

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

## DEFINITIONEN

### **Zulässige Gerichtsbarkeit**

Paragraph 6.7 regelt die Bedeutung dieses Begriffes.

### **Vereinbarung oder Vertrag**

bezeichnet das VIABUY-Bestellformular, das Sie in Bezug auf ein vorausbezahltes Produkt ausgefüllt haben, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Gebührenordnung und alle weiteren Zeitpläne oder Anhänge, die wir von Zeit zu Zeit erstellen.

### **Konto**

bezeichnet ein elektronisches Geldkonto, welches von uns an Sie ausgegeben wird.

### **Geschäftstag**

bezeichnet jeden Tag mit Ausnahme von Samstag, Sonntag oder einem offiziellen gesetzlichen Feiertag innerhalb des einheitlichen Euro-Zahlungsverkehrsraums (SEPA).

### **Karte**

bezeichnet jedwedes durch ein Kreditkarteninstitut lizenziertes Zahlungsinstrument, welches von uns an Sie im Zusammenhang mit Ihrem Konto ausgegeben wird.

### **MEZ**

bezeichnet die Mitteleuropäische Zeit.

### **Crosscard**

bedeutet Crosscard S.A., eine nach dem Recht des Großherzogtums Luxemburg gegründete und bestehende Aktiengesellschaft (société anonyme), die von der CSSF unter der Referenznummer W 00000011 als E-Geld-Institut zugelassen und zur Ausübung ihrer Tätigkeit in allen Mitgliedstaaten des EWR berechtigt ist, mit Sitz in 26-28, rue Edward Steichen, L - 2540 Luxemburg, Großherzogtum Luxemburg, und eingetragen im Handels- und Gesellschaftsregister des Großherzogtums Luxemburg unter der Nummer B 215831.

### **CSSF**

bezeichnet die Commission de Surveillance du Secteur Financier, die Luxemburger Aufsichtskommission für den Finanzsektor.

### **Kundenservice**

bezeichnet das Team von Kundenservicemitarbeitern, das Ihre Fragen rund um das Crosscard Prepaid Produkt bearbeitet und dessen Kontaktdaten Sie in Art. 19 zu dieser Vereinbarung finden.

### **EWR**

Europäischer Wirtschaftsraum

### **Ablaufdatum**

bezeichnet das auf Ihrer Karte angegebene Datum, an dem Ihre Karte nicht mehr funktionsfähig ist.

**Gebührenordnung**

hat die Bedeutung, die diesem Begriff in Art. 4.1 dieser Geschäftsbedingungen gegeben wird

**DSGVO**

bezeichnet die Verordnung (EU) 2016/679, die Datenschutz-Grundverordnung, auch als DSGVO bezeichnet.

**IBAN**

bezeichnet eine spezielle Nummer, die Ihrem Konto zugeordnet ist und die Sie vorbehaltlich Abschnitt 2.3 benutzen können, um Zahlungen auszuführen oder zu erhalten. Jederzeit steht es in unserem alleinigen Ermessen, ob Ihr Prepaid Produkt mit einer IBAN ausgegeben wird oder nicht. Wir können die Zuordnung einer IBAN zu Ihrem Konto jederzeit ändern oder widerrufen.

**Kreditkarteninstitut**

bezeichnet den Eigentümer eines Kartensystems einschließlich, aber nicht beschränkt auf Mastercard International Incorporated.

**Person**

bezeichnet natürliche Personen oder Gesellschaften (unabhängig davon ob es sich um eine eingetragene Gesellschaft handelt) und die gesetzlichen Vertreter dieser Person/Gesellschaft sowie ihre Nachfolger und rechtlich ermächtigte Vertreter.

**Prepaid Produkt**

bezeichnet ein Konto oder eine Karte.

**Vertragslaufzeit**

hat die Bedeutung, die diesem Begriff in Art. 8 dieser Geschäftsbedingungen gegeben ist.

**3D Secure**

bezeichnet eine Methode zur Authentifizierung eines Karteninhabers, die den Anforderungen der Europäischen Richtlinie 2015/2366 vom 25. November 2015 ("PSD 2") und der von der Kommission delegierten Verordnung EU 2018/389 vom 27. November 2017 (die "RTS") in Bezug auf starke Kundenauthentifizierung entspricht. Diese auch als "Mastercard® Identity Check™" oder "Mastercard® SecureCode™" bezeichnete Methode wird verwendet, um die Identität eines Karteninhabers während einer Transaktion zu verifizieren, um nicht autorisierte Transaktionen zu vermeiden.

**Wir, uns oder unser/e**

bezeichnet Crosscard S.A.

**Website**

bezeichnet die Gesamtheit von Webseiten und/oder Mobilfunk-Anwendungen (APPs) in Bezug auf Ihr Prepaid Produkt, wie sie in Art. 19 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen näher bezeichnet und über das Internet zugänglich ist.

**Sie oder Ihr/e**

bezeichnet die Person, die diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen akzeptiert hat.

## **1. INFORMATIONEN ÜBER UNS UND DIESEN VERTRAG UND ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN**

- 1.1. In diesem Dokument sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen dargelegt, die auf Ihr Prepaid Produkt Anwendung finden. Diese Regeln den Besitz und die Nutzung des Prepaid Produkts. Bevor Sie ein im Voraus bezahltes Produkt bestellen, müssen Sie diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Gebührenordnung akzeptieren und ihnen zustimmen. Durch Bestellung Ihres Prepaid Produkts zeigen Sie uns gegenüber an, dass Sie diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der Gebührenordnung zugestimmt haben. Nach Ihrer Bestellung senden wir eine Bestätigungs-E-Mail an die E-Mail-Adresse, die Sie bei der Registrierung angegeben haben. Dies kennzeichnet den Vertragsbeginn zwischen Ihnen und uns.
- 1.2. Die Karten werden von uns gemäß einer Lizenz des entsprechenden Kreditkarteninstituts ausgegeben. Wir sind als Finanzdienstleister autorisiert durch die CSSF und unterliegen deren Bestimmungen. Die Karten verbleiben jederzeit in unserem Eigentum.
- 1.3. Dieser Vertrag sowie jegliche Kommunikation zwischen Ihnen und uns ist bzw. erfolgt in deutscher Sprache, es sei denn, Sie geben uns gegenüber an, dass Sie die Kommunikation in einer alternativen, von uns unterstützten, Sprache bevorzugen würden. Schriftverkehr bezüglich der Benutzung Ihres Prepaid Produkts oder dieser Geschäftsbedingungen senden Sie bitte an Crosscard S.A., 26-28, Rue Edward Steichen, L-2540, Luxemburg.
- 1.4. In Einzelfällen wird Ihr Prepaid Produkt oder das E-Geld auf Ihrem Prepaid Produkt von einem dritten Geschäftspartner vertrieben. In diesem Fall finden dennoch ausschließlich diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf das Vertragsverhältnis zwischen Ihnen und uns Anwendung. Wir sind in keinem Fall haftbar für etwaige Geschäftsverbindungen, die Sie mit einem dritten Geschäftspartner, einschließlich dritter Finanzinstitute, haben und Sie halten uns vollständig schadlos von allen Ansprüchen, Verbindlichkeiten, Kosten, Aufwendungen, Schäden und Verlusten (einschließlich aller direkten, indirekten und Folgeschäden, entgangenem Gewinn, Reputationsschaden, Zinsen, Strafen und rechtlichen und anderen professionellen Kosten und Aufwendungen), die aus oder in Zusammenhang mit solchen Beziehungen entstehen können.

## **2. PREPAID PRODUKTE**

- 2.1. Ihr Prepaid Produkt ist ein im Voraus bezahltes Zahlungsinstrument, welches genutzt werden kann, um Waren und Dienstleistungen bei teilnehmenden Einzelhändlern, welche Onlinekontozahlungen oder von Kreditkarteninstituten lizenzierte Karten akzeptieren, zu bezahlen, vorbehaltlich eines ausreichenden Guthabens auf Ihrem Konto. Wie bei jedem anderen bargeldlosen Zahlungsinstrument auch, können wir nicht garantieren, dass ein bestimmter Einzelhändler das Prepaid Produkt akzeptiert. Bitte klären Sie dies im Zweifelsfall mit dem Einzelhändler vor der Transaktion.
- 2.2. Ihre Karte ist keine Kreditkarte und ist in keiner Weise mit einem Bankkonto verbunden. Sie müssen bei jedem Kauf, jeder Zahlung bzw. jeder Barabhebung, bei der

Sie das Prepaid Produkt nutzen, sicherstellen, dass Sie über ein ausreichendes Guthaben auf Ihrem Konto verfügen. Die Karte ist als Zahlungsmittel vorgesehen, und auf das Konto geladenes Guthaben stellt keine Geldeinlage dar. Sie erhalten für das Guthaben auf dem Konto keine Zinsen.

23. Zu jeder Zeit liegt es in unserem alleinigen Ermessen, ob ein Prepaid Produkt mit einer virtuellen IBAN an Sie ausgegeben wird, sodass Sie Zugriff auf zusätzliche Funktionen, die man mit einem Zahlungskonto verbindet, haben. Eine virtuelle IBAN steht nur im Zusammenhang mit Ihrem Konto und bedeutet nicht, dass Sie ein eigenes Bankkonto bei uns haben. Jederzeit liegt es in unserem alleinigen Ermessen, ob wir Ihnen ein Prepaid Produkt mit einer virtuellen IBAN ausstellen. Wir können die Zuordnung einer IBAN zu Ihrem Konto jederzeit ändern oder widerrufen und ein solcher Widerruf stellt keine Änderung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen dar. Für weitere Informationen besuchen Sie bitte die Website oder kontaktieren den Kundenservice.
24. Wenn Sie Ihr Prepaid Produkt erhalten, kann sich dieses in einem inaktiven Status befinden. Falls dies so ist, müssen Sie unsere Aktivierungsanleitung befolgen, da sonst jede Transaktion, die Sie vorzunehmen versuchen, abgelehnt werden kann.

### **3. NOTWENDIGKEIT DES IDENTITÄTSNACHWEISES BEIM ERWERB DES PREPAID PRODUKTS**

- 3.1. Da das Prepaid Produkt ein reguliertes Finanzdienstleistungsprodukt darstellt, sind wir gesetzlich verpflichtet, bestimmte Informationen über Sie zu speichern. Wir nutzen diese Informationen, um Ihr Konto zu verwalten, und sie dienen uns dazu, Sie und Ihr Konto im Fall des Verlusts oder des Diebstahls der Karte zu identifizieren. Wir speichern diese Informationen nur so lange wie nötig und nur zu den genannten Zwecken. Bitte entnehmen Sie Abschnitt 15 weitere Informationen.
- 3.2. Um ein Prepaid Produkt zu erhalten, müssen Sie mindestens 18 (Achtzehn) Jahre alt sein, sofern Sie nicht ausnahmsweise eine andere Information von uns erhalten. Wir verlangen möglicherweise einen Nachweis Ihrer Identität und Ihrer Adresse. Wir verlangen möglicherweise zum Nachweis Urkundenbeweise von Ihnen und/oder wir nehmen elektronische Überprüfungen von Ihnen vor.
- 3.3. Wenn wir diese Überprüfungen vornehmen, können Ihre persönlichen Informationen möglicherweise an Kreditauskunftsstellen und Einrichtungen für Betrugsbekämpfung weitergegeben werden. Diese Stellen speichern möglicherweise diese Informationen und möglicherweise hinterlässt dies eine Spur in Ihrer Kreditakte, obgleich die Spur deutlich werden lassen wird, dass die Suche keine Kreditüberprüfung war und nicht zum Zwecke eines Kreditantrags ausgeführt wurde. Es handelt sich lediglich um eine Identitätsüberprüfung, welche daher keine nachteilige Auswirkung auf Ihre Kreditwürdigkeit hat.
- 3.4. Wenn Sie diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen akzeptieren, erklären Sie sich damit einverstanden, dass die in diesen Geschäftsbedingungen und im VIABUY-Bestellformular beschriebenen Prüfungen durchgeführt werden.

35. Alle Informationen, die Sie uns während des Bestellvorgangs für ein Prepaid Produkt oder auch jederzeit danach zur Verfügung stellen, müssen korrekt und wahrheitsgetreu sein. Sie müssen sicherstellen, dass die Informationen, die Sie uns zur Verfügung stellen oder die auf sonstige Weise in Ihrem Konto registriert sind, immer korrekt und auf dem neuesten Stand sind und wir haften nicht für entstandenen Schaden, falls Sie dies nicht tun. Wir behalten uns das Recht vor, Sie jederzeit aufzufordern, die Richtigkeit Ihrer Daten zu bestätigen oder Unterlagen oder andere Beweismittel beizubringen, die die Richtigkeit der zur Verfügung gestellten Informationen belegen.

#### **4. GEBÜHREN UND ENTGELTE**

- 4.1. Die Gebühren und Abgaben sind in einer Gebührenordnung (die „Gebührenordnung“) festgelegt. Diese Gebührenordnung ist auf unserer Website verfügbar. Wenn eine Bestellung und/oder Transaktion in Bezug auf ein vorausbezahltes Produkt getätigt wird, wird in allen Fällen davon ausgegangen, dass Sie unsere Gebührenordnung kennen und akzeptiert haben. Die Gebührenordnung kann von uns während der Laufzeit der Vereinbarung in Übereinstimmung mit Art. 16.1 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen verändert werden. Sofern nicht anders angegeben, gelten alle Gebühren und Entgelte ab dem Datum, an dem Wir eine Auftragsbestätigungs-E-Mail an die E-Mail-Adresse senden, die Sie uns bei der Registrierung angegeben haben.
- 4.2. Gebühren, die von Ihnen zu zahlen sind, werden von Ihrem Guthaben auf dem Konto abgebogen und Sie ermächtigen uns hiermit dies zu tun. Transaktionsgebühren werden abgebogen, wenn die Transaktion ausgeführt wird. Wenn Ihr Kontostand nicht ausreicht, um die Gebühren zu decken, können wir die Ausführung der Transaktion verweigern. Gebühren für Rückbuchungen werden abgebogen, wenn sie anfallen.
- 4.3. Wenn der Abzug von Gebühren zu einem negativen Kontostand führt, müssen Sie diesen negativen Saldo ausgleichen, indem sie ausreichend Guthaben auf Ihr Konto laden. Andernfalls stellt dies eine Verletzung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen dar. Der Ausgleich eines negativen Saldos ist sofort und ohne vorherige Ankündigung fällig, jedoch behalten wir uns das Recht vor, Ihnen Zahlungsaufforderungen zu senden oder andere Maßnahmen zu treffen, insbesondere die Beauftragung eines Inkasso-Unternehmens, die Beauftragung von Anwälten oder die Forderungsverfolgung bei Gericht. Wir behalten uns vor, Ihnen die im Zusammenhang mit der Forderungsverfolgung entstehenden Kosten in Rechnung zu stellen.
- 4.4 Bei Ihrer Kündigung dieses Vertrages schulden wir Ihnen unter bestimmten Umständen eine anteilige Erstattung jener Gebühren, die von uns regelmäßig erhoben und von Ihnen im Voraus bezahlt werden. Wir erstatten Ihnen diese Gebühren bei Ihrer Kündigung, vorausgesetzt, dass Sie alle ausstehenden Gebühren, die Sie uns schulden, bezahlt haben und Ihr Konto keinen negativen Saldo aufweist.

## 5. NUTZUNG DES PREPAID PRODUKTS

- 5.1. Ein Prepaid Produkt darf nur von der Person genutzt werden, an die das Prepaid Produkt ausgegeben wurde. Prepaid Produkte sind ansonsten nicht übertragbar und Sie sind nicht berechtigt, anderen Personen die Nutzung Ihres Prepaid Produkts zu gestatten, beispielsweise durch Weitergabe der PIN oder indem Sie ihnen erlauben, Ihre Kartendaten zu nutzen, um Waren im Internet zu kaufen. Falls Ihr Prepaid Produkt eine von einem Kreditkarteninstitut lizenzierte Karte beinhaltet, muss diese vor Gebrauch auf dem Unterschriftstreifen auf der Rückseite unterschrieben werden.
- 5.2. Sie können bestimmte Dritte ausdrücklich ermächtigen, in Ihrem Namen Handlungen vorzunehmen. In manchen Fällen können Sie dies tun, indem Sie sich in Ihr Konto einloggen, in anderen Fällen erteilen Sie diese Ermächtigung direkt dem jeweiligen Dritten gegenüber. Sie stimmen zu, dass wir in diesem Fall dem Dritten verschiedene Informationen über Ihr Konto bekanntgeben dürfen. Wenn Sie:
- 5.2.1. einem gemäß geltender Gesetze lizenzierten Dienstleister für Kontoinformationsdienste ("KID-Anbieter") gestatten, in Ihrem Namen auf Informationen über Ihr Konto zuzugreifen; oder
  - 5.2.2. einem kartenausgebenden Institut gestatten zu überprüfen, ob Ihr Konto für eine durchzuführende und durch eine Kreditkartenzahlung als Zahlungsquelle zu finanzierende Transaktion ausreichende Deckung aufweist; oder
  - 5.2.3. einem gemäß geltender Gesetze lizenzierten Zahlungsauslösedienst ("ZAD-Anbieter") gestatten, in Ihrem Namen Zahlungen zu initiieren
- dann gelten die Regelungen dieser Vereinbarung weiterhin für Sie und Ihren durch den KID-Anbieter beziehungsweise das kartenausgebende Institut durchgeführten Zugriff auf die jeweiligen Information und die vom PIS-Provider initiierte Zahlung uneingeschränkt.
- 5.3. Wir sind zu der Annahme berechtigt, dass eine Transaktion von Ihnen autorisiert wurde, wenn (i) der Magnetstreifen auf Ihrer Karte von dem Einzelhändler durch ein Lesegerät gezogen wurde; oder (ii) die Karte in ein Chip & PIN-Gerät eingeführt wurde; oder (iii) die Karte vor ein kontaktloses Zahlungsterminal gehalten wurde; oder (iii) die PIN der Karte eingegeben wurde; oder (iv) ein Kassenzettel unterschrieben wurde; oder (v) dem Einzelhändler wesentliche Informationen übermittelt wurden, die es ihm erlauben, die Transaktion, welche im Internet oder auf sonstige Weise in einer nicht-persönlichen Transaktion getätigt wird, durchzuführen; oder (vi) eine Überweisung oder ein Karte-zu-Karte Transfer in Ihrem Login-Bereich ausgelöst wurde. In dieser Autorisierung ist zugleich Ihre ausdrückliche Zustimmung enthalten, dass wir Ihre für die Ausführung der Überweisung notwendigen personenbezogenen Daten abrufen (aus unserem Datenbestand), verarbeiten, übermitteln und speichern.
- 5.4. Jede Karte ist automatisch für 3D Secure registriert.

- 5.4.1. Die Authentifizierung durch 3D Secure kann entweder über eine APP oder mithilfe eines smsTAN-Verfahrens über Ihr registriertes Mobiltelefon erfolgen. Wir behalten uns das Recht vor, weitere Authentifizierungsverfahren anzubieten oder bestehende Verfahren zu deaktivieren.
- 5.4.2. Um sich mit einer smsTAN bei 3D Secure zu authentifizieren, müssen Sie Ihre Karte aktiviert und Ihre Handynummer verifiziert haben. Wenn während eines Zahlungsvorgangs eine Authentifizierung durch 3D Secure erforderlich ist, erhalten Sie eine SMS mit einer für jede solche Transaktion generierten smsTAN an der bei uns registrierte Handynummer. Die smsTAN ist nach der Übertragung fünf Minuten lang gültig. Wenn sie in dieser Zeit nicht verwendet wird, wird sie automatisch ungültig. Gleiches gilt, wenn Sie eine neue SMS anfordern. Als Teil des Zahlungsvorgangs werden Sie aufgefordert, die smsTAN auf einer Bestätigungsseite einzugeben. Sie authentifizieren sich, indem Sie die empfangene smsTAN eingeben und gegebenenfalls die Sicherheitsfrage richtig beantworten.
- 5.4.3. Um sich mit der APP bei 3D Secure zu authentifizieren, müssen Sie sie auf Ihrem mobilen Gerät installiert haben. Wenn während eines Zahlungsvorgangs eine Authentifizierung durch 3D Secure erforderlich ist, erhalten Sie eine Benachrichtigung auf Ihrem mobilen Gerät. Wenn Sie dann die APP öffnen, wird eine Bestätigungsseite mit den Transaktionsdetails angezeigt. Die Authentifizierung erfolgt durch Auswahl der Schaltfläche "Bestätigen" auf dieser Bestätigungsseite und Aktivierung der biometrischen Authentifizierungsfunktionen des mobilen Geräts.
- 5.4.4. Sie sind verpflichtet zu prüfen, ob die während der Authentifizierung durch 3D Secure angezeigten Transaktionsdetails mit der von Ihnen beabsichtigten Transaktion übereinstimmen. Bei Unstimmigkeiten müssen Sie die Transaktion sofort abbrechen.
- 5.4.5. Es liegt in Ihrer Verantwortung, Ihr mobiles Gerät vor unbefugtem Zugriff zu schützen, indem Sie geeignete Sicherheitsmaßnahmen einhalten, zum Beispiel eine passwortgeschützte Zugriffssperre. Wenn Sie keine angemessenen Sicherheitsmaßnahmen anwenden, kann dies als grobe Fahrlässigkeit betrachtet werden und Ihre Fähigkeit, Ansprüche geltend zu machen, beeinträchtigen.
- 5.4.6. Wir sind berechtigt, die Durchführung einer Online-Kartentransaktion abzulehnen, wenn Sie die beabsichtigte Authentifizierung durch 3D Secure nicht durchführen. Wir behalten uns das Recht vor, bestimmte Transaktionen als risikoarm einzustufen, und verzichten möglicherweise auf die Authentifizierung durch 3D Secure für diese Transaktionen.
- 5.4.7. Wir können die für 3D Secure verwendete Karte sperren, wenn dies aus objektiven Gründen im Zusammenhang mit der Sicherheit des 3D Secure-Dienstes oder bei Verdacht auf betrügerische Nutzung des 3D Secure-Dienstes gerechtfertigt ist. Sie sollten sich an den Kundendienst wenden, um die Sperre aufzuheben.
- 5.4.8. Wir sind berechtigt, Drittdienstleister mit der Verarbeitung des 3D Secure-Dienstes im Rahmen dieser Vereinbarung zu beauftragen. Wir stellen diesen Drittanbietern Ihre personenbezogenen Daten (z. B. Handynummer)

ausschließlich im Rahmen und für den Zweck dieser Vereinbarung zur Verfügung.

55. Sobald wir Ihre Instruktion zur Durchführung einer Transaktion erhalten haben, kann die Transaktion nicht mehr gestoppt oder rückgängig gemacht werden. Sobald wir Ihre Zahlungsinstruktionen erhalten haben, werden wir die Ausführung innerhalb eines bestimmten Zeitraumes vornehmen. Wir berechnen diesen Zeitraum von dem Zeitpunkt, an dem wir Ihre Zahlungsinstruktion erhalten und nicht von dem Zeitpunkt, an dem Sie diese versendet haben. Instruktionen, die wir nicht an einem Geschäftstag erhalten haben, werden als am nächsten Geschäftstag eingegangen erachtet. Wir werden den Wert der Transaktion zuzüglich anfallender Gebühren und Entgelte vom verbleibenden Guthaben Ihres Kontos abziehen. Der Einzelhändler oder Dienstleister, der Ihr Prepaid Produkt zur Zahlung akzeptiert hat, erhält in der Regel die Zahlung innerhalb von 5 Geschäftstagen.
56. Wenn der Versuch einer Zahlung unternommen wird, die den verbleibenden Wert auf Ihrem Konto überschreitet, wird die Transaktion normalerweise abgelehnt. Unter bestimmten Umständen jedoch kann eine Transaktion Ihr Konto ins Minus setzen. Wir werden uns auf Einzelfallbasis um solche Vorgänge kümmern, doch wenn ein ausstehender Fehlbetrag bezüglich Ihres Kontostands besteht, so sind Sie vollumfänglich für die Zahlung des ausstehenden Betrages verantwortlich. Sie stimmen zu, den ausstehenden Betrag auf Aufforderung unverzüglich an uns zu zahlen und Sie autorisieren uns, solche ausstehenden Beträge sowie damit verbundene Gebühren und Kosten automatisch von Guthabenaufładungen, welche Sie später auf Ihr Konto vornehmen, abzubuchen. Bis Ihr Konto wieder ausgeglichen ist, können wir die Nutzung Ihres Prepaid Produkts einschränken oder aussetzen.
57. Sie dürfen Ihr Prepaid Produkt keinesfalls nutzen, um eine Vorauszahlung oder jegliche andere Art von Kredit von uns zu erhalten. In Fällen, in denen Ihr Prepaid Produkt aufgeladen wurde, wir aber aufgrund welcher Umstände auch immer, die Ladebeträge nicht erhalten haben, sind Sie verpflichtet, uns die mit der fehlgeschlagenen Aufladung verbundenen Beträge zu erstatten. Sofern Sie auf unsere Aufforderung hin innerhalb des von uns angegebenen Zeitraums keine Erstattung der fehlgeschlagenen Aufladungsbeträge vornehmen, werden wir externe Dritte beauftragen, den ausstehenden Betrag einzutreiben oder den Rechtsweg beschreiten und Ihnen die dadurch zusätzlich entstehenden Kosten in Rechnung stellen.
58. Wenn Sie Ihr Prepaid Produkt für eine Transaktion in einer anderen Währung nutzen als jener, in der das Prepaid Produkt ausgestellt ist, so wird die Transaktion vom Kreditkarteninstitut-Netzwerk zu einem von entsprechendem Kreditkarteninstitut festgelegten Kurs in die Währung umgerechnet, in der das Prepaid Produkt ausgestellt ist. Der Umrechnungskurs variiert im Laufe des Tages und wird nicht von uns festgelegt. Somit sind wir nicht dafür verantwortlich und können nicht gewährleisten, dass Sie einen vorteilhaften Umrechnungskurs erhalten. Sie können von uns nach Abschluss der Transaktion Auskunft über den genutzten Umrechnungskurs erhalten, indem Sie den Kundenservice kontaktieren.

59. Üblicherweise können wir Transaktionen 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr unterstützen. Jedoch können wir dies nicht gewährleisten und unter bestimmten Umständen – beispielsweise bei einem schweren technischen Problem – kann es sein, dass wir nicht in der Lage sind, Transaktionen zu empfangen oder durchzuführen.

## **6. EINSCHRÄNKUNGEN DER NUTZUNG DES PREPAID PRODUKTS**

- 6.1. Ihre Karte ist nicht mit einem Einlagenkonto oder einer anderen Art von Bankkonto verbunden und darf nicht als Identitätsnachweis genutzt werden.
- 6.2. In bestimmten Branchen werden Händler wie Autovermietungsfirmen, Hotels sowie andere Dienstleister den Geldbetrag schätzen, den Sie ausgeben könnten oder für den Sie der Autorisierung bedürfen. Die Schätzung liegt möglicherweise höher als der Betrag, den Sie ausgeben oder der Ihnen in Rechnung gestellt wird. Dies bedeutet, dass ein Teil des Guthabens auf Ihrer Karte für bis zu 45 Tage zurückbehalten wird und Sie dementsprechend diesen Betrag während dieser Frist nicht ausgeben können. Wir können solche Beträge ohne Autorisierung des Händlers nicht freigeben. Sie dürfen Ihr Prepaid Produkt nicht in Situationen nutzen, in denen es dem Händler oder Anbieter nicht möglich ist, durch uns eine Online-Autorisierung zu erhalten, dass Sie über ausreichende Mittel für die Transaktion verfügen. Zum Beispiel: Transaktionen in Zügen, auf Schiffen sowie bei manchen Einkäufen auf Flügen.
- 6.3. Sie dürfen Ihr Konto nicht verwenden für die Anhäufung von Zahlungen, die wir als „zu kommerziellen Zwecken erfolgt“ einstufen, außer wenn wir Ihnen explizit etwas anderes mitteilen. Kommerzielle Zwecke und damit eine Nutzung außerhalb des Umfangs einer gewöhnlichen Nutzung des Kontos halten wir insbesondere dann für gegeben, wenn Sie in einem Zeitraum von 90 Tagen von mehr als 5 verschiedenen dritten Geldsendern Zahlungen auf Ihr Konto erhalten. In diesem Fall behalten wir uns das Recht vor, Ihre Karte zu sperren und/oder die Vertragsbeziehung mit Ihnen zu beenden.
- 6.4. Unbeschadet Abschnitt 6.3 ist es strengstens verboten, Zahlungen von oder auf das Prepaid Produkt zu senden oder zu empfangen für Waren oder Dienstleistungen, die in Verbindung mit illegalen Aktivitäten stehen oder die wir als zu deren Unterstützung dienend erachten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Geldwäsche, Finanzterrorismus, Betrug oder andere Finanzkriminalität; oder für Materialien, die zu Gewalt, Hass oder Rassismus anregen; oder für Materialien, die unmoralisch oder obszön sind; oder für nicht registrierte Wohltätigkeitsorganisationen, Schneeballsysteme oder hochverzinsliche Investitionsprogramme.
- 6.5. Wir behalten uns vor, nach eigenem Ermessen Kategorien von verbotenen Transaktionen hinzuzufügen, indem wir solche Kategorien zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen hinzufügen und Sie darüber informieren.
- 6.6. Die Nutzung des Prepaid Produkts kann des Weiteren ohne Vorankündigung eingeschränkt werden, wenn verdächtige, betrügerische, hoch risikoreiche oder illegale Aktivitäten erkannt oder vermutet werden oder wenn wir annehmen, dass Sie diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen zuwider gehandelt haben, oder im Fall von außergewöhnlichen Umständen, welche den normalen Betrieb des Prepaid

Produkts unmöglich machen.

- 6.7. Gemäß unseren regulatorischen Verpflichtungen behalten wir uns das Recht vor, Anfragen aus bestimmten Ländern abzulehnen. Während des Bestellvorgangs für ein Prepaid Produkt werden Sie darüber informiert, von welchen Ländern wir Anfragen akzeptieren („akzeptiertes Land“). Es liegt in Ihrer Verantwortung, sicherzustellen, dass Sie unseren Service nicht nutzen, wenn Sie Ihren Wohnsitz außerhalb eines akzeptierten Landes haben. Sollte uns zu irgendeinem Zeitpunkt bekannt werden, dass Sie Ihren Wohnsitz außerhalb eines akzeptierten Landes haben, behalten wir uns das Recht vor, Ihr Konto zu sperren und/oder zu schließen und den Vertrag zu kündigen sofort und ohne Vorankündigung.

## **7. VERWALTUNG IHRES PREPAID PRODUKTS**

Sie können das verfügbare Guthaben auf Ihrem Konto und Ihre Kontobewegungen prüfen, indem Sie die Website besuchen und Ihre Nutzerdaten eingeben. Auf Ihrer Umsatzübersicht sehen Sie das von Ihnen aufgeladene Guthaben sowie alle Beträge (Überweisungen, Abhebungen und Gebühren), die von Ihrem Konto abgebucht wurden. Ihre Umsatzübersicht wird täglich aktualisiert. Wir stellen keine physischen Kontoauszüge zur Verfügung. Darüber hinaus können Sie uns bitten, Ihnen per E-Mail oder SMS eine unverbindliche Benachrichtigung über jede Transaktion zu senden, indem Sie diese Funktion in Ihrem Login-Bereich aktivieren. Bitte beachten Sie, dass bestimmte Gebühren, wie in der Gebührenordnung aufgeführt, gelten können.

## **8. LAUFZEIT UND BEENDIGUNG DER VEREINBARUNG**

- 8.1. Dieser Vertrag gilt ab dem Datum als in Kraft getreten, an dem wir eine Bestätigungs-E-Mail an die E-Mail-Adresse, die Sie bei der Registrierung angegeben haben, senden. Dieser Vertrag hat eine Laufzeit von 2 Jahren. Falls der Vertrag nicht in Übereinstimmung mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vor Ende der 2-jährigen Laufzeit gekündigt wird, verlängert sich der Vertrag automatisch um jeweils ein weiteres Jahr.
- 8.2. Unabhängig von der Vertragslaufzeit läuft Ihre Karte am Ablaufdatum ab. Ab diesem Datum ist die Karte nicht mehr funktionsfähig und obwohl Sie die abgelaufene Karte nicht mehr nutzen können, sind Sie berechtigt, sich eine neue Karte von uns ausstellen zu lassen. Des Weiteren behalten wir uns das Recht vor, auch während der Laufzeit einer Karte diese gegen eine neue auszutauschen. Kosten entstehen Ihnen dadurch nicht.
- 8.3. Sollten Sie den Vertrag nicht vor Ende der Vertragslaufzeit gekündigt haben und daher die automatische Verlängerung eingetreten sein, erneuern sich auch diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen und gelten für die verlängerte Vertragslaufzeit.
- 8.4. Ungeachtet dem oben dargelegten, können Sie diesen Vertrag jederzeit beenden (und damit den Zugang zu Ihrem Prepaid Produkt aufgeben) innerhalb einer Kündigungsfrist von dreißig (30) Tagen, indem Sie uns schriftlich oder per E-Mail über Ihre Entscheidung informieren.
- 8.5. Falls Sie diese Vereinbarung nach Ablauf der Widerrufsfrist beenden und uns gemäß

Abschnitt 9.3 auffordern, Ihr verbleibendes Guthaben zu überweisen, wird Ihnen eine Rückerstattungsgebühr gemäß der Gebührenordnung in Rechnung gestellt. Wir werden kein Guthaben Ihres Prepaid Produkts zurückerstatten, wenn Sie uns die Aufforderung zur Rückzahlung Ihres Kontoguthabens über 6 Jahre nach dem Zeitpunkt schicken, zu dem das Recht zur Benutzung Ihres Prepaid Produkts für Geldtransfers erloschen ist;

z. B. 6 Jahre nach Beendigung der Vereinbarung.

## **9. VERFAHREN BEI WIDERRUF, BEENDIGUNG UND RÜCKERSTATTUNG**

### **9.1. Widerrufsbelehrung**

9.1.1. Widerrufsrecht: Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 21 Tagen ohne Angabe von Gründen mittels einer eindeutigen Erklärung widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung auf einem dauerhaften Datenträger jedoch nicht vor Vertragsschluss und auch nicht vor Erfüllung unserer ordnungsgemäßen Informationspflichten. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs, wenn die Erklärung auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. Brief, Telefax, E-Mail) erfolgt. Der Widerruf ist zu richten an: Crosscard S.A., 26-28, Rue Edward Steichen, L-2540, Luxemburg; service@viabuy.com. Für die Erklärung des Widerrufs können Sie das nachfolgende Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist:

#### **9.1.2. Muster des Widerrufsformulars**

- An Crosscard S.A., 26-28, Rue Edward Steichen, L-2540, Luxemburg; service@viabuy.com)
- Hiermit widerrufe ich den von mir abgeschlossenen Vertrag über die Erbringung der folgenden Dienstleistung \_\_\_\_\_
- Name des Verbrauchers
- Anschrift des Verbrauchers
- Unterschrift des Verbrauchers (nur bei Mitteilung auf Papier)
- Datum

9.1.3. Widerrufsfolgen: Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren. Sie sind zur Zahlung von Wertersatz für die bis zum Widerruf erbrachte Dienstleistung verpflichtet, wenn Sie vor Abgabe Ihrer Vertragserklärung auf diese Rechtsfolge hingewiesen wurden und ausdrücklich zugestimmt haben, dass wir vor dem Ende der Widerrufsfrist mit der Ausführung der Gegenleistung beginnen. Besteht eine Verpflichtung zur Zahlung von Wertersatz, kann dies dazu führen, dass Sie die vertraglichen Zahlungsverpflichtungen für den Zeitraum bis zum Widerruf dennoch erfüllen müssen. Ihr Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf Ihren ausdrücklichen Wunsch vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für Sie mit der Absendung Ihrer Widerrufserklärung, für uns mit deren Empfang.

Ende der Widerrufsbelehrung.

**Beachten Sie, dass Sie kein Recht auf Rückzahlung von Geld haben, welches Sie**

**bereits für Waren oder Dienstleistungen ausgegeben haben.**

92. Nach Ablauf des Widerrufsrechts sind sämtliche Gebühren und Kosten nicht erstattungsfähig, ausgenommen diejenigen, die regelmäßig erhoben und im Voraus bezahlt werden. Diese werden Ihnen anteilig erstattet, falls Sie diesen Vertrag beenden. Zum Beispiel bedeutet dies, dass, wenn Sie die Jahresgebühr bezahlt haben und beschließen, diese Vereinbarung 6 Monate nachdem Sie die Jahresgebühr bezahlt haben zu beenden, Sie eine Rückerstattung der Hälfte der Jahresgebühr erhalten. Die Liste dieser Gebühren und Kosten ist in der Gebührenordnung aufgeführt und steht auch online auf der Website zur Verfügung.
93. Sie können diesen Vertrag jederzeit innerhalb einer Kündigungsfrist von dreißig (30) Tagen beenden, indem Sie den Kundenservice kontaktieren oder uns auf sonstige Weise schreiben und uns über Ihren Entschluss zur Beendigung informieren. Nach Beendigung dieses Vertrages können Sie sich das verbleibende Guthaben auf Ihrem Konto vorbehaltlich der Rückerstattungsgebühr, die in der Gebührenordnung festgelegt ist, auszahlen lassen. Anschließend werden wir eine elektronische Überweisung des verbleibenden Guthabens auf ein Bankkonto innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes („EWR“) veranlassen, das Sie uns angeben, um diese Überweisung zu erhalten, sofern wir davon ausgehen, dass Sie nicht auf betrügerische Weise gehandelt und Sie uns die in Abschnitt 9.4 angeforderten Informationen und Dokumentation dargelegt haben. Eine Rückerstattungsgebühr wird nicht erhoben in den Fällen, in denen wir zum Ende einer Vertragslaufzeit den Vertrag beenden und Sie eine Rückerstattung des Guthabens innerhalb der ersten 12 Monate nach einer solchen Beendigung verlangen.
94. Bevor wir irgendein verbleibendes Guthaben auf Ihrem Konto rückerstatten können, müssen Sie uns folgendes übermitteln:
- 9.4.1. die Seriennummer Ihrer Karte, soweit vorhanden oder die ID-Nummer ihres Kontos und des Weiteren auf Anfrage jedwede weiteren Informationen, die der Identifizierung dienen;
  - 9.4.2. Ihren vollen Namen, Ihre E-Mail-Adresse und eine Telefonnummer, unter der Sie erreichbar sind;
  - 9.4.3. eine lesbare Fotokopie eines amtlich ausgestellten Identitätsnachweises (z.B. Reisepass oder Führerschein);
  - 9.4.4. eine lesbare Fotokopie eines Nachweises Ihrer Wohnadresse;
  - 9.4.5. eine Bankverbindung innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes einschließlich der IBAN und BIC, auf die Sie die Überweisung Ihres Guthabens wünschen; und
  - 9.4.6. ausreichende Informationen über die Herkunft Ihres Guthabens.
95. Um unseren rechtlichen Verpflichtungen nachzukommen, fordern wir Sie möglicherweise zur Übermittlung bestimmter anderer Informationen wie zum Beispiel der Übersendung notariell beglaubigter Dokumente auf, bevor wir Ihre Rückerstattungsanfrage bearbeiten. Wir werden Ihre Rückerstattungsanfrage nicht durchführen, wenn wir annehmen, dass Sie falsche Informationen oder Dokumentation übermittelt haben oder wenn wir Sorge bezüglich der Sicherheit der Transaktion haben oder wenn Ihr Konto nicht ausgeglichen ist oder wenn die Mittel nicht zur Deckung der Rückerstattung und der Rückerstattungsgebühr ausreichen.

96. Wir sind zur Aussetzung oder Stornierung Ihres Prepaid Produkts oder der Beendigung dieses Vertrags berechtigt:
- 9.6.1. wenn Sie vertragliche Verpflichtungen aus der Vereinbarung nicht erfüllen oder gegen Verpflichtungen aus der Vereinbarung und ihren Bestimmungen verstoßen; oder
  - 9.6.2. wenn Sie einen wichtigen Teil dieses Vertrags verletzen oder wiederholt den Vertrag verletzen und es unterlassen, die Angelegenheit innerhalb von 7 Tagen zu bereinigen, oder Sie Ihr Prepaid Produkt oder irgendeine seiner Funktionen auf eine Weise nutzen, die wir für betrügerisch oder ungesetzlich halten; oder
  - 9.6.3. wenn Sie auf eine Weise handeln, die für unsere Mitarbeiter oder jegliche unserer Vertreter bedrohlich oder beleidigend ist; oder
  - 9.6.4. wenn Sie es unterlassen, angefallene Gebühren oder Entgelte zu zahlen, oder es unterlassen, einen Fehlbetrag auszugleichen; oder
  - 9.6.5. aus regulatorischen Gründen; insbesondere, aber nicht ausschließlich, wenn Sie Ihren Wohnsitz außerhalb eines akzeptierten Landes haben oder aufgrund jeder Entscheidung, Anweisung oder Anordnung der CSSF oder des Ihr Prepaid Produkt betreffenden Kreditkarteninstituts; oder
  - 9.6.6. wenn Wir begründeterweise glauben oder vermuten, dass die Nutzung Ihres Prepaid Produkts ein Reputationsrisiko für uns darstellt oder in Verbindung mit Finanzkriminalität steht; oder
  - 9.6.7. wenn Wir den begründeten Verdacht haben, dass eine unbefugte oder betrügerische Nutzung eines Ihrer Prepaid Produkte stattgefunden hat oder dass eines seiner Sicherheitsmerkmale kompromittiert wurde.
97. Wenn die Nutzung Ihres Prepaid Produkts ausgesetzt oder storniert wird, werden wir Sie hiervon vorher oder sobald wie möglich danach informieren, sofern eine solche Information nicht gegen anwendbares Recht verstoßen oder etwaige Betrugs- oder Verbrechensuntersuchungen gefährden würde. Wenn sich die Umstände, die zur Aussetzung geführt haben, zu unserer Zufriedenheit aufklären, wird Ihr Prepaid Produkt reaktiviert und steht Ihnen wieder zur Verfügung oder wird von uns wenn nötig ersetzt.
98. Wenn Ihr Prepaid Produkt storniert wird und/oder diese Vereinbarung beendet oder nicht verlängert wird, werden Sie nicht mehr in der Lage sein, auf Ihr Konto zuzugreifen, aber Sie können sich verbleibendes Guthaben auszahlen lassen, indem Sie den Kundenservice kontaktieren und die Auszahlung auf eine für uns akzeptierbare Weise verlangen. Sie können dies tun innerhalb von sechs Jahren nach Stornierung Ihres Prepaid Produkts oder der Beendigung dieser Vereinbarung, je nachdem was früher eintritt.

## **10. SICHERE VERWAHRUNG IHRES PREPAID PRODUKTS UND DER ANGABEN**

- 10.1. Wir gehen davon aus, dass alle von Ihnen mit den Daten Ihres Prepaid Produkts eingegangenen Transaktionen von Ihnen getätigt wurden, sofern Sie uns nicht gemäß Abschnitt 11.1 benachrichtigt haben. Sie sind für die sichere Verwahrung Ihres Prepaid Produkts und dessen Daten verantwortlich. Dies bedeutet, dass Sie alle angemessenen Maßnahmen ergreifen müssen, um den Verlust, Diebstahl oder Missbrauch des Prepaid Produkts oder der Daten zu vermeiden. Teilen Sie die Daten des Prepaid

Produkts niemandem mit, außer wenn es für die Durchführung einer Transaktion notwendig ist. Sie sollten davon überzeugt sein, dass der Einzelhändler oder Dienstleister authentisch ist und angemessene Sicherungsmaßnahmen für Ihre Informationen getroffen hat, bevor Sie die Transaktion durchführen und ihm die physische Karte oder ihre Kontodaten übergeben.

102. Sobald Ihre Karte abgelaufen ist oder falls sie gefunden wird, nachdem Sie sie als verloren oder gestohlen gemeldet haben, oder falls diese Vereinbarung beendet wurde, sollten Sie Ihre Karte zerstören, indem Sie sie durch den Magnetstreifen und/oder Chip entzweischneiden.
103. Sie müssen Ihre Prepaid Produkt PIN jederzeit sicher verwahren. Dies beinhaltet:
- 10.3.1. Ihre PIN auswendig zu lernen, sobald Sie sie erhalten, und den Brief oder das sonstige Dokument, auf dem wir Ihre PIN übermittelt haben, unverzüglich zu zerstören;
  - 10.3.2. Ihre PIN niemals auf Ihre Karte oder sonst etwas, was Sie üblicherweise zusammen mit Ihrer Karte verwahren, zu schreiben;
  - 10.3.3. Ihre PIN jederzeit geheim zu halten - dies beinhaltet, die PIN nicht zu benutzen, wenn irgendjemand anderes die Eingabe sehen kann; und
  - 10.3.4. Ihre PIN niemandem mitzuteilen, mit der Ausnahme, dass Sie Ihre PIN mündlich (aber nicht schriftlich) einer Person mitteilen dürfen, welche zur Nutzung Ihrer Karte oder Ihres Kontos autorisiert ist.

**ÜBERMITTELN SIE IHRE PREPAID PRODUKT PIN NIEMALS SCHRIFTLICH EINER ANDEREN PERSON.** Dies schließt gedruckte Nachrichten, E-Mails und Online-Formulare ein. Die Nichteinhaltung des Obenstehenden kann als grobe Fahrlässigkeit aufgefasst werden und kann Ihre Möglichkeiten, Verluste geltend zu machen, beeinträchtigen.

## **11. VERLORENE, GESTOHLENE ODER BESCHÄDIGTE KARTEN**

- 11.1. Wenn Sie Ihre Karte verlieren oder sie gestohlen wird oder Sie glauben, dass Ihr Konto beeinträchtigt wurde, benachrichtigen Sie uns bitte unverzüglich, indem Sie der entsprechenden Anleitung auf der Website folgen oder durch Anrufen der Servicenummer für Kartensperrung, die Sie in Art. 19 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen finden. Sie werden darum gebeten werden, Ihre Karten- oder Kontonummer und sonstige Informationen zur Verifizierung anzugeben, dass Sie der autorisierte Karten- oder Kontoinhaber sind. Nach zufriedenstellender Durchführung der Verifizierung werden wir verlorene oder gestohlene Karten oder beeinträchtigte Konten sperren, um unautorisierte Nutzung zu verhindern und beschädigte Karten stornieren, um die weitere Nutzung zu verhindern. Bitte beachten Sie, dass diese Telefonnummer NUR zum Zwecke der Meldung von gestohlenen oder verlorenen Karten oder beeinträchtigten Konten dient und nicht für allgemeine Anfragen genutzt werden kann.
- 11.2. Falls nicht anderweitig gesetzlich vorgeschrieben, haften wir nicht für jeglichen direkten oder indirekten Verlust oder Schaden, der aus der teilweisen oder gesamten Nutzung Ihres Prepaid Produkts, aus Ihrer Unfähigkeit, das Produkt zu nutzen, oder aus der Nutzung des Prepaid Produkts von Dritten, entsteht. Wenn wir der Auffassung sind,

dass Sie in betrügerischer Weise gehandelt haben, oder wenn wir der Auffassung sind, dass Sie es absichtlich oder grob fahrlässig unterlassen haben, Ihr Prepaid Produkt oder dessen Daten jederzeit sicher zu verwahren, werden wir Sie für alle Transaktionen und alle zusammenhängenden Gebühren haftbar machen.

113. Sie haften nicht für unautorisierte Transaktionen, die mit Ihrem Prepaid Produkt vorgenommen wurden, falls (i) Sie mit angemessener Sorgfalt und nicht betrügerisch oder grob fahrlässig gehandelt haben und uns so schnell wie möglich benachrichtigt haben, wenn Ihre Karte verloren gegangen ist oder gestohlen wurde oder Sie glauben, dass Ihr Konto beeinträchtigt wurde; (ii) es Ihnen nicht möglich gewesen ist, den Verlust, den Diebstahl, das Abhandenkommen oder eine sonstige missbräuchliche Verwendung des Prepaid Produkts vor dem nicht autorisierten Zahlungsvorgang zu bemerken; oder (iii) der Verlust der Karte durch einen unserer Angestellten oder Agenten, oder einer sonstige Stelle, an die wir Tätigkeiten ausgelagert haben, verursacht worden ist.
114. Nachdem Sie uns über den Verlust, Diebstahl oder das Risiko eines Missbrauchs benachrichtigt haben und, vorausgesetzt, dass wir in der Lage sind, Ihre Karte oder Ihr Konto zu identifizieren und bestimmte Sicherheitsüberprüfungen erfüllt sind, können wir ein Ersatz Prepaid Produkt und/oder PIN für Sie ausstellen. Für die Wiederausstellung einer verlorenen oder gestohlenen Karte entstehen gewisse Gebühren, die allenfalls die ausschließlich und unmittelbar mit dem Ersatz verbundenen Kosten abdecken, bitte entnehmen Sie diese der Gebührenordnung. Dies gilt nicht, wenn wir die Umstände, die zur Ausgabe des Ersatz Prepaid Produkts geführt haben, zu vertreten habe oder diese uns zuzurechnen sind. Die in Abschnitt 9.1 beschriebene Widerrufsfrist gilt nicht für Ersatz Prepaid Produkte.

## **12. EINKÄUFE BEI EINZELHÄNDLERN UND UNSTIMMIGKEITEN BEZÜGLICH TRANSAKTIONEN**

121. Wir übernehmen keine Verantwortung hinsichtlich der Qualität, Sicherheit, Gesetzmäßigkeit oder irgendwelcher sonstigen Aspekte bezüglich irgendwelcher mit Ihrem Prepaid Produkt erworbenen Waren oder Dienstleistungen. Jegliche im Zusammenhang mit solchen Einkäufen entstehenden Unstimmigkeiten sind direkt mit dem Händler, welcher die betreffenden Waren oder Dienstleistungen anbietet, zu klären. Sobald Sie Ihr Prepaid Produkt für einen Kauf genutzt haben, können Sie die Transaktion nicht mehr stoppen. Wir sind nicht haftbar, wenn Händler Ihre Karte oder Zahlungen von Ihrem Konto nicht anerkennen.
122. Wenn Sie der Auffassung sind, dass Sie eine bestimmte Transaktion nicht autorisiert haben, so müssen Sie uns über diese Angelegenheit unverzüglich durch Kontaktieren des Kundenservices benachrichtigen. Wir verlangen möglicherweise schriftliche Angaben zu Ihrer Beschwerde.
123. Wenn Sie uns nicht unverzüglich und binnen 13 Monaten, nachdem eine unautorisierte Transaktion getätigt wurde, informieren, haben Sie möglicherweise keinen Anspruch mehr auf Rückerstattung. Der Lauf der Frist beginnt nur, wenn wir Sie über die Belastungsbuchung entsprechend dem für Kontoinformationen vereinbarten Weg, wie in Abschnitt 7 dargelegt, spätestens innerhalb eines Monats nach der

Belastungsbuchung unterrichtet haben; anderenfalls ist für den Fristbeginn der Tag der Unterrichtung maßgeblich.

124. Unter der Voraussetzung von Abschnitt 12.3 und vorausgesetzt, dass Sie diesen Vertrag vollständig eingehalten haben und nicht in betrügerischer Weise oder ohne die angemessene Sorgfalt gehandelt haben, so sind Sie für unautorisierte Transaktionen, mit denen Ihr Prepaid Produkt belastet wurde, nicht haftbar, wenn Sie uns unverzüglich nach der betrügerischen Nutzung informieren und Ihr Prepaid Produkt sperren lassen. Auf Verlangen sind Sie verpflichtet, uns Tatsachen und Informationen zu den Umständen des Falles zur Verfügung zu stellen. Wir werden Beträge zurückerstatten, spätestens bis zum Ende des Geschäftstages, der auf den Tag folgt, an welchem uns angezeigt wurde, dass die Transaktion nicht autorisiert ist, oder wir auf andere Weise davon Kenntnis erhalten haben. Sollten wir einer zuständigen Behörde berechnigte Gründe für den Verdacht, dass ein betrügerisches Verhalten Ihrerseits vorliegt, schriftlich mitgeteilt haben, haben wir unsere vorstehende Verpflichtung unverzüglich zu prüfen und zu erfüllen, wenn sich der Betrugsverdacht nicht bestätigt. Sollten unsere Untersuchungen begründeterweise ergeben, dass die in Frage stehende(n) Transaktion(en) keine unautorisierte Transaktion(en) war(en) oder dass Sie die Bestimmungen dieser Vereinbarung nicht eingehalten haben (einschließlich der Bestimmungen in Abschnitt 10 zur sicheren Verwahrung der Karte), werden wir keine Rückerstattung der in Frage stehenden Transaktion vornehmen bzw. Ihnen bereits erstattete Transaktionen von Ihrem Konto abziehen und werden eine Sicherheitsüberprüfungsgebühr gemäß der Gebührenordnung festsetzen. Dieser Abschnitt 12.4 gilt auch für Fälle, in denen die Transaktion über einen ZAD-Anbieter ausgelöst wurde.
125. Unter bestimmten Umständen kann eine Transaktion eingeleitet, aber nicht vollständig durchgeführt werden. Wenn dies passiert, kann dies dazu führen, dass der Wert der Transaktion vom Kontoguthaben abgezogen wird und somit nicht zur Verfügung steht – wir bezeichnen dies als „gehemmte Autorisierung“ oder „Blockierung“. In diesen Fällen müssen Sie den Kundenservice kontaktieren und einschlägige Beweise beibringen, um nachzuweisen, dass die Transaktion storniert oder rückgängig gemacht wurde.
126. Wenn ein Einzelhändler aus irgendeinem Grund eine Rückerstattung vornimmt (beispielsweise wenn Sie die Waren wegen Mängeln zurückgeben), kann es mehrere Tage dauern, bis die Benachrichtigung der Rückerstattung und das Geld selbst uns erreichen. Daher gestatten Sie für die Übertragung der Rückerstattung auf Ihr Konto bitte 5-10 Tage ab dem Datum der Durchführung der Rückerstattung. Alle Rückerstattungen für mit Ihrem Prepaid Produkt erworbene Waren oder Dienstleistungen können nur als Gutschrift auf Ihr Konto zurückgezahlt werden. Sie haben keinen Anspruch auf Rückerstattungen in bar. Rückerstattungen auf Ihr Prepaid Produkt dürfen nur für Transaktionen erfolgen, die zuvor mit dem selben Prepaid Produkt vorgenommen wurden.
127. Unter bestimmten Umständen können wir die Durchführung einer von Ihnen autorisierten Transaktion verweigern. Zu diesen Umständen zählen:
- 12.7.1. wenn wir Sorge bezüglich der Sicherheit Ihres Prepaid Produkts haben oder wenn wir vermuten, dass Ihr Prepaid Produkte in einer betrügerischen oder

- verdächtigen Weise genutzt wird;
- 12.7.2. wenn zu dem Zeitpunkt, zu dem wir die Benachrichtigung über die Transaktion erhalten, keine ausreichenden Mittel zur Deckung der Transaktion und aller verbundenen Gebühren vorhanden sind;
  - 12.7.3. wenn ein Fehlbetrag auf dem Guthaben Ihres Kontos aussteht;
  - 12.7.4. wenn wir hinreichende Gründe zur Annahme haben, dass Sie gegen diesen Vertrag verstoßen;
  - 12.7.5. Fehler, Versagen (technisches oder sonstiges) oder Weigerungen von Händlern, Zahlungsverkehrsdienstleistern oder Kreditkarteninstituten welche Transaktionen abwickeln.

### **13. VERFAHREN DES KUNDENSERVICE & BEI BESCHWERDEN**

- 13.1. Der Kundenservice ist an Geschäftstagen von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr MEZ erreichbar. Während dieser Zeit werden wir versuchen, alle Anfragen sofort zu bearbeiten, bitte beachten Sie jedoch, dass bestimmte Arten von Anfragen nur zu üblichen Geschäftszeiten bearbeitet werden können. Nach Geschäftsschluss an einem bestimmten Tag eingegangene Schreiben gelten als am folgenden Geschäftstag eingegangen. Kontaktdaten des Kundenservice finden Sie in Art. 19 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 13.2. Wenn Sie mit irgendeinem Teil des Service, den Sie erhalten, nicht zufrieden sind, so sollten Beschwerden ebenfalls unter Verwendung der in Art. 19 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen angegebenen Kontaktdaten zunächst an den Kundenservice gerichtet werden. Sie sollten deutlich angeben, dass Sie sich beschweren möchten. Dies hilft uns dabei, zwischen einer Beschwerde und einer üblichen Anfrage zu unterscheiden. Wir sind bemüht, Ihnen eine Antwort oder die Abhilfe auf Ihre Beschwerde zu geben innerhalb des Zeitrahmens, der durch die CSSF skizziert ist und mit unseren Beschwerdeverfahren übereinstimmt. Sie können durch Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst jederzeit eine Kopie unseres Beschwerdeverfahrens beantragen.
- 13.3. Wenn Sie unser Beschwerdeverfahren ausgeschöpft haben und noch immer nicht zufriedengestellt sein sollten, können Sie sich an die CSSF unter Commission de Surveillance du Secteur Financier, Département Juridique II, 110, route d'Arlon, L- 1150 Luxemburg wenden. Weitere Kontaktdaten finden Sie auf der Website unter <http://www.cssf.lu/>.
- 13.4. Die Europäische Kommission hat eine webbasierte europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) als eine einfache und schnelle Möglichkeit zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Händlern und Verbrauchern etabliert. Siehe Weblink <http://ec.europa.eu/odr>, der auch auf der Website zu finden ist und Sie auf die OS-Plattform weiterleitet.

### **14. HAFTUNG UND HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG**

- 14.1. Im Rahmen der gesetzlichen Grenzen schließen wir die Haftung soweit wie möglich aus für:
  - 14.1.1. jegliche Fehler oder Versagen bezüglich der Nutzung des Prepaid Produkts,

welche ein Ergebnis außergewöhnlicher und unvorhersehbarer Umstände außerhalb unserer Kontrolle sind und welche entgegen allen unseren Bemühungen unvermeidlich gewesen wären einschließlich, aber nicht beschränkt auf einen Fehler oder ein Versagen von Datenverarbeitungssystemen;

- 14.1.2. die Waren oder Dienstleistungen, welche Sie mit Ihrem Prepaid Produkt erwerben;
- 14.1.3. entgangenen Gewinn, entgangene Geschäftsmöglichkeiten oder irgendwelche mittelbaren Schäden, Folgeschäden, Sonderverluste oder Schadensersatzforderungen;
- 14.1.4. Handeln oder Unterlassen, welches aus unserer Einhaltung nationalen Rechts oder des Rechts der Europäischen Union resultiert; oder
- 14.1.5. etwaige Gebühren, die von Dritten wie z. B. anderen Banken, Finanzinstituten oder dritten Geschäftspartnern für die Nutzung Ihrer Einrichtungen oder Dienste in Rechnung gestellt werden.

In jedem Fall ist unsere Haftung auf das Guthaben auf Ihrem Konto zum Zeitpunkt des Eintritts des Ereignisses beschränkt.

14.2. Zusätzlich zu den Bedingungen, welche in Abschnitt 14.1 dargelegt sind, ist unsere Haftung folgendermaßen beschränkt:

- 14.2.1. Wenn Ihr Prepaid Produkt durch unser Verschulden fehlerhaft ist, so ist unsere Haftung auf den Ersatz des Prepaid Produkts oder nach unserer Wahl, die Rückzahlung des verfügbaren Guthabens auf Ihrem Konto beschränkt;
- 14.2.2. Wenn Beträge durch unser Verschulden irrtümlicherweise von dem verfügbaren Guthaben auf Ihrem Konto abgezogen werden, so ist unsere Haftung auf die Zahlung eines dem irrtümlicherweise abgezogenen gleichwertigen Betrags an Sie beschränkt;
- 14.2.3. In allen anderen Fällen unseres Verschuldens ist unsere Haftung auf eine Rückzahlung des Betrags des verfügbaren Guthabens auf Ihrem Konto beschränkt;
- 14.2.4. Unsere Haftung für Todesfälle oder Personenschäden ist durch nichts in diesem Vertrag ausgeschlossen oder beschränkt.

14.3. Wenn Sie Ihr Prepaid Produkt auf betrügerische Weise, auf eine Weise die diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen widerspricht oder für illegale Zwecke genutzt haben oder eine solche Nutzung zugelassen haben oder Sie zugelassen haben, dass Ihr Prepaid Produkt oder dessen Daten aus Fahrlässigkeit gefährdet wurden, werden Sie für die Nutzung und den Missbrauch Ihres Prepaid Produkts verantwortlich gemacht. Wir werden alle angemessenen und notwendigen Maßnahmen ergreifen, um von Ihnen Schadensersatz zu erhalten, und es besteht keine Höchstgrenze für Ihre Haftung, außer wenn entsprechende Gesetze oder Vorschriften eine solche Grenze vorsehen. Dies bedeutet, dass Sie auf Ihr Prepaid Produkt und dessen Daten aufpassen und sorgfältig handeln sollten, da Sie ansonsten haftbar gemacht werden.

14.4. Vorausgesetzt, dass Sie die erforderliche Sorgfalt walten ließen und vorbehaltlich der Abschnitte 11.3 und 12.4, sind Sie nicht haftbar für unautorisierte Transaktionen in Verbindung mit einer verlorenen oder gestohlenen Karte oder eines beeinträchtigten Kontos.

- 14.5. Ansprüche bei nicht erfolgter, fehlerhafter oder verspäteter Ausführung einer autorisierten Überweisung:
- 14.5.1. Im Falle einer nicht erfolgten oder fehlerhaften Ausführung einer autorisierten Überweisung können Sie von uns die unverzügliche und ungekürzte Erstattung des Überweisungsbetrages insoweit verlangen, als die Zahlung nicht erfolgt oder fehlerhaft war. Wurde der Betrag Ihrem Konto belastet, bringen wir dieses wieder auf den Stand, auf dem es sich ohne den nicht erfolgten oder fehlerhaft ausgeführten Zahlungsvorgang befunden hätte. Wird eine Überweisung von Ihnen über einen Zahlungsauslösedienstleister ausgelöst, so treffen die vorstehenden Pflichten uns.
- 14.5.2. Sie können über Abschnitt 14.5.1 hinaus von uns die Erstattung derjenigen Entgelte insoweit verlangen, als Ihnen diese im Zusammenhang mit der nicht erfolgten oder fehlerhaften Ausführung der Überweisung Ihrem Konto belastet wurde.
- 14.5.3. Im Falle einer verspäteten Ausführung einer autorisierten Überweisung könne Sie von uns fordern, dass wir vom Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers verlangt, die Gutschrift des Zahlungsbetrags auf dem Zahlungskonto des Zahlungsempfängers so vorzunehmen, als sei die Überweisung ordnungsgemäß ausgeführt worden. Diese Pflicht gilt auch, wenn die Überweisung von Ihnen über einen Zahlungsauslösedienstleister ausgelöst wird.
- 14.5.4. Eine Haftung nach Abschnitt 14.5.1.-14.5.3. ist in folgenden Fällen ausgeschlossen:
- (i) Wir weisen Ihnen gegenüber nach, dass der Überweisungsbetrag rechtzeitig und ungekürzt beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers eingegangen ist.
  - (ii) Die Überweisung wurde in Übereinstimmung mit der von Ihnen angegebenen fehlerhaften Kundenkennung des Zahlungsempfängers ausgeführt. In diesem Fall können Sie von uns jedoch verlangen, dass wir uns im Rahmen unserer Möglichkeiten darum bemühen, den Zahlungsbetrag wiederzuerlangen. Ist die Wiedererlangung des Überweisungsbetrags nicht möglich, so sind wir verpflichtet, Ihnen auf Antrag alle verfügbaren Informationen mitzuteilen, damit Sie gegen den tatsächlichen Empfänger der Überweisung einen Anspruch auf Erstattung des Überweisungsbetrags geltend machen können.
- 14.5.5. Ihre Ansprüche nach den Abschnitt 14.5.1.-14.5.3. gegen uns aufgrund nicht oder fehlerhaft ausgeführter Überweisungen sind ausgeschlossen, wenn Sie uns nicht spätestens 13 (Dreizehn) Monate nach dem Tag der Belastung mit einer fehlerhaft ausgeführten Überweisung hiervon unterrichtet haben. Der Lauf der Frist beginnt nur, wenn wir Sie über die Belastungsbuchung der Überweisung entsprechend dem für Kontoinformationen vereinbarten Weg, wie in Abschnitt 7 dargelegt, spätestens innerhalb eines Monats nach

der Belastungsbuchung unterrichtet haben; anderenfalls ist für den Fristbeginn der Tag der Unterrichtung maßgeblich. Dies gilt auch dann, wenn Sie die Überweisung über einen Zahlungsauslösedienstleister ausgelöst haben.

- 14.5.6. Ansprüche Ihrerseits sind ausgeschlossen, wenn die einen Anspruch begründenden Umstände:
- (i) auf einem ungewöhnlichen und unvorhersehbaren Ereignis beruhen, auf das wir keinen Einfluss haben, und dessen Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht hätten vermieden werden können; oder
  - (ii) von uns aufgrund einer gesetzlichen Verpflichtung herbeigeführt wurden.
- 14.6. Wenn Sie einem KID-Anbieter oder ZAD-Anbieter gestatten, in Ihrem Namen zu handeln, haften Sie gegenüber uns für die Handlungen, für die Sie den KID-Anbieter oder ZAD-Anbieter autorisiert haben, vorbehaltlich Ihrer zwingenden gesetzlichen Rechte und Abschnitte 14.4 und 14.5. Wenn Sie Dritten Ermächtigungen gewähren, befreit Sie dies nicht von Ihren Pflichten gemäß diesen Nutzungsbedingungen. Sie erkennen an und stimmen zu, dass Sie uns für die Handlungen oder Unterlassungen solcher Dritter nicht haftbar machen und uns von jeder Haftung im Zusammenhang mit den von Ihnen erteilten Ermächtigungen freistellen werden.
- 14.7. Auf Ihr Prepaid Produkt findet der Luxemburger Einlagensicherungsfonds ("Fonds der garantie des dépôts Luxembourg" - FGDL) keine Anwendung. Nichtsdestotrotz nehmen wir als der verantwortliche E-Geld-Emittent die Sicherheit Ihres Geldes sehr ernst. Ihr Guthaben wird auf einem sicheren Kundenkonto gehalten, insbesondere zum Zweck der Rückerstattung von Transaktionen, die mit Ihrem Prepaid Produkt getätigt wurden. Im unwahrscheinlichen Fall einer Insolvenz ist Guthaben, welches unser Kundenkonto erreicht hat, gegen Forderungen von Gläubigern geschützt. Gerne besprechen wir mit Ihnen Fragen oder Bedenken Ihrerseits; bitte kontaktieren Sie den Kundenservice für weitere Informationen.
- 14.8. Es liegt in Ihrer Verantwortung sicherzustellen, dass die Übersendung aller Geldmittel zu Ihren Gunsten an uns in Übereinstimmung mit unseren Anweisungen geschieht, insbesondere dass die richtigen Identifizierungsinformationen enthalten sind, damit wir diese Geldmittel Ihrem Konto zuweisen können. Wir lehnen ausdrücklich jegliche Haftung aus oder in Verbindung mit Vereinbarungen, die Sie mit einem dritten Finanzinstitut in Bezug auf Übertragung von Geldmitteln auf Ihr Konto eingegangen sind, ab. Insbesondere lehnen wir jegliche Haftung für Fehler, die von dritten Finanzinstitutionen gemacht werden, ab und sind nur haftbar für Geldmittel, die wir in Übereinstimmung mit unseren Anweisungen erhalten haben und die Ihrem Konto für den Kauf von E-Geld gutgeschrieben wurden.

## **15. IHRE PERSÖNLICHEN DATEN**

- 15.1. Wir sammeln bestimmte Daten über den Käufer und die Nutzer des Prepaid Produkts, um unser Prepaidprogramm zu betreiben. Crosscard S.A. ist ein für Ihre personenbezogenen Daten Verantwortlicher und verwaltet und schützt Ihre

personenbezogenen Daten gemäß DSGVO und unseren Datenschutzrichtlinien, die Sie auf der Website einsehen können.

- 15.2. Wir übermitteln möglicherweise Ihre Daten außerhalb des EWR an unsere Handelspartner, wenn dies für unsere Leistungserbringung an Sie erforderlich ist, wie den Kundenservice, die Kontoverwaltung, den Finanzabgleich, oder wenn die Übermittlung eine notwendige Folge Ihrer Anfrage ist, wie bei der Durchführung einer internationalen Transaktion. Unsere Geschäftspartner außerhalb des EWR umfassen, sind aber nicht beschränkt auf die Rocket Science Group LLC und andere Unternehmen ("Partner"), die wir von Zeit zu Zeit beauftragen oder mit denen wir anderweitig in Geschäftsbeziehung treten, um Serviceleistungen für uns zu erbringen. Bei der Übermittlung von Daten an Partner außerhalb des EWR treffen wir Maßnahmen, um sicherzustellen, dass Ihren personenbezogenen Daten im Wesentlichen ein gleichwertiger Schutz wie im EWR gewährt wird. Bitte beachten Sie, dass nicht alle Staaten Gesetze zum Schutz von Daten in einer des EWR gleichwertigen Art haben. Ihr Einverständnis mit diesen Geschäftsbedingungen zeigt uns an, dass Sie der Übermittlung Ihrer Daten, in Übereinstimmung mit den in diesem Abschnitt festgelegten Bedingungen, außerhalb des EWR zustimmen.
- 15.3. Sie haben das Recht, Auskunft zu den über Sie gespeicherten personenbezogenen Daten zu verlangen, jedoch berechnen wir hierfür eine Verwaltungsgebühr wie in der Gebührenordnung angegeben, um unseren Verwaltungsaufwand zu decken. Wir behalten uns vor, von Ihnen bestimmte Informationen zu erfragen, um (a) sicherzustellen, dass die anfragende Person die Person ist, deren Daten wir übermitteln, und (b) damit wir die richtigen personenbezogenen Daten, die zu der Anfrage gehören, finden. Dies dient dazu, zu vermeiden, dass personenbezogene Daten versehentlich oder aufgrund von Täuschung an die falsche Person gesendet werden. Für weitere Fragen zu diesem Thema wenden Sie sich bitte an den Kundenservice.
- 15.4. Wir verpflichten uns, Ihre personenbezogenen Daten gemäß den gesetzlichen Anforderungen bezüglich der Erhebung, Speicherung und Nutzung personenbezogener Daten gemäß den Bestimmungen der DSGVO zu verarbeiten. Wir werden Informationen, die wir über Sie gespeichert haben, nicht an Dritte weitergeben, außer wenn:
- 15.4.1. wir rechtlich zur Offenlegung verpflichtet sind;
  - 15.4.2. wir unter einer öffentlichen Verpflichtung zur Offenlegung stehen;
  - 15.4.3. unser berechtigtes Geschäftsinteresse eine Offenlegung erfordert und diese Offenlegung Ihre Rechte, Freiheiten oder berechtigtes Interesse nicht verletzt;
  - 15.4.4. die Offenlegung mit Ihrem Einverständnis erfolgt; oder
  - 15.4.5. die Offenlegung wie in diesem Abschnitt 15 und/oder in unseren Datenschutzrichtlinien festgelegt erfolgt.
- 15.5. Wir können die Dienstleistungen Dritter in Anspruch nehmen, um in unserem Namen Dienstleistungen zu erbringen, was die Verarbeitung Ihrer Daten einschließt.
- 15.6. Ihre personenbezogenen Daten (einschließlich sensibler personenbezogener Daten) können mit anderen Finanzinstituten, Kreditreferenten, Handelsorganisationen,

Betrugsbekämpfungsorganisationen, Inkassobüros und Strafverfolgungsbehörden geteilt werden, um Ihre Identität und Eignung für ein Prepaid-Produkt zu überprüfen, Schulden oder sonstige Rückstände, die Sie uns schulden, einzutreiben, oder zum Erkennen und Verhindern von Betrug, Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung und anderer Finanzkriminalität.

- 15.7. Wir können Informationen über Sie sowohl innerhalb des EWR als auch außerhalb des EWR teilen, vorausgesetzt, dass Ihren Daten ein im Wesentlichen ähnlicher Schutz gewährt wird, wie Daten, die innerhalb des EWR verarbeitet werden.
- 15.8. Wir können Sie kontaktieren, um Sie bezüglich weiterer von uns angebotener Produkte oder Dienstleistungen zu beraten. Wenn Sie nicht von uns bezüglich solcher Produkte und Dienstleistungen kontaktiert werden möchten, lassen Sie uns dies bitte wissen, indem Sie den Kundendienst kontaktieren.
- 15.9. Wenn wir vermuten, dass uns falsche oder unzutreffende Informationen gegeben wurden, dürfen wir den Verdacht zusammen mit anderen einschlägigen Informationen aufzeichnen und den betreffenden Behörden melden.
- 15.10. Wenn falsche oder unzutreffende Informationen übermittelt wurden und Betrug festgestellt wird, werden Einzelheiten an Betrugsbekämpfungseinrichtungen und relevante Behörden weitergeleitet, um Betrug, Geldwäsche sowie Finanzierung von Terrorismus zu verhindern.
- 15.11. Crosscard ist an das Berufsgeheimnis gebunden. Wir sind nicht berechtigt, persönliche, Bank-, Finanzdaten und Informationen, die sich auf die Geschäftsbeziehung mit Ihnen beziehen (die "Informationen"), an Dritte weiterzugeben, es sei denn, die Weitergabe der Informationen erfolgt in Übereinstimmung mit geltendem Recht oder mit Ihrer Zustimmung.
- 15.12. Um Ihnen einen optimalen Service und hohe Qualitätsstandards zu bieten, Vorschriften einzuhalten und von den technischen Ressourcen qualifizierter Spezialisten zu profitieren, können wir bestimmte Aufgaben oder Aktivitäten ganz oder teilweise an Dritte im Großherzogtum Luxemburg oder im Ausland, einschließlich der Mitgliedstaaten des EWR und des Vereinigten Königreichs, oder an eine andere Crosscard-Gesellschaft (ihre Direktoren, leitenden Angestellten, Vertreter, Mitarbeiter, Berater, einschließlich Rechtsberater und gesetzliche Abschlussprüfer) weltweit ("Dienstleister") untervergeben.

Crosscard kann einige oder alle der folgenden Aufgaben und Aktivitäten auslagern (zusammen die "Untervergabe"):

- Betriebs-, Wartungs- und Unterstützungsaufgaben für IT-Infrastrukturen und Anwendungen;
- Nachrichten- und Zahlungsplattformen (einschließlich der manuellen Datenverschlüsselung, Verarbeitung, Überwachung und Speicherung/Archivierung von Zahlungsnachrichten)
- Filterung und Nachrichtenüberprüfung, um sicherzustellen, dass die von Crosscard ausgeführten Transaktionen in jeder Hinsicht den geltenden internationalen Vorschriften und Gesetzen entsprechen;
- Zentralisierung und Verarbeitung aller Dokumente;

- Kundenidentifikation und Datenverwaltungsaktivitäten (z.B. Dokumentensammlung, Entscheidungsfindung, Risikobereitschaft, Steuerklassifizierung und Berichtspflichten);
- die Verfahren zur Erfassung, Überwachung und Archivierung von Anweisungen und Aufträgen zu Bank- und Finanztransaktionen (auch per Telefon);
- Die Bearbeitung von Zahlungsdienstleistungsaktivitäten und Finanzinstrumenten in kommerziellen Angelegenheiten oder Rechtsstreitigkeiten, von der Entstehung bis zur Entscheidungsfindung;
- Die Ausführung jeder Zahlungstransaktion und die Verwaltung der damit verbundenen Geldflüsse, die Kontrolle und Überprüfung bestimmter Zahlungstransaktionen und Aufzeichnungen.

Bei allen Unteraufträgen stellt Crosscard die Einhaltung seiner gesetzlichen Verpflichtungen in diesem Bereich sicher.

Bei den von Crosscard benannten Dienstleistungsanbietern kann es sich um regulierte oder nicht regulierte Unternehmen handeln, die entweder gesetzlich zur Wahrung des Berufsgeheimnisses verpflichtet sind oder von Crosscard vertraglich zur Einhaltung strenger Vertraulichkeitsregeln verpflichtet werden.

- 15.13. Sie stimmen hiermit ausdrücklich zu und ermächtigen Crosscard, Dienstleistungsanbieter mit den oben genannten Unterauftragsaktivitäten und der Übertragung und Offenlegung der damit verbundenen Informationen an die Dienstleistungsanbieter zu beauftragen, in Übereinstimmung mit den regulatorischen Anforderungen, an die Crosscard gebunden ist.
- 15.14. Des Weiteren erklären Sie sich hiermit ausdrücklich damit einverstanden und ermächtigen Crosscard, die Informationen an jedes Gericht, Verwaltungsorgan oder jede Behörde weiterzugeben und zugänglich zu machen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf (luxemburgische oder ausländische) Steuerbehörden, (luxemburgische oder ausländische) Insolvenzverwalter, jede Regulierungsbehörde, in der eine Einheit der Crosscard-Gruppe tätig ist ("Empfänger"), falls dies nach den Regeln eines lokalen oder ausländischen Gesetzes oder einer Verordnung oder nach einer anderen anwendbaren Richtlinie, Leitlinie, Kodex oder Praxisanweisung erforderlich ist.
- 15.15. Gemäß der vorstehenden Genehmigung und während der Laufzeit der Vereinbarung entbinden Sie uns von jeglichem anwendbarem Berufsgeheimnis und verzichten auf alle sich daraus ergebenden Rechte.
- 15.16. Sie nehmen zur Kenntnis und erklären sich damit einverstanden, dass die Dienstleister nicht den Vorschriften des Großherzogtums Luxemburg in Bezug auf das Berufsgeheimnis unterliegen und dass das auf sie anwendbare Berufsgeheimnis weniger streng sein könnte als die Gesetzgebung des Großherzogtums Luxemburg zum Berufsgeheimnis. Unter bestimmten Umständen und trotz ihrer Vertraulichkeitsverpflichtungen können sie gesetzlich verpflichtet sein, die Informationen an Dritte oder an Behörden weiterzugeben. Wir werden unter Berücksichtigung der Art und Kategorien der Informationen und des mit ihrer Verarbeitung verbundenen Risikos die geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen ergreifen, um ein angemessenes Datenschutzniveau zu gewährleisten.

## **16. ÄNDERUNGEN DIESER ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN UND WECHSEL DES VERTRAGSPARTNERS**

- 16.1 Die aktuelle Version dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen wird immer auf der Website verfügbar sein. Wir können diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Gebührenordnung und jeden Teil dieser Vereinbarungen, Zeitpläne oder Anhänge oder spezifische Bedingungen, die für ein vorausbezahltes Produkt gelten ("Änderungen"), jederzeit nach unserem alleinigen Ermessen ändern. Vorbehaltlich Abschnitt 16.2 werden Ihnen alle Änderungen zwei Monate vor dem Wirksamwerden der Änderungen („Datum des Inkrafttretens der Änderung“) per E-Mail mitgeteilt, es sei denn, das Gesetz fordert oder erlaubt es uns, Sie innerhalb einer kürzeren Frist über diese Änderungen zu informieren. Sie können Änderungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen entweder akzeptieren oder ablehnen, bevor diese Änderungen wirksam werden. Sofern wir Sie vor dem Datum des Inkrafttretens der Änderung nicht ausdrücklich darauf hinweisen, dass die Änderungen (einschließlich der Änderung der Vertragsparteien) nicht ausgeführt werden, werden die Änderungen zwei (2) Monate nachdem Sie Ihnen mitgeteilt wurden wirksam. Im Falle einer von uns mitgeteilten Änderung können Sie den Vertrag jederzeit vor dem Wirksamwerden der Änderung kündigen, ohne dass Kündigungsgebühren anfallen, indem Sie uns dies schriftlich mitteilen. Ihre Zustimmung zu diesen Änderungen gilt als erteilt, wenn Sie uns Ihre Ablehnung nicht vor dem Wirksamwerden der Änderungen mitgeteilt haben.
- 16.2 Wir behalten uns das Recht vor, von Zeit zu Zeit Updates durchzuführen, um die Erbringung unserer Dienstleistungen zu verbessern. Wir werden uns nach besten Kräften bemühen, Benachrichtigungen bezüglich solcher Änderungen so weit wie möglich im Voraus zur Verfügung zu stellen, wenn dies vernünftigerweise möglich ist.
- 16.3 Änderungen der Ausgabe- oder Aufladelimits Ihres Prepaid Produkts, die erforderlich sind, um unsere gesetzlichen Vorgaben zu erfüllen, sind keine Änderungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und müssen Ihnen deshalb nicht vorher mitgeteilt werden. Sie können Ihre Ausgabelimits jederzeit durch Einloggen in Ihren Account überprüfen.
- 16.4 Wir können unsere Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf einen oder mehrere Dritte übertragen (Vertragsübernahme). Ihnen steht für den Fall der Vertragsübernahme das Recht zu, den Vertrag fristlos zu kündigen.

## **17. RECHT UND GERICHTE**

- 17.1 Dieser Vertrag unterliegt den Gesetzen von das Großherzogtum Luxemburg, aber Sie könnten das Recht haben, Klage gegen uns bei einem Gericht im Zuständigkeitsbereich Ihres Wohnsitzes zu erheben. Wenn Sie aus irgendeinem Grund nicht berechtigt sind, bei einem Gericht außerhalb von das Großherzogtum Luxemburg Klage zu erheben, erklären Sie sich, indem Sie diese Vereinbarung schließen, damit einverstanden, sich der nicht-ausschließlichen Gerichtsbarkeit von das Großherzogtum Luxemburg für alle Rechtsstreitigkeiten resultierend aus dieser Vereinbarung zu unterwerfen.
- 17.2 Ungeachtet dieses Abschnitts 17, erklären Sie sich damit einverstanden, dass wir

weiterhin dazu berechtigt sind, in jeder Gerichtsbarkeit Unterlassungsansprüche (oder entsprechende Rechtsmittel) geltend zu machen.

17.3. Keine Person(en) außer Ihnen und uns hat Rechte unter dieser Vereinbarung.

## **18. AUFLADEN DES PREPAID PRODUKTS**

18.1. Ihr Konto darf nur über von uns zugelassene Kanäle aufgeladen werden. Die Art und Beschaffenheit dieser Ladekanäle hängt von der Geschäftsbeziehung ab, die wir mit unseren Geschäftspartnern haben.

18.2. Die Zeitdauer, welche benötigt wird, um Ihr Kontoguthaben auf den neuesten Stand zu bringen, wenn Sie Ihr Konto aufladen, hängt von der von Ihnen genutzten Zahlungsmethode sowie von der Zeit ab, die benötigt wird, um das Guthaben an uns zu senden. Weitere Informationen bezüglich der Auflademöglichkeiten und der damit verbundenen Gebühren sind auf der Website und in der Gebührenordnung zu finden. Sollten Sie Fragen bezüglich der Auflademöglichkeiten Ihr Konto betreffend haben, kontaktieren Sie bitte den Kundenservice.

18.3. Sie sind vollumfänglich verantwortlich und haftbar dafür, dass die von Ihnen zur Aufladung Ihres Kontos transferierten Geldbeträge unser Konto erreichen und Ihr Konto immer vor jeder Transaktion mit entsprechenden, ausreichenden Geldbeträgen aufgeladen ist. Darüber hinaus sind Sie verpflichtet und uns gegenüber haftbar, wenn Ihr Konto durch die Nutzung Ihres Prepaid Produkts in ein Minus gelaufen sein sollte, die entsprechenden Beträge unverzüglich auf Ihr Konto zu überweisen, sodass Ihr Kontoguthaben immer Null oder eine positive Bilanz aufweist.

18.4. Wir behalten uns das Recht vor, aufgrund von rechtlichen und regulatorischen Anforderungen, Aufladelimits für Ihr Konto vorzugeben, um unseren Sicherheits- und Risikorichtlinien zu entsprechen. In diesem Fall werden Sie hiervon auf unserer Website oder durch unseren Kundenservice informiert.

18.5. Unabhängig von den Bestimmungen in diesem Abschnitt 18 oder jeglichen maximalen Ausführungsfristen behalten wir uns das Recht vor, die Aufladung Ihres Kontos abzulehnen, sofern wir, gemäß unseren internen Kontrollen zur Bekämpfung von Geldwäsche, Bedenken bezüglich der Herkunft der Finanzmittel haben oder, abhängig vom Kontotyp und dem verbundenen Aufladelimit, sofern die Identifikationserfordernisse gemäß Abschnitt 3 nicht eingehalten wurden. Wir behalten uns vor, von Ihnen Informationen über die Herkunft von Geldbeträgen zu erfragen. Es liegt in unserem alleinigen Ermessen, jede Bestellung, Anfrage oder damit verbundene Zahlung, die Sie zum Erwerb von E-Geld machen, abzulehnen, ohne Angabe von Gründen und ohne Haftung für einen Verlust oder Schaden, den Sie oder ein Dritter erleidet.

## **19. KUNDENSERVICE KONTAKTDATEN**

Website	www.viabuy.com
Kundenservice E-Mail	service@viabuy.com
Kartensperrungs-Servicenummer	0080048437776

## Gebührenordnung

Diese Gebührenordnung gilt für die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für das VIABUY Prepaid-Produkt.

### GEBÜHREN

#### Prepaid Produkt Gebühren

Einmalige Konto-Ausgabegebühr <sup>1</sup>	EUR 69,90
Jahresgebühr Karte	EUR 19,90
Monatliche Kontoführungsgebühr ab dem 13. Monat nach Vertragsbeginn (wird erlassen, wenn mindestens eine ein- oder ausgehende Zahlung auf Ihrem Konto innerhalb der vorangegangenen 12 Monate stattgefunden hat)	EUR 9,95

#### Transaktions- und Nutzungsgebühren:

Kauf-Transaktion	KOSTENFREI
Fremdwährungseinsatz	2,75%
Abhebung am Geldautomaten <sup>2</sup>	EUR 5,00
Direktzahlung auf ein anderes VIABUY Konto	KOSTENFREI
Ausgehende Inlands- oder SEPA-Überweisung	KOSTENFREI
Fehlgeschlagene POS-Zahlung oder fehlgeschlagener Bargeldbezug (sofern die fehlgeschlagenen Handlungen auf ungenügenden Guthaben beruhen), Abrufen des Guthabenstands am Geldautomaten	EUR 0,50
Banküberweisung außerhalb des SEPA-Raums oder in einer anderen Währung	EUR 9,90
SMS-Gebühr pro von Ihnen angeforderter SMS (PIN Erinnerung oder Zahlungsautorisierungsbestätigung durch SMS statt E-Mail)	EUR 0,19

#### Aufladegebühren<sup>3</sup>:

Inlands- oder SEPA-Überweisung	0,9%
MyBank, eingehende, direkte Überweisung von einem anderen VIABUY- Konto	KOSTENFREI
Bargeldaufladung bei einer Bank <sup>2</sup>	KOSTENFREI
Internationaler Banküberweisung von außerhalb des SEPA-Raums oder in einer Fremdwährung, giropay, eps, iDEAL, SOFORTüberweisung, Trustly, Bancontact, Multibanco	1,75%
Kredit-, Prepaid- oder Debitkarte	1,75%
TrustPay	2,75%
paysafecard	8,75%

#### Sonstige Gebühren

Rückerstattungsgebühr	EUR 5,00
Rückbuchung <sup>4</sup>	EUR 25,00
Rückbelastung, Sicherheitsüberprüfung	EUR 25,00
Ersatzkarte, manuelle Überweisungszuordnung bei fehlendem oder fehlerhaftem Verwendungszweck	EUR 10,00
Verwaltungsgebühr pro Stunde; fällt für spezialisierte Kundenanfragen oder manuelle Arbeit an, die außerhalb der Vereinbarung durchgeführt wird	EUR 120,00

<sup>1</sup> Gültig ab dem Tag, an dem wir eine Bestätigungs-E-Mail an die E-Mail-Adresse, die Sie bei der Registrierung angegeben haben, senden und nicht erstattungsfähig, sofern dies nicht in Übereinstimmung mit Abschnitt 9.1 dieses Vertrags geschieht. Die Ausgabe eines Kontos beinhaltet eine durch ein Kreditkarteninstitut lizenzierte Karte. Sie müssen Ihr Konto mit einem erstmaligen Mindestbetrag von EUR 89,80 innerhalb von 21 Tagen aufladen.

<sup>2</sup> Zusätzliche Bank- oder Geldautomatengebühren können anfallen und werden entweder Ihrem Kontoguthaben angelastet oder vom Auszahlungsbetrag abgezogen.

<sup>3</sup> Zusätzliche Auflademethoden wie z. B. internationale Überweisungen außerhalb des SEPA-Raums, giropay, eps, IDEAL, SOFORTÜberweisung u. a. stehen gemäß unseren vertraglichen Vereinbarungen mit den entsprechenden Geschäftspartnern von Zeit zu Zeit zur Verfügung. Diese Auflademethoden sind auf der Website aufgeführt und gemäß allen geltenden Gebühren, die von Ihrem Konto abgezogen werden, zur Verwendung erhältlich. Die folgenden maximalen Ausführungsfristen für die unten stehenden Zahlungsdienste unterliegen zu jedem Zeitpunkt den Konditionen dieses Vertrags sowie Ihrer Einhaltung dieses Vertrags, insbesondere, aber nicht ausschließlich, wenn es um die ausreichende Darlegung von Identifikationsnachweisen oder der Herkunft Ihrer Gelder geht oder um jegliche interne Aufladelimits, die wir als Teil unserer Verpflichtungen zur Bekämpfung von Geldwäsche einführen. Falls wir einen Zahlungsauftrag an einem geschäftsfreien Tag oder nach 16:00 MEZ (mitteleuropäische Zeit) an einem Geschäftstag erhalten sollten, wird der Auftrag von uns als am nächsten Geschäftstag eingegangen erachtet.

Maximale Ausführungsfrist	Zahlungsdienst
Wenn Ihr Zahlungsauftrag oder eine Nachricht von Ihrer Bank oder Ihres Kreditinstituts über Ihren Zahlungsauftrag, wie jeweils zutreffend, bei uns eingegangen ist	Eingehende Überweisungen via giropay, eps, IDEAL, SOFORTÜberweisung, paysafecard, Kreditkarte, Prepaidkarte, Debitkarte, VIABUY von Karte zu Karte; Abhebungen am Geldautomat
Ende des Geschäftstages nach Eingang Ihres Zahlungsauftrags	Ausgehende SEPA-Überweisung
Ende des zweiten Geschäftstages nach dem Zeitpunkt des Eingangs der mit Ihrer Zahlung in Verbindung stehenden Gelder von Ihrer Bank oder Ihrem Kreditinstitut	Eingehende SEPA-Überweisung, Lastschrift oder Bareinzahlungen bei einer Bank oder am Geldautomaten, TrustPay, Trustly, Bancontact, Multibanco, MyBank

<sup>4</sup> In den Fällen, in denen wir eine Zahlung für den Kauf von E-Geld und zum Aufladen Ihres Kontos erhalten, aber Sie die erforderlichen Voraussetzungen nicht erfüllen, damit diese Zahlung Ihrem Konto gutgeschrieben werden kann oder Sie in sonstiger Weise nicht unseren angemessenen Anweisungen entsprechen und wir deshalb verpflichtet sind, die Zahlung zurückzubuchen, behalten wir uns das Recht vor, eine Rückerstattungsgebühr zu erheben, die von der eingegangenen Zahlung vor Rückbuchung abgezogen wird.