

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 indicator 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 dan 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 onvoorzienbare 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@antwerpen.be) of via het stedelijk contactcenter. 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 sparen met de A-kaart van een andere kaarthouder, sparen zonder deelname aan een activiteit 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. Getrouwheidsprogramma

1.1. Het getrouwheidsprogramma 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 sociaal, sportief en cultuur aanbod.

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

1.3. Het getrouwheidsprogramma 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. Het college delegeert de goedkeuring van nieuwe samenwerkingsovereenkomsten met stedelijke diensten en andere partners aan de algemeen directeur van de stad Antwerpen.

1.4. Partners moeten voldoen aan volgende criteria:

- winst realiseren mag niet hun primaire doelstelling zijn;
- hun activiteiten moeten een maatschappelijk belang dienen en de beleidsdoelstellingen van stad Antwerpen ondersteunen;
- de plaats(en) waar de kaarthouder bij de partner A-kaartpunten kan sparen of inruilen, of een voordeel gekoppeld aan een statuut kan verkrijgen, zijn gevestigd op het grondgebied van de stad Antwerpen;
- partners zijn bereid via de A-kaart de participatie te stimuleren met laagdrempelige instapkansen.

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 getrouwheidsprogramma 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 het getrouwheidsprogramma het getrouwheidsprogramma zijn het exclusieve eigendom van de stad Antwerpen.

1.8. Ieder particulier persoon kan toetreden tot het getrouwheidsprogramma van de A-kaart. Belgen schrijven zich in op basis van hun identiteitskaart of rijksregisternummer (voor personen onder de 12 jaar: op basis van de eigen kidsID of op basis van de identiteitskaart van de ouders waar het kind is ingeschreven. Bij kaarthouders ouder dan 12 jaar wordt het getrouwheidsprogramma tijdelijk stopgezet tot er een eID-verificatie is gebeurd met de nieuwe eID aan een stedelijke A-kaartbalie). 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.

De stad ontvangt en bewaart van elke kaarthouder aldus volgende persoonsgegevens welke zijn gekoppeld aan een identiteitsbewijs:

- naam en voornaam
- roepnaam (indien van toepassing)
- geboortedatum
- rijksregisternummer (indien van toepassing)
- nationaliteit
- geslacht
- adres

mits opgave door kaarthouder :

- telefoonnummer
- gsm-nummer
- e-mailadres
- statuten (indien van toepassing)

en de gegevens welke worden gegenereerd door het gebruik van de A-kaart binnen het getrouwheidsprogramma om de kaarthouder alzo te kunnen laten genieten van voordelen binnen dit programma.

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

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

1.11. Het getrouwheidsprogramma van de A-kaart is persoonlijk. De A-kaarthouder spaart enkel met de eigen A-kaart en de voordelen kunnen enkel ingeruild worden in aanwezigheid van de A-kaarthouder zelf. Punten en bonnen kunnen online door de kaarthouder overgeschreven worden naar een andere kaarthouder.

1.12. Het is mogelijk om bijzondere statuten die een invloed hebben op de toegangsprijzen bij de deelnemende stadsdiensten en partners te activeren en zichtbaar te maken in het A-kaartprofiel van de kaarthouder – en dit op vrije keuze van de kaarthouder. Het college is bevoegd om de bijzondere statuten die in aanmerking komen voor deze 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. Het is mogelijk dat in het getrouwheidsprogramma een reeks startvoordelen worden toegekend die direct kunnen worden opgenomen, en actief blijven totdat ze worden opgenomen, het A-kaartprogramma wordt stopgezet of een vervaldatum wordt vastgesteld voor die startvoordelen. Elke aanpassing zal duidelijk worden gecommuniceerd.

1.14. De algemene principes van het getrouwheidsprogramma, 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 tijdspanne per locatie kan sparen en de mogelijkheid om bij een deelnemende stadsdienst of

partner kaarten aan te kopen – worden bepaald door het college. De operationele uitvoering wordt gedelegeerd aan de algemeen directeur.

1.15. In de spaarpolitiek van het getrouwheidsprogramma wordt volgende spaarfrequentie bepaald. Standaard kan de A-kaarthouder één punt sparen enkel bij deelname aan een activiteit die kadert binnen het getrouwheidsprogramma, 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 getrouwheidsprogramma kunnen in de loop van de tijd uitgebreid of aangepast worden. De kaarthouder kan altijd een actuele versie van het getrouwheidsprogramma, 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. Het toekennen van punten kan ook online gebeuren.

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 getrouwheidsprogramma.

1.26. De stad Antwerpen heeft op elk moment het recht om de inhoud van het getrouwheidsprogramma 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. Bij het stopzetten van het spaarprogramma, zullen de openstaande bonnen nog geldig zijn tot de vervaldatum verlopen is.

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 invoeren 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 dit profiel koppelen.

1.28. De kaarthouder kan op elk ogenblik zijn deelname aan het getrouwheidsprogramma van de A-kaart beëindigen. Het getrouwheidsprogramma wordt dan stopgezet. 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@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 getrouwheidsprogramma. Bij melding per post of per mail wordt het getrouwheidsprogramma binnen de 5 werkdagen na ontvangst bij de stad Antwerpen stopgezet.

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

1.30. Als een kaarthouder na uitschrijving besluit zijn deelname aan het getrouwheidsprogramma 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 getrouwheidsprogramma van de A-kaart. Eventuele gemiste voordelen kunnen niet gec recupereerd 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 ter bescherming persoonsgegevens van de persoonsgegevens, voluit de Wet betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens van 30 juli 2018, de Belgische wet die uitgevaardigd werd in uitvoering van de Europese Algemene Verordening gegevensbescherming (AVG 2016/679).

De stad ontvangt en bewaart van elke kaarthouder persoonsgegevens welke zijn gekoppeld aan een identiteitsbewijs, een telefoonnummer en/of mailadres indien deze werden verstrekt bij aanvraag van de A-kaart of wanneer deze nadien werden verstrekt (bijvoorbeeld telefonisch, per e-mail of online) en de gegevens welke worden gegenereerd door het gebruik van de A-kaart binnen het getrouwheidsprogramma.

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

- 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.
- Alle gegevens die de stad in het kader van het getrouwheidsprogramma verzamelt, dienen enkel om de stad Antwerpen toe te laten om deelname aan het maatschappelijk, sociaal, sportief en cultureel aanbod te stimuleren en de dienstverlening te vergemakkelijken.
- De kaarthouder wordt expliciet om toestemming gevraagd om verdere communicatie rond het getrouwheidsprogramma en de spaarmodaliteiten van de A-kaart te ontvangen.
- Elke kaarthouder heeft recht van mededeling, verbetering en schrapping van de persoonlijke gegevens. Dit wil zeggen dat op vraag van de kaarthouder wordt meegedeeld welke persoonsgegevens verwerkt worden of gegevens gecorrigeerd of vervolledigd worden. Als je als kaarthouder deze rechten wil uitoefenen dan kan dat door contact op te nemen met het stedelijk contactcenter van stad Antwerpen via telefoon 03 22 11 333, via mail info@antwerpen.be of 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.
- Meer informatie over de Belgische en Europese privacywetgeving kan je vinden op de website van de toezichthoudende overheid www.gegevensbeschermingsautoriteit.be. Ben je als pashouder van mening dat je persoonsgegevens op een foutieve manier verwerkt worden kan je daar ook klacht indienen.

De meegedeelde en verkregen gegevens worden door de stad Antwerpen, Grote Markt 1, 2000 Antwerpen verwerkt onder toezicht van de stedelijke functionaris voor gegevensbescherming, mevrouw Anne Baré (informatieveiligheid@stad.antwerpen.be).

- 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.
- De stad gebruikt deze gegevens niet voor commerciële doeleinden. De stad deelt geen gegevens met derden tenzij er hierover een verwerkingsovereenkomst werd afgesloten. Zoals bepaald in artikel 28 van de AVG kan elke verwerkingsverantwoordelijke bij de verwerking van persoonsgegevens een beroep doen op een derde partij, de verwerker genoemd, die in opdracht van de verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens zal verwerken. In die overeenkomst worden onder meer de volgende zaken opgenomen: het onderwerp en de duur van de verwerking, de aard en het doel van de verwerking, het soort persoonsgegevens en de categorieën van betrokkenen, de rechten en verplichtingen van beide partijen. In het dataverwerkingssysteem van de stad Antwerpen zal een centraal overzicht worden bijgehouden van alle verwerkingsovereenkomsten die namens de stad Antwerpen worden afgesloten. De bedrijfsdirecteur Ondernemen en Stadsmarketing die (met gebruik van de delegatie) verwerkingsovereenkomsten goedkeurt, meldt dit telkens aan de stedelijk functionaris voor gegevensbescherming, die zorgt voor het centraal overzicht.
- 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 logingegevens 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.

D. Toepasselijk recht, bevoegde rechtbanken en aansprakelijkheid

Het Belgische recht is van toepassing op het getrouwheidsprogramma van de Akaart, 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. Verschillende 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 UiTdatabank die wordt gevoed door derden (particulieren, verenigingen, bedrijven...), kan de stad evenwel geen aansprakelijkheid nemen voor eventuele fouten dienaangaande. Het is ook mogelijk dat via de stedelijke website toegang wordt geboden tot websites en/of informatiebronnen die door derden worden beheerd. De stad kan ook in die gevallen niet aansprakelijk worden gehouden voor de gevolgen van het gebruik van de informatie op deze websites en/of pagina's.

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.