderhavig reglement.

B. Functionaliteiten

1. Loyaltyprogramma

1.1. Het loyaltyprogramma van de A-kaart heeft als doel de deelname aan activiteiten in en van de stad te stimuleren, de toegang tot het stedelijk aanbod te vergemakkelijken en drempels weg te werken die kansengroepen ondervinden wanneer ze willen deelnemen aan het Antwerpse vrijetijdsleven.

1.2. De A-kaart is de fysieke drager van het loyaltyprogramma.

1.3. Het loyaltyprogramma is actief bij stadsdiensten of partners die contractueel verbonden zijn met de stad Antwerpen. Het college is bevoegd om de toetreding van deze stadsdiensten of partners goed te keuren.

1.4. Partners moeten voldoen aan volgende criteria:

- winst realiseren mag niet hun primaire doelstelling zijn;
- hun activiteiten hebben een maatschappelijk belang;
- de plaats(en) waar de kaarthouder bij de partner A-kaartpunten kan sparen of inruilen, zijn gevestigd op het grondgebied van de stad Antwerpen.

1.5. Het college kan afwijken van bovengenoemde criteria als dat de doelstellingen van de stad ondersteunt.

1.6. Het reglement is op elk moment beschikbaar op de website van stad Antwerpen:

www.antwerpen.be

1.7. Het loyaltyprogramma van de A-kaart is eigendom van de stad Antwerpen, Grote Markt 1, 2000 Antwerpen. De A-kaart is een merknaam waarvan stad Antwerpen houder is van alle rechten. De naam en het logo van de A-kaart alsmede de namen van de andere bedrijven die deel uitmaken van de groep stad Antwerpen zijn namen en merken die beschermd zijn door nationale en internationale wetten. Het gebruiks- en kopieerrecht alsook de intellectuele rechten die verband houden met deze site zijn het exclusieve eigendom van de stad Antwerpen.

1.8. Ieder particulier persoon kan toetreden tot het loyaltyprogramma van de A-kaart. Belgen schrijven zich in op basis van hun identiteitskaart (voor personen onder de 12 jaar: op basis van de identiteitskaart van de ouders waar het kind is ingeschreven). Niet-Belgen schrijven zich in op basis van een geldige verblijfskaart of geldige aankomstverklaring. EU-onderdanen hebben hun geldige nationaliteitstitel nodig, niet-EU-onderdanen hun geldig EU-verblijfsdocument. U betaalt een bijdrage en geeft een e-mailadres en eventueel gsm-nummer op. De verschillende soorten bijdragen worden in een retributiereglement vastgelegd. Het college zal bovengenoemde bedragen vastleggen.

1.9. Om van de voordelen van het loyaltyprogramma te kunnen genieten betaalt de aanvrager een bijdrage. De hoogte van de bijdragen en de modaliteiten van betaling worden vastgelegd in een retributiereglement.

1.10. De kaarthouder dient toestemming te geven om informatie over het loyaltyprogramma en alle spaar- en verzilvermodaliteiten te ontvangen.

1.11. Het loyaltyprogramma van de A-kaart is persoonlijk. De voordelen kunnen enkel ingeruild worden in aanwezigheid van de A-kaarthouder zelf.

1.12. Het is mogelijk om bijzondere statuten die een invloed hebben op de toegangsprijzen bij de deelnemende stadsdiensten en partners te koppelen aan de A-kaart – en dit op vrije keuze van de kaarthouder. Het college is bevoegd om de bijzondere statuten die in aanmerking komen voor de koppeling te bepalen. Het college verbindt zich ertoe om een koppeling met dergelijke statuten, zoals onder meer het recht op verhoogde tegemoetkoming, zo eenvoudig mogelijk te maken voor de gebruiker of aanvrager.

1.13. Bij toetreding tot het loyaltyprogramma ontvangt de kaarthouder eenmalig een reeks startvoordelen die direct opgenomen kunnen worden. De startvoordelen blijven actief totdat ze worden opgenomen, het A-kaartprogramma wordt stopgezet of een vervaldatum wordt vastgesteld voor de startvoordelen. Elke aanpassing zal duidelijk worden gecommuniceerd.

1.14. De algemene principes van het loyaltyprogramma, de modaliteiten om te sparen en in te ruilen – bestaande uit de op te nemen startvoordelen, de voordelen bekomen door het inruilen van bonnen, de spaarpolitiek met het aantal punten dat de kaarthouder per tijdsspanne per locatie kan sparen en de mogelijkheid om bij een deelnemende stadsdienst of partner kaarten aan te kopen – worden bepaald door het college.

1.15. In de spaarpolitiek van het loyaltyprogramma wordt volgende spaarfrequentie bepaald. Standaard kan de A-kaarthouder één punt sparen enkel bij deelname aan een activiteit die kadert binnen het loyaltyprogramma, en enkel met zijn persoonlijke A-kaart met een maximum van één punt per dag per locatie. Uitzonderingen op deze regel zijn de cultuurcentra waar enkel kan worden gespaard net voor en na de voorstelling of activiteit en de bibliotheek waar slechts één punt per week per locatie kan worden gespaard. Tussen elke spaaractie moet minstens één uur

zijn, ongeacht de locatie. De stad kan op elk moment beslissen om voor een tijdelijke actie af te wijken van de frequentie van sparen evenals het aantal punten dat kan worden gespaard.

1.16. Op het moment dat een kaarthouder 10 punten heeft gespaard, worden die automatisch omgezet in één bon. Enkel bonnen kunnen worden ingeruild tegen een voordeel. Op het moment dat een bon wordt gecreëerd (wanneer het 10de punt wordt gespaard of overgeschreven van een andere A-kaart), krijgt die een vervaldatum. Een bon heeft een geldigheid van 6 maanden vanaf het moment van creatie.

1.17. De spaar- en inruilmogelijkheden van het loyaltyprogramma kunnen in de loop der tijd uitgebreid of aangepast worden. De kaarthouder kan altijd een actuele versie van het loyaltyprogramma, zijn spaar- en inruilmogelijkheden en de spaar- en inruillocaties terugvinden op de website.

1.18. Een aanpassing van de bestaande voordelen zal steeds voor de inwerkingtreding aangekondigd worden via de beschikbare communicatiekanalen van de stad.

1.19. Het sparen gebeurt door de A-kaart voor de aangeduide plaats aan de A-kaartzuil, het mobiel toestel of de kaartlezer te houden. De kaarthouder zal via de elektronische kaartlezer automatisch zijn punt(en) ontvangen. Op het scherm verschijnen de punten waarop hij recht heeft volgens de spaarpolitiek.

1.20. De kaarthouder is zelf verantwoordelijk voor het goed scannen van de kaart. Bij verkeerde of vergeten scanning, of indien de kaarthouder de kaart niet bij zich had, kunnen de punten achteraf niet gerecupereerd worden.

1.21. Behoudens technische panne worden de punten meteen verwerkt, toegevoegd of in mindering gebracht van het puntensaldo van de kaarthouder.

1.22. Het kan voorkomen dat de A-kaartzuil defect is. Dit wordt beschouwd als overmacht. De stad zal alles doen wat binnen haar mogelijkheden ligt om de betrokken kaarthouders op andere wijze te registreren tijdens het moment van deelname. Achteraf kunnen geen punten aan het saldo van de betrokken kaarthouder worden toegevoegd.

1.23. De kaarthouder kan zijn punten- en bonnensaldo raadplegen via het scherm op de zuil, aan de kassa of op zijn persoonlijke pagina op de stedelijke website.

1.24. A-kaartpunten en bonnen hebben geen handelswaarde en zijn niet om te zetten in geld.

1.25. In geval een deelnemende stadsdienst of partner zijn deelname aan het programma beëindigt, blijven de A-kaartpunten die er werden verzameld, geldig conform de inhoud van het loyaltyprogramma.

1.26. De stad Antwerpen heeft op elk moment het recht om de inhoud van het loyaltyprogramma van de A-kaart te wijzigen of het stop te zetten zonder enige vorm van compensatie. De kaarthouders moeten daarvan op de hoogte gebracht worden, op een manier die de stad hiervoor geschikt acht.

1.27. De kaarthouder kan het aantal gespaarde A-kaartpunten en bonnen deels of geheel overschrijven naar een andere kaarthouder. Bonnen die worden overgeschreven behouden hun oorspronkelijke vervaldatum. De kaarthouder is zelf verantwoordelijk voor het juist ingeven van het kaartnummer. Om punten of bonnen over te kunnen schrijven, moet de A-kaarthouder een A-profiel aanmaken op www.antwerpen.be en de A-kaart aan het profiel koppelen.

1.28. De kaarthouder kan op elk ogenblik zijn deelname aan het loyaltyprogramma van de A-kaart beëindigen. De kaart wordt dan gedeactiveerd. De kaarthouder meldt zich hiervoor bij een balie van een deelnemende stadsdienst of partner. Of hij vraagt de stopzetting aan per gewone brief, gericht aan stad Antwerpen, A-kaart, Grote Markt 1, 2000 Antwerpen, per mail aan info@stad.antwerpen.be met opgave van het rijksregisternummer of ander identiteitsnummer en het A-kaartnummer, de naam en voornaam of via de stedelijke website. Melding aan de balie leidt tot onmiddellijke deactivatie van het loyaltyprogramma. Bij melding per post of per mail wordt het loyaltyprogramma binnen de 5 werkdagen na ontvangst bij de stad Antwerpen gedeactiveerd.

1.29. Na deactivatie kan de A-kaart niet meer gebruikt worden binnen het loyaltyprogramma. De kaarthouder verliest hiermee zijn niet-gebruikte startvoordelen, gespaarde punten en bonnen. Een gedeactiveerde kaart is nog wel te gebruiken als identificatiekaart voor andere functionaliteiten (bv. voor het bibliotheeklidmaatschap), dit met dezelfde oorspronkelijke geldigheidsmodaliteiten.

1.30. Als een kaarthouder na uitschrijving besluit zijn deelname aan het loyaltyprogramma te hervatten, zal de A-kaart geen startvoordelen meer bevatten omdat de aan de kaart verbonden startvoordelen maar éénmalig zijn.

1.31. De kaarthouder is er zelf verantwoordelijk voor om bijzondere statuten die een invloed kunnen hebben op de toegangsprijzen bij deelnemende stadsdiensten of partners, mee te delen of actueel te houden. De stad kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele schade te wijten aan het niet aangeven of actueel houden van bijzondere statuten gekoppeld aan het loyaltyprogramma van de A-kaart. Eventuele gemiste voordelen kunnen niet gerecupereerd worden. De bijzondere statuutgegevens zijn alleen te wijzigen aan de balies waar ook A-kaarten kunnen worden aangekocht, tenzij anders aangegeven, en mits de identiteitskaart en het betrokken originele statuutbewijs overhandigd worden.

1.32. Bij vervanging van een kaart worden de reeds gespaarde punten en bonnen, het gebruikersprofiel en de nog niet geconsumeerde startvoordelen, overgezet op de nieuwe kaart.

C. Privacy

De stad Antwerpen neemt alle wettelijke bepalingen, opgenomen in de *wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens* in acht.

Om de bescherming van de persoonlijke levenssfeer te garanderen bij het verwerken van persoonsgegevens, verbindt de stad Antwerpen er zich verder toe volgende principes te respecteren:

- De kaarthouder wordt expliciet om toestemming gevraagd om verdere communicatie rond het loyaltyprogramma en de spaarmodaliteiten van de A-kaart te ontvangen.
- Alle gegevens die de stad in het kader van het loyaltyprogramma verzamelt, dienen enkel om de stad Antwerpen toe te laten om deelname aan het sociaal, sportief en cultureel aanbod te stimuleren en de dienstverlening te vergemakkelijken. De stad zal de gegevens niet voor commerciële doeleinden gebruiken.
- De stad is houder van het gegevensbestand en verantwoordelijk voor de exploitatie ervan. Zij zal dit bestand nooit doorgeven of overhandigen aan derden of partners. De gegevens in dit bestand worden uitsluitend gebruikt voor het beheer van de A-kaart, maar kunnen mits eenvoudige toestemming van de kaarthouder aan andere gegevensbestanden in het beheer van de stad gekoppeld worden, dit door middel van de opmaak van een persoonlijk A-profiel. Door de koppeling aan het A-profiel kan de kaarthouder onder meer zijn gegevens zelf beheren, zijn aanvragen bij de stad indienen en opvolgen, aangeven welke stedelijke informatie hij wil ontvangen en het aantal punten en transacties raadplegen.
- Het recht op mededeling/inzage, verbetering en schrapping van de persoonlijke gegevens kan worden uitgeoefend per brief gericht aan stad Antwerpen, A-kaart, Grote Markt 1, 2000 Antwerpen.
- Als een kaarthouder de weglating eist van zijn persoonlijke gegevens, verwerkt in de informaticasystemen van de stad dan wordt het gebruik van de A-kaart voor alle onderliggende functionaliteiten beëindigd, wordt de kaart gedeactiveerd en zijn naam geschrapt in het systeem.
- De stedelijke website maakt gebruik van cookies. Dit zijn tekstbestanden die op de computer worden opgeslagen en tijdelijk of blijvend op de harddisk staan. De cookies worden gebruikt voor herkenning van de gebruiker i.v.m. de login-gegevens en het volgen van de sessie en dit voor technische en statistische doeleinden. De gegevens die door deze cookies worden verzameld, zijn geheel anoniem. De kaarthouder kan zelf beslissen alle cookies die reeds op zijn harddisk staan te wissen door te zoeken naar bestanden met "cookie" in de naam en deze te verwijderen. Voor de toekomst kan hij zijn browser dusdanig instellen dat (toekomstige) cookies worden geblokkeerd. De kaarthouder dient er echter rekening mee te houden dat als hij dit doet, mogelijk bepaalde functionaliteiten van de website verloren gaan.

- De stad gebruikt administratieve, technische en fysieke middelen om de persoonlijke gegevens van de kaarthouders te beschermen tegen misbruik, onwettig onthullen, gebruiken, doorspelen en vernietigen.

D. Toepasselijk recht, bevoegde rechtbanken en aansprakelijkheid

Het Belgische recht is van toepassing op het loyaltyprogramma van de A-kaart, evenals op dit reglement. In geval van betwisting zijn enkel de rechtbanken van Antwerpen bevoegd.

De stad Antwerpen kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor schade van welke aard dan ook, verbonden aan het gebruik van de kaart, zoals het (tijdelijk) uitvallen of eventueel disfunctioneren van de website, vertraging, slechte verdeling, problemen met het aanmelden op de persoonlijke pagina op de website, afwijkingen,...

De stad is verantwoordelijk voor de inhoud van haar officiële website. De coördinatie ligt bij de bedrijfseenheid ondernemen en stadsmarketing. Verscheidene stadsdiensten verzorgen de inhoud. De stad engageert zich om de informatie zo correct, actueel en relevant mogelijk aan te bieden. Dit principe wordt dus ook doorgetrokken naar de website van de A-kaart. Omdat bepaalde informatie wordt aangeleverd door de partners en bepaalde informatie afkomstig is uit de UiT-databank die wordt gevoed door derden (particulieren, verenigingen, bedrijven...), kan de stad evenwel geen aansprakelijkheid nemen voor eventuele fouten dienaangaande.

Fouten of verouderde informatie, moesten die zich toch voordoen, kunnen gemeld worden aan stad Antwerpen, A-kaart, Grote Markt 1, 2000 Antwerpen, of per mail aan info@stad.antwerpen.be. Deze fouten geven geen aanleiding tot compensatie van mogelijk geleden verlies.

Het is mogelijk dat via de stedelijke website toegang wordt geboden tot websites en/of informatiebronnen die door derden worden beheerd. De stad kan niet aansprakelijk worden gehouden voor de gevolgen van het gebruik van de informatie op deze websites en/of pagina's.