

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## DEFINITIES

### **Aanvaard Rechtsgebied**

heeft de betekenis zoals beschreven in clausule 6.7.

### **AVG**

betekent de EU-verordening 2016/679, Algemene Verordening Gegevensbescherming, ook wel GDPR (General Data Protection Regulation) genoemd.

### **Betaalsysteem**

betekent de eigenaar van een betaalkaartsysteem, met inbegrip van, maar niet beperkt tot de organisatie Mastercard International Incorporated.

### **CET**

betekent Centraal-Europese tijd.

### **Crosscard**

Crosscard, S.A. is een naamloze vennootschap (*société anonyme*) die valt onder de wetten van het Groothertogdom Luxemburg ("Luxemburg"), door CSSF geautoriseerd als instelling voor elektronisch geld onder referentienummer W 00000011 en geautoriseerd om haar activiteiten uit te voeren in alle lidstaten van de EER, met vestigingsadres 26-28, Rue Edward Steichen, L-2540 Luxemburg, Luxemburg, en ingeschreven bij de Luxemburgse handelsregister onder nummer B215831).

### **CSSF**

is de afkorting voor *Commission de Surveillance du Secteur Financier*, de Commissie van toezicht op de financiële sector in Luxemburg.

### **EER**

betekent Europese Economische Ruimte.

### **IBAN**

betekent een specifiek nummer dat is toegewezen aan Uw Rekening en dat U bij het uitvoeren of ontvangen van betalingen zoals beschreven in paragraaf 2.3 kunt gebruiken. Het al dan niet uitgeven van een Prepaid Product met een IBAN gebeurt te allen tijde naar Ons eigen goeddunken en We kunnen op ieder moment de toewijzing van een IBAN aan Uw Rekening wijzigen of intrekken.

### **Kaart**

betekent elk betaalmiddel van een betaalsysteem die door Ons aan U wordt verstrekt in combinatie met uw Rekening.

### **Klantenservice**

betekent het service team dat al Uw vragen met betrekking tot het gebruik van Uw Prepaid Product verwerkt en afhandelt. De contactgegevens van dit team staan vermeld in art. 19 van deze Algemene Voorwaarden.

### **Kostenoverzicht**

heeft de betekenis zoals beschreven in clause 4.1 van deze Algemene Voorwaarden.

### **Looptijd**

heeft de betekenis zoals beschreven in clause 8 van deze Algemene Voorwaarden.

### **Overeenkomst**

het VIABUY bestelformulier dat U heeft ingevuld voor een Prepaid Product, deze Algemene Voorwaarden, het Kostenoverzicht en andere overzichten of bijlagen die Wij van tijd tot tijd kunnen opstellen.

### **Persoon**

betekent een natuurlijk persoon, een rechtspersoon of een samenwerkingsverband zonder rechtspersoonlijkheid (hetzij met of zonder aparte rechtspersoonlijkheid) en zijn wettelijke en persoonlijke vertegenwoordigers, opvolgers en rechtverkrijgenden.

### **Prepaid Product**

betekent een Account of een Kaart.

### **Rekening**

betekent een elektronische geldrekening door Ons aan U verstrekt.

### **3D Secure**

is een authenticatiemethode van een kaarthouder volgens de vereisten van de Europese Richtlijn 2015/2366 van 25 november 2015 ("PSD 2") en de Gedelegeerde Verordening (EU) 2018/389 van de Commissie van 27 november 2017 (de "RTS") met betrekking op sterke klantidentificatie. Hiernaar wordt ook verwezen met de termen "Mastercard® Identity Check™" of "Mastercard® SecureCode™" en wordt gebruikt om tijdens een transactie de identiteit van een kaarthouder te verifiëren en zo ongeautoriseerde transactie te voorkomen.

### **U of Uw**

verwijst naar de Persoon die deze Algemene Voorwaarden heeft geaccepteerd.

### **Vervaldatum**

betekent de datum zoals aangegeven op Uw Kaart en waarop Uw Kaart buiten werking wordt gesteld.

### **Website**

betekent de reeks webpagina's en/of mobiele applicaties (apps) die betrekking hebben tot Uw Prepaid Product zoals uiteengezet in het art. 19 van deze Algemene Voorwaarden en die via internet toegankelijk zijn.

### **Werkdag**

betekent elke dag behalve een zaterdag, zondag, officiële feestdag of Bank Holiday binnen de Single European Payments Area (SEPA).

### **Wij, We, Ons of Onze**

betekent Crosscard.

## **1. INFORMATIE OVER ONS EN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN**

- 1.1. Dit document zet de Algemene Voorwaarden uiteen die van toepassing zijn op Uw Prepaid Product en vormt een Overeenkomst tussen U en Ons. Tevens regelt het de eigendom en het gebruik van Uw Prepaid Product. Voordat u een Prepaid Product bestelt, dient u akkoord te gaan met deze Algemene Voorwaarden en het Kostenoverzicht. Door Uw bestelling bij Ons te plaatsen, geeft u aan dat U akkoord gaat met deze Algemene Voorwaarden en het Kostenoverzicht en deze accepteert. Nadat u Uw bestelling heeft geplaatst, sturen Wij een e-mail ter bevestiging naar het e-mailadres welke U tijdens registratie gebruikt heeft, waarmee het begin van de Overeenkomst tussen U en Ons wordt aangegeven.
- 1.2. Kaarten worden uitgegeven door Ons conform een licentie van het respectievelijke Betaalsysteem. Wij worden gereguleerd en zijn geautoriseerd door de CSSF. De Kaarten blijven te allen tijde Ons eigendom.
- 1.3. Voor deze Overeenkomst en alle communicatie tussen Ons en U zal de Nederlandse taal worden gebruikt tenzij u aangeeft dat U de communicatie in een andere door Ons ondersteunde taal wenst te voeren. Correspondentie gerelateerd aan het gebruik van Uw Prepaid Product of deze Algemene Voorwaarden kunt u sturen naar Crosscard S.A., 26-28, Rue Edward Steichen, L-2540, Luxemburg.
- 1.4. In enkele gevallen zal Uw Prepaid Product of het elektronische geld op Uw Prepaid Product gedistribueerd worden door een commerciële derde partij. Terwijl een dergelijke commerciële derde partij bevoegd is om het Prepaid Product of het elektronische geld op Uw Prepaid Product te distribueren, is deze Overeenkomst gescheiden en onafhankelijk van welke overeenkomst dan ook die mogelijk bestaat tussen U en een dergelijke commerciële derde partij. Wij zijn niet aansprakelijk voor transacties die U mogelijk aangaat met derde commerciële partijen met inbegrip van derden financiële instellingen en U vrijwaart Ons geheel tegen alle aanspraken en aansprakelijkheden, kosten, uitgaven, schade en verliezen (met inbegrip van directe, indirecte of gevolgschade, winstderving, verlies van reputatie en alle rente, boetes en juridische en andere redelijke professionele kosten en uitgaven) geleden of opgelopen door U, die kunnen voortvloeien uit of in verband met dergelijke relaties.

## **2. PREPAID PRODUCTEN**

- 2.1. Uw Prepaid Product is een prepaid betaalmiddel dat gebruikt kan worden om goederen en diensten te betalen bij deelnemende handelaren die online betalingen vanaf Uw Rekening of Kaarten van een betalingssysteem accepteren, op voorwaarde dat er voldoende tegoed op Uw Rekening staat. Zoals bij elk ander betaalmiddel kunnen Wij niet garanderen dat een bepaalde handelaar Uw Prepaid Product accepteert – doe in geval van twijfel navraag bij de handelaar vóór de transactie plaatsvindt.
- 2.2. Uw Kaart is geen creditcard en is op geen enkele manier gekoppeld aan een bankrekening. U moet bij elke aankoop, elke betaling, dan wel opname van contant geld waarbij U Uw Prepaid Product gebruikt, zeker stellen dat er voldoende tegoed op Uw Rekening staat. Uw Kaart is bedoeld als betaalmiddel en het opgewaardeerde tegoed op Uw Rekening vormt geen deposito. U ontvangt geen

rente over het tegoed op Uw Rekening.

- 2.3. In sommige gevallen kunnen wij een Prepaid Product aan U uitgegeven met een virtuele IBAN, zodat u toegang tot extra functies die samenhangen met een betaalrekening heeft. Een virtuele IBAN is alleen gekoppeld aan uw Rekening en betekent niet dat U een eigen bankrekening bij Ons heeft. Het uitgeven van een Prepaid Product met een virtuele IBAN geschiedt te allen tijde naar Ons eigen goeddunken. Wij behouden Ons te allen tijde het recht voor om toewijzing van een IBAN voor uw Prepaid Product te veranderen of in te trekken en een dergelijke intrekking wordt niet beschouwd als een wijziging van deze Algemene Voorwaarden. Voor meer informatie kunt u terecht op de website of neem contact op met Klantenservice.
- 2.4. Wanneer U Uw Prepaid Product ontvangt, kan dit nog niet actief zijn. In dit geval, U dient eerst uw Prepaid Product te activeren door Onze instructies te volgen anders kunnen de transacties geweigerd worden.

### **3. IDENTIFICATIE NOODZAKELIJK BIJ AANKOOP PREPAID PRODUCT**

- 3.1. Daar het Prepaid Product een gereguleerd financieel dienstverleningsproduct is, zijn Wij wettelijk verplicht bepaalde informatie over U op te slaan. Wij gebruiken deze informatie om Uw Rekening te beheren en in geval van verlies of diefstal van Uw Kaart of Rekeninggegevens helpt deze informatie Ons om U en Uw Rekening te identificeren. Wij bewaren deze informatie alleen zolang nodig is en alleen voor de hier beschreven doeleinden. Zie voor meer informatie paragraaf 15.
- 3.2. Om een Prepaid Product te verkrijgen moet U minstens 18 (achttien) jaar oud zijn tenzij Wij U anders aangeven. Wij kunnen een bewijs van Uw identiteit en Uw adres vereisen. Wij kunnen U om documenten vragen om deze te bewijzen en/of uw gegevens elektronisch natrekken.
- 3.3. Wanneer Wij deze controles uitvoeren, is het mogelijk dat Uw persoonlijke informatie wordt doorgegeven aan kredietbureaus en aan instellingen voor fraudebestrijding. Deze kredietbureaus en instellingen slaan mogelijk een dossier met deze informatie op en dit kan een spoor achterlaten in Uw kredietdossier, alhoewel dit spoor aangeeft dat het geen kredietwaardigheidscontrole betreft en niet werd uitgevoerd in het kader van een kredietaanvraag. Het is enkel een identiteitscontrole en zal daarom geen ongunstig effect hebben op Uw kredietwaardigheidswaardering.
- 3.4. Door deze Algemene Voorwaarden te accepteren, stemt U toe met de controles beschreven in deze Algemene Voorwaarden en het bestelformulier van VIABUY.
- 3.5. Alle informatie die U Ons tijdens het bestelproces van een Prepaid Product of een later tijdstip verstrekt, moet nauwkeurig en waarheidsgetrouw zijn. U moet ervoor zorgen dat de informatie die U Ons verschaft of die in Uw Rekening is opgeslagen altijd accuraat en up-to-date is en Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit Uw falen om dat te doen. Te allen tijde behouden Wij Ons het recht voor om U te verzoeken de juistheid van Uw informatie te bevestigen of documenten of ander bewijsmateriaal te verstrekken zodat wij de informatie die U

aan Ons verstrekt kunnen controleren.

#### **4. KOSTEN EN BIJDAGEN**

- 4.1. De kosten en bijdragen worden uiteengezet in een kostenoverzicht (het "Kostenoverzicht"). Dit Kostenoverzicht is beschikbaar op Onze Website. Bij een bestelling en/of transactie die u maakt met betrekking tot een Prepaid Product, dient u er zich bewust van te zijn dat U akkoord bent gegaan met Ons Kostenoverzicht. Het Kostenoverzicht kan tijdens de termijn van deze Overeenkomst door Ons worden aangepast volgens Art. 16.1. Tenzij anders aangegeven zijn alle kosten en bijdragen van toepassing vanaf de datum waarop Wij U een bevestigingsmail van Uw bestelling sturen naar het e-mailadres dat U Ons heeft aangegeven tijdens de registratie.
- 4.2. Kosten die U moet betalen zullen worden afgeschreven van Uw Kaartsaldo en u machtigt Ons om dit te doen. Transactiekosten zullen worden afgeschreven wanneer de transactie wordt uitgevoerd. Indien uw Rekeningsaldo niet voldoende is om de kosten te dekken, kunnen Wij weigeren om de betaling uit te voeren. Kosten voor terugbetalingen of chargebacks zullen in rekening worden gebracht wanneer ze zich voordoen.
- 4.3. Als de aftrek van kosten in een negatief rekeningsaldo resulteert, zult U gevraagd worden om een dergelijk negatief saldo terug te betalen door het storten van voldoende fondsen naar Uw Rekening, anders wordt dit beschouwd als een schending van deze Algemene Voorwaarden. Het terugbetalen van het negatieve saldo moet onmiddellijk gedaan worden en zonder kennisgeving, echter, Wij behouden Ons het recht voor om U op elk moment herinneringen te sturen of om andere incassomaatregelen te nemen, waaronder maar niet beperkt tot, het inschakelen van een incassobureau of advocaten of de vordering in de rechtbank voort te zetten. Wij behouden Ons het recht voor om U kosten in rekening te brengen die Wij in redelijkheid hebben gemaakt in verband met een incasso of handhavingsinspanningen.
- 4.4. Indien U deze Overeenkomst beëindigt, kan het in bepaalde omstandigheden voorkomen dat Wij U een terugbetaling van kosten verschuldigd zijn die door Ons op regelmatige en continue basis zijn toegepast en door U van tevoren zijn betaald. Wij zullen U deze kosten bij de beëindiging van deze Overeenkomst van Uw zijde terugbetalen, op voorwaarde dat U te allen tijde uitstaande kosten die U Ons verschuldigd bent volledig heeft betaald en dat Uw Rekening geen negatief saldo bevat.

#### **5. GEBRUIKSAANWIJZING VOOR HET PREPAID PRODUCT**

- 5.1. Een Prepaid Product mag alleen worden gebruikt door de Persoon aan wie het Prepaid Product werd verstrekt. Prepaid Producten zijn niet op andere wijze overdraagbaar en het is U niet toegestaan om andere Personen gebruik te laten maken van Uw Prepaid Product, bijvoorbeeld door Uw pincode bekend te maken of hun toe te staan Uw Kaart of Rekeninggegevens te gebruiken om goederen via het internet aan te kopen. Indien Uw Prepaid Product het gebruik van een betaalkaart van een Betaalsysteem omvat, dient U deze in het handtekeningenveld

op de achterkant te ondertekenen.

5.2. U kunt uitdrukkelijk toestemming aan derden geven, deze verwijderen en deze beheren om namens U bepaalde acties te ondernemen. U kunt dit doen door in te loggen op Uw Account, in andere gevallen kunt U dit direct met de derde partij doen. U erkent dat als U toestemming aan een derde geeft om namens U actie te ondernemen, dat wij bepaalde informatie over Uw Account aan deze derde partij kunnen bekendmaken. Als u:

5.2.1. een derde partij dienstverlener die onder de toepasselijke wet account bevoegd is informatiediensten ("AIS-provider") te verlenen namens U toegang toestaat aan informatie over Uw Account; of

5.2.2. een derde partij kaartverstrekker toestaat te bevestigen of een benodigd bedrag voor de uitvoering van een betaling met kaart beschikbaar is op Uw Account; of

5.2.3. een derde partij dienstverlener die onder de toepasselijke wet bevoegd is tot het initiëren van betalingstransacties ("PIS-provider") toestaat om namens U een betaling te initiëren;

dan is deze Overeenkomst nog steeds van toepassing op U en Uw toegang tot die informatie met gebruik van de AIS-provider of kaartverstrekker en Uw betaling die door de PIS-provider is geïnitieerd.

5.3. Wij beschikken over het recht aan te nemen dat een transactie door U geautoriseerd is als (i) de magnetische band op Uw Kaart werd gebruikt, of (ii) de Kaart geplaatst werd voor een contactless apparaat om een betaling uit te voeren; of (iii) de Kaart in een chip- of pinapparaat werd gestoken; of (iv) de pincode werd ingevoerd; of (v) een verkoopbon werd getekend; of (vi) de relevante accountinformatie aan de handelaar werd verstrekt waarmee hij/zij de transactie kan uitvoeren in het geval van een transactie via internet of een indirecte transactie; of (vii) een overmaking of een overmaking van kaart naar kaart werd uitgevoerd op Uw inlogpagina. Deze autorisatie bevat tevens Uw uitdrukkelijke toestemming dat Wij (uit Onze database) Uw persoonsgegevens verzamelen, verwerken, versturen en opslaan, die nodig zijn voor de uitvoering van de transactie.

5.4. Elke kaart wordt automatisch geregistreerd voor 3D Secure.

5.4.1. Authenticatie via 3D Secure kan worden uitgevoerd middels een app of door gebruik van een smsTAN-procedure via het door u geregistreerde telefoonnummer. Wij behouden ons het recht voor andere authenticatieprocedures voor te stellen of de bestaande procedures te desactiveren.

5.4.2. Om u te authenticeren middels een smsTAN via 3D Secure, dient u uw kaart te hebben geactiveerd en uw mobiele telefoonnummer te hebben geverifieerd. Als een authenticatie door 3D Secure nodig is tijdens een transactie ontvangt u een sms met een smsTAN die aangemaakt is voor deze transactie op het telefoonnummer dat u bij ons geregistreerd heeft. De smsTAN is na verzending 5 minuten geldig. Als deze niet binnen deze tijd wordt gebruikt, verliest hij automatisch zijn geldigheid. Hetzelfde geldt voor een door uw aangevraagde nieuwe smsTAN. Tijdens het betalingsproces zal u worden gevraagd de smsTAN in te voeren op een bevestigingspagina. U authenticatieert zich door de ontvangen smsTAN in

- te voeren en, indien van toepassing, de beveiligingsvraag juist te beantwoorden.
- 5.4.3 Om u zich te authenticeren voor de app via 3D Secure moet u dit op uw mobiele apparaat geïnstalleerd hebben. Als authenticatie via 3D Secure tijdens een betaalproces nodig is, ontvangt u een bericht op uw mobiele apparaat. Wanneer u de APP opent wordt een bevestigingspagina met de transactiegegevens getoond. De authenticatie vindt plaats door te klikken op de knop "Bevestigen" op deze bevestigingspagina en de biometrische authenticatiemogelijkheden van het mobiele apparaat te activeren.
  - 5.4.4 U bent tijdens de authenticatie via 3D Secure verplicht te controleren of de getoonde transactiedetails overeenkomen met de transactie die u probeert te doen. In het geval van afwijkingen dient u de transactie onmiddellijk te onderbreken.
  - 5.4.5 Het is uw verantwoordelijkheid om uw mobiele apparaat te beschermen tegen ongeautoriseerde toegang door de geschikte veiligheidsmaatregelen te treffen, bijvoorbeeld door het te beschermen met een wachtwoord. Als u niet de geschikte veiligheidsmaatregelen treft, kan dit worden beschouwd als ernstige nalatigheid en kan invloed hebben op het vorderen van verliezen.
  - 5.4.6 Wij kunnen online transacties per kaart weigeren als u niet voldoet aan de bedoelde authenticatie via 3D Secure. Wij behouden ons het recht voor om bepaalde transacties te classificeren als laag risico en daardoor kunnen wij de authenticatie via 3D Secure opheffen bij deze transacties.
  - 5.4.7 Wij kunnen de kaart die gebruikt wordt voor 3D Secure blokkeren als dit gerechtvaardigd wordt door objectieve redenen in relatie met de veiligheid van de 3D Secure-service of als er een vermoeden bestaat van frauduleus gebruik van de 3D Secure-service. Om de blokkering op te heffen dient u contact op te nemen met de Klantenservice.
  - 5.4.8 We zijn bevoegd een derde partij in te schakelen voor het uitvoeren van de 3D Secure-service binnen het toepassingsgebied van deze Overeenkomst. Wij verstrekken deze derde partij uw persoonsgegevens (bijv. mobiel telefoonnummer) alleen binnen het toepassingsgebied en voor het beoogde doel van deze Overeenkomst.
- 5.5. Zodra Wij Uw opdracht om door te gaan met de transactie hebben ontvangen, kan de transactie niet worden gestopt of worden herroepen. Zodra Wij Uw betaalopdracht hebben ontvangen, zullen wij binnen een gespecificeerde periode tot betaling overgaan. Wij berekenen deze periode vanaf de datum dat Wij Uw opdracht ontvangen en niet vanaf het tijdstip waarop U deze stuurt. Opdrachten die niet op een Werkdag worden ontvangen, worden op de eerstvolgende Werkdag als ontvangen beschouwd. Wij zullen de waarde van de transactie plus alle van toepassing zijnde kosten en bijdragen van het resterende tegoed van Uw Rekening afschrijven. De handelaar of dienstverlener die Uw Prepaid Product heeft geaccepteerd voor betaling, zal gewoonlijk de betaling binnen 5 Werkdagen ontvangen.
- 5.6. Als een poging tot betaling wordt gedaan die het resterende tegoed op Uw Rekening overschrijdt, zal, onder normale omstandigheden, de transactie worden geweigerd. Echter, in bepaalde omstandigheden kan een transactie leiden tot een

negatief saldo op Uw Rekening. Wij behandelen dergelijke gevallen per geval apart, maar waar sprake is van een openstaand saldotekort bent U volledig aansprakelijk voor het betalen van het openstaande bedrag. U stemt toe het openstaande bedrag onmiddellijk aan Ons te betalen wanneer Wij dit verzoeken en machtigt Ons het openstaande bedrag plus bijkomende kosten en bijdragen via een automatische incasso te incasseren, iedere keer dat U Uw Rekening vervolgens opwaardeert. Wij kunnen het gebruik van Uw Prepaid Product beperken of opschorten totdat het openstaande bedrag op Uw Rekening weer gecompenseerd is.

- 5.7. Onder geen enkel beding is het U toegestaan om Uw Prepaid Product te gebruiken om een voorschot in contanten of andere vorm van krediet van Ons te verkrijgen. In gevallen waarbij een transactie voor het opwaarderen van Uw Rekening wordt geautoriseerd maar wij de fondsen niet ontvangen, bent U verplicht om Ons het openstaande bedrag dat verband houdt met het opwaarderen van de Rekening te betalen. Indien U niet binnen een redelijk tijdsbestek aan Ons verzoek voldoet, kunnen Wij externe partijen inschakelen of de zaak voortzetten in een rechtbank om het openstaande bedrag voor Ons te incasseren en zult U aansprakelijk worden gehouden voor alle kosten die verband houden met deze zaak.
- 5.8. Indien U Uw Prepaid Product gebruikt voor een transactie in een andere valuta dan de valuta waarin de Prepaid Product is uitgegeven, zal de transactie worden geconverteerd naar de valuta waarin het Prepaid Product is uitgegeven door het netwerk van het Betaalsysteem, op basis van een door het betreffende Betaalsysteem vastgelegde wisselkoers. De wisselkoers varieert gedurende de dag en is niet door Ons vastgelegd, dientengevolge zijn Wij daar niet verantwoordelijk voor en kunnen Wij niet garanderen dat U een gunstige wisselkoers ontvangt. Voor meer informatie over de toegepaste wisselkoers kunt U nadat de transactie is voltooid, contact opnemen met Onze Klantenservice.
- 5.9. Doorgaans zullen Wij in staat zijn om U bij transacties 24 uur per dag, 365 dagen per jaar te ondersteunen. Echter, Wij kunnen niet garanderen dat dit het geval is en onder bepaalde omstandigheden – bijvoorbeeld in geval van een serieus technisch probleem – kan het zijn, dat Wij niet in staat zijn transacties te ontvangen of te voltooien.

## **6. BEPERKINGEN VAN HET GEBRUIK VAN PREPAID PRODUCTEN**

- 6.1. Uw kaart is niet gekoppeld aan een depositorekening of enige andere bankfaciliteit en mag niet gebruikt worden als bewijs van identiteit.
- 6.2. In bepaalde sectoren zullen handelaren zoals autoverhuurbedrijven, hotels en andere dienstverleners een schatting maken van het geldbedrag dat U mag uitgeven of waarvoor U autorisatie nodig heeft. De schatting kan hoger zijn dan het bedrag dat U uitgeeft of dat aan U in rekening wordt gebracht. Dit betekent dat een deel van het tegoed op Uw rekening kan worden geblokkeerd gedurende maximaal 45 dagen en dienovereenkomstig zult U niet in staat zijn dit bedrag te besteden tijdens deze periode. Het geblokkeerde bedrag kunnen Wij niet zonder toestemming van de handelaar of van de dienstverlener vrijgeven. U mag Uw Prepaid Product niet gebruiken in situaties, waarin het onmogelijk is voor de handelaar of aanbieder om

online autorisatie van Ons te verkrijgen dat U over voldoende middelen beschikt voor de transactie. Bijvoorbeeld: transacties in treinen, schepen en bij sommige aankopen tijdens vluchten.

- 6.3. Het is U niet toegestaan om Uw Rekening te gebruiken om betalingen samen te voegen en waarvan wij denken dat dit een commercieel doel dient tenzij Wij U expliciet over het tegendeel informeren. In het bijzonder wanneer U op Uw Rekening geld bijgeschreven krijgt van meer dan 5 derde partijen binnen een willekeurige periode van 90 dagen, beschouwen Wij dit niet als normaal gebruik van de Rekening. In zulke gevallen wordt het gebruik van Uw Rekening beperkt en behouden Wij Ons het recht voor om Uw kaart op te schorten en/of Onze betrekkingen met U direct te beëindigen.
- 6.4. Onverminderd het bepaalde in paragraaf 6.3, is het ten strengste verboden om betalingen van of naar het Prepaid Product uit te voeren voor goederen of diensten die worden geassocieerd met illegale activiteiten, zoals maar niet beperkt tot wiswassen van geld, financiële terrorisme, fraude of andere financiële misdaden, of waarvan wij denken dat ze deze vergemakkelijken; of voor materiaal dat tot geweld, haat, racisme aanzet; of voor materiaal dat als immoreel of obscene wordt beschouwd; of voor niet-geregistreerde liefdadigheidsdiensten, Ponzifondsen, of beleggingsfondsen met hoog rendement.
- 6.5. Wij behouden Ons het recht voor om naar Ons eigen goeddunken categorieën van verboden transacties toe te voegen door het toevoegen van dergelijke categorieën aan deze Algemene Voorwaarden en door U daarvan op de hoogte te stellen.
- 6.6. Het gebruik van een Rekening kan zonder kennisgeving verder worden beperkt als verdachte, frauduleuze, of illegale activiteiten of activiteiten met een verhoogd risico worden vastgesteld of vermoed, als Wij vermoeden dat U niet heeft voldaan aan deze Algemene Voorwaarden, of in het geval van uitzonderlijke omstandigheden, welke de normale werking van het Prepaid Product onmogelijk maken.
- 6.7. Op grond van Onze wettelijke verplichtingen behouden Wij Ons het recht voor om te allen tijde aanvragen van bepaalde rechtsgebieden te weigeren. Tijdens de aanvraagprocedure van het Prepaid Product wordt U op de hoogte gesteld van welke jurisdicties Wij aanvragen aanvaarden ("Aanvaard Rechtsgebied"). Het is Uw verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat U niet van Onze diensten gebruikmaakt als U in een rechtsgebied woont dat niet een Aanvaard Rechtsgebied is. Als Wij in welk stadium dan ook kennis nemen van het feit dat U in een rechtsgebied woont dat geen Aanvaard Rechtsgebied is, behouden Wij Ons het recht voor om direct en zonder berichtgeving Uw Rekening op te schorten en te sluiten en deze Overeenkomst te beëindigen.

## **7. BEHEER VAN UW PREPAID PRODUCT**

U kunt het beschikbare tegoed op Uw Rekening controleren en een Rekeningoverzicht met alle transacties bekijken door naar de Website te gaan en in te loggen met Uw persoonlijke gegevens. Uw overzicht laat het tegoed zien

waarmee U Uw Rekening heeft opgewaardeerd en alle bedragen (transacties, geldopnames en kosten) die U in rekening werden gebracht. Uw overzicht wordt regelmatig, en in ieder geval dagelijks, bijgewerkt. Wij verstrekken geen papieren overzichten. Daarnaast kunt U Ons verzoeken U per e-mail of tekstbericht (SMS) een bericht te sturen voor elke transactie door deze functie te activeren in Uw inlogpagina. Houd er rekening mee dat hiervoor bepaalde tarieven van toepassing kunnen zijn zoals uiteengezet in het Kostenoverzicht.

## **8. LOOPTIJD EN VERVALLEN VAN DE OVEREENKOMST**

- 8.1. Deze Overeenkomst treedt in werking op de datum dat Wij een bevestigingse-mail van Uw bestelling sturen naar het e-mailadres dat U Ons tijdens de registratie heeft verstrekt. Deze Overeenkomst duurt voor een periode van 2 (twee) jaar. Als deze Overeenkomst niet volgens de Algemene Voorwaarden voor het einde van deze 2 (twee) jaar wordt beëindigd, dan wordt op de laatste dag van deze 2 (twee) jaar deze Overeenkomst automatisch verlengd met een jaar.
- 8.2. Ongeacht deze looptijd zal Uw Kaart vervallen op de Vervaldatum. Op die datum zal Uw Kaart niet meer functioneren en ondanks dat u Uw vervallen Kaart niet meer kunt gebruiken, heeft U er recht op van Ons een nieuwe Kaart te ontvangen. Daarnaast behouden Wij ons het recht om de Kaart te vervangen met een nieuwe Kaart tijdens de geldigheidstijd van de Kaart. Hiervoor worden U geen kosten in rekening gebracht.
- 8.3. Tenzij deze Overeenkomst vóór het einde van de Looptijd door Ons of door U wordt beëindigd, zullen deze Algemene Voorwaarden automatisch worden verlengd en zullen ze van toepassing zijn voor de gehele duur van de vernieuwde Looptijd.
- 8.4. Ondanks het hierboven gestelde, kunt U op ieder moment deze Overeenkomst beëindigen (en daarmee Uw Prepaid Product opzeggen) met een opzegtermijn van dertig (30) dagen door Ons hiervan op de hoogte te stellen door Ons te schrijven of te e-mailen.
- 8.5. Indien U deze Overeenkomst 21 dagen na de dag van verzending van de bevestigingsmail beëindigt en U ons verzoekt, volgens sectie 9.3, om een overmaking van uw resterende rekeningtegoed, zullen U terugboekingskosten in rekening worden gebracht zoals uiteengezet in het Kostenoverzicht. Wij zullen uw tegoed op Uw Prepaid Product niet terugboeken als U Ons Uw verzoek tot een terugboeking meer dan 6 jaar na het aflopen van Uw gebruiksrecht doet om betalingstransacties met Uw Prepaid Product te maken. Bijvoorbeeld: 6 jaar na het annuleren of aflopen van deze Overeenkomst.

## **9. OPZEGGINGS-, BEËINDIGINGS- EN TERUGBOEKINGSPROCEDURE**

- 9.1. Informatie betreffende de uitoefening van het herroepingsrecht:
  - 9.1.1. **HERROEPINGSRECHT:** U heeft het recht om binnen een termijn van 21 dagen zonder opgave van reden de Overeenkomst te herroepen. De bedenktijd verstrijkt 21 dagen na de dag waarop de e-mail is verzonden waarin wordt bevestigd dat Wij deze Overeenkomst met U aangaan en Uw Rekening openen. Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet U Ons via een ondubbelzinnige verklaring (bv. schriftelijk, per e-mail naar

service@viabuy.com, of per post naar: Crosscard S.A., 26-28, Rue Edward Steichen, L-2540, Luxemburg) op de hoogte stellen van Uw beslissing de Overeenkomst te herroepen. U kunt hiervoor gebruikmaken van het bijgevoegde modelformulier voor herroeping, maar bent hiertoe niet verplicht. Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het om Uw mededeling betreffende Uw uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn van 21 dagen is verstreken.

9.1.2. HERROEPINGSFORMULIER:

- Naar Crosscard S.A. (email: service@viabuy.com; postadres: Crosscard S.A., 26-28, Rue Edward Steichen, L-2540, Luxemburg;)
- Ik deel u hierbij mede dat ik onze overeenkomst betreffende de levering van de volgende dienst herroep: \_\_\_\_\_
- Naam van consument
- Adres van consument
- Handtekening van consument (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)
- Datum

9.1.3. GEVOLGEN VAN HERROEPING: Als U deze Overeenkomst herroept, ontvangt U alle bedragen die Wij van U hebben ontvangen, inclusief leveringskosten (met uitzondering van eventuele extra kosten ten gevolge van uw keuze voor een andere wijze van levering dan de door Ons geboden goedkoopste standaard levering), onverwijld en in ieder geval niet later dan 21 dagen nadat Wij op de hoogte zijn gesteld van Uw beslissing de Overeenkomst te herroepen, van Ons terug. Wij betalen U terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee U de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij U uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd; in ieder geval zullen U voor zulke terugbetaling geen kosten in rekening worden gebracht.

**Houdt U er rekening mee, dat U geen recht heeft op terugboeking van bedragen die U reeds heeft uitgegeven aan goederen of diensten.**

9.2. Na 21 dagen vanaf de dag dat de e-mail werd verstuurd waarin bevestigd wordt dat Wij deze Overeenkomst met U aangaan en Uw Rekening openen, worden alle kosten en vergoedingen niet terugbetaalbaar, behalve die kosten en vergoedingen die Wij op regelmatige basis in rekening brengen en die op voorhand betaald worden. Deze zullen proportioneel terugbetaald worden als U de Overeenkomst beëindigt. Als u bijvoorbeeld de Jaarlijkse vergoeding heeft betaald en besluit deze Overeenkomst 6 maanden na betaling van de Jaarlijkse vergoeding te beëindigen, dan krijgt U de helft van de Jaarlijkse vergoeding terugbetaald. Het overzicht van deze kosten en vergoedingen is weergegeven in het Kostenoverzicht en is ook beschikbaar via de website.

9.3. U kunt deze Overeenkomst op elk moment opzeggen met een opzegtermijn van dertig (30) dagen door contact op te nemen met Klantenservice of door Ons te schrijven. Het resterende saldo op Uw Rekening kunt U laten terugboeken onderhevig aan de Terugboekingskosten die uiteen worden gezet in het Kostenoverzicht. Wij zullen dan een elektronische overboeking maken van uw

resterende saldo op Uw Rekening naar een door u voor dit doel opgegeven bankrekening binnen de Europese Economische Ruimte (EER), op voorwaarde dat Wij overtuigd zijn dat U niet frauduleus gehandeld heeft en dat u ons de in paragraaf 9.4 gevraagde informatie en documenten heeft verstrekt. Er worden geen terugboekingskosten in rekening gebracht indien Wij U aan het eind van de looptijd informeren over de beëindiging van de Overeenkomst en U een verzoek om terugboeking van Uw saldo indient binnen de 12 maanden nadat U deze informatie over de beëindiging heeft ontvangen.

- 9.4. Voordat Wij U het resterende tegoed kunnen terugbetalen, moet U aan Ons de volgende informatie verstrekken:
  - 9.4.1. Het serienummer van Uw Kaart of het ID nummer gekoppeld aan Uw Rekening samen met enige informatie ter verificatie die Wij van U mogen vragen;
  - 9.4.2. Uw volledige naam, e-mailadres en een telefoonnummer;
  - 9.4.3. Een leesbare kopie van een identiteitsbewijs uitgegeven door de overheid (bijv. paspoort of rijbewijs);
  - 9.4.4. Een leesbare kopie van een bewijs van Uw woonadres;
  - 9.4.5. Bankrekeninggegevens, inclusief de IBAN en BIC codes, binnen de Europese Economische Ruimte, waar U het bedrag graag naar overgemaakt wilt hebben; en
  - 9.4.6. Gepaste informatie omtrent de herkomst van Uw tegoed.
- 9.5. Om te voldoen aan Onze wettelijke verplichtingen kunnen Wij U vragen om Ons bepaalde andere informatie te verstrekken, met inbegrip van per post verzonden notarieel bekrachtigde documenten, voordat Wij Uw verzoek zullen verwerken. Wij zullen Uw verzoek tot terugboeking niet afronden, indien Wij vermoeden dat U valse informatie heeft verstrekt, of als er bedenkingen zijn met betrekking tot de veiligheid van de transactie, of als het tegoed op Uw Kaart negatief is, of als er onvoldoende middelen zijn om de Terugboekingskosten en Uitbetalingsbijdrage te dekken.
- 9.6. Wij hebben het recht om deze Overeenkomst of het gebruik van Uw Prepaid Product op te schorten en stop te zetten:
  - 9.6.1. Als u de onder de Overeenkomst vallende contractuele verplichtingen niet nakomt of de verplichtingen in de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden overtreedt; of
  - 9.6.2. als U Uw verplichtingen uit de Overeenkomst, of een deel daarvan, niet nakomt, of herhaaldelijk de Overeenkomst niet nakomt en niet in staat bent de kwestie binnen 7 dagen op te lossen, of Uw Prepaid Product of welke van de faciliteiten daarvan dan ook gebruikt op een wijze die naar Ons inzicht frauduleus of illegaal is; of
  - 9.6.3. als U handelt op een wijze die bedreigend of beledigend is tegenover Onze medewerkers, of een van Onze vertegenwoordigers; of
  - 9.6.4. als U de ontstane kosten en bijdragen niet hebt betaald of een negatief tegoed niet hebt aangevuld; of
  - 9.6.5. om wettelijke redenen, waaronder maar niet beperkt tot het feit dat U verblijft in een rechtsgebied dat geen Aanvaard Rechtsgebied is; of op grond van een uitspraak, instructie of opdracht die Wij van de CSSF of van een Betaalsysteem met betrekking tot de Prepaid Product

- ontvangen; of
- 9.6.6. als Wij redelijkerwijs mogen aannemen of vermoeden dat het gebruik van Uw Kaart het risico van reputatieschade voor Ons meebrengt of dat dit gebruik in verband kan worden gebracht met financiële misdaad; of
- 9.6.7. als We redelijkerwijs vermoeden dat er een ongeoorloofd of frauduleus gebruik van een van Uw Prepaid Producten heeft plaatsgevonden of dat een van de veiligheidskenmerken ervan is gecompromitteerd.
- 9.7. Wanneer het gebruik van Uw Prepaid Product wordt opgeschort of stopgezet, zullen Wij U hiervan vooraf, of zo spoedig mogelijk na het stopzetten, op de hoogte brengen, tenzij dit in strijd is met toepasselijke wet- of regelgeving of een fraude- of misdaadonderzoek in gevaar zou brengen. Als de situatie rondom de opschorting van Uw Prepaid Product naar Onze tevredenheid is opgelost, zal Uw Prepaid Product gereactiveerd worden en opnieuw gereed voor gebruik zijn of, indien nodig, worden vervangen.
- 9.8. Als Uw Prepaid Product is geannuleerd en/of deze Overeenkomst wordt beëindigd of anderszins niet verlengd, zult U geen toegang meer hebben tot Uw Rekening maar U kunt enig resterend saldo terugstorten door contact op te nemen met Klantenservice en te verzoeken om geld naar U over te maken, op een wijze die redelijk aanvaardbaar voor Ons is. U kunt dit doen voor een periode van zes jaar vanaf de vroegste van de datum van annulering van Uw Prepaid Product of beëindiging van deze Overeenkomst.

## **10. VEILIGHEID VAN DE GEGEVENS VAN UW PREPAID PRODUCT**

- 10.1. Wij nemen aan dat alle transacties die zijn aangegaan met Uw Prepaid Product, zijn gemaakt door U, tenzij U Ons heeft ingelicht in overeenstemming met artikel 11.1. U bent verantwoordelijk voor het veilig bewaren van Uw Prepaid Product en de gegevens ervan. Dit betekent dat U alle adequate maatregelen moet nemen om verlies, diefstal of misbruik van Uw Prepaid Product te voorkomen. Deel aan niemand informatie over Uw Prepaid Product mee, behalve wanneer dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van een transactie. U moet ervan overtuigd zijn dat de handelaar of dienstverlener geen bedrieger is en dat U alle adequate veiligheidsmaatregelen heeft genomen om Uw informatie te beschermen, alvorens U doorgaat met de transactie en hun de fysieke Kaart of gerelateerde Rekeninggegevens geeft.
- 10.2. Zodra Uw kaart is verlopen, of indien hij wordt gevonden nadat U hem als verloren of gestolen gemeld hebt of indien de Overeenkomst is beëindigd, moet U Uw Kaart vernietigen door deze door de magneetstrip en/of chip heen in tweeën te knippen.
- 10.3. U moet Uw Prepaid Product PIN te allen tijde geheim houden. Dit houdt in:
- 10.3.1. Uw pincode onthouden zodra U hem ontvangt en onmiddellijk de brief of ander document waarmee Wij U de pincode hebben toegezonden, te vernietigen.
- 10.3.2. Nooit uw pincode op te schrijven op Uw kaart of op enig ander voorwerp dat U normaal gesproken bij Uw Kaart bewaart.
- 10.3.3. Uw pincode te allen tijde geheim te houden en geen gebruik te maken van Uw pincode als iemand anders toekijkt.

- 10.3.4. Uw pincode aan niemand mede te delen, met uitzondering van het mondeling (maar niet schriftelijk) mededelen van Uw pincode aan een Persoon geautoriseerd om Uw Kaart of Rekening te gebruiken.

**COMMUNICEER NOOIT SCHRIFTELIJK DE PIN VAN UW PREPAID PRODUCT AAN EEN ANDER PERSOON.** Daarbij inbegrepen zijn uitgeprinte berichten, e-mails en online formulieren. Het niet nakomen van het bovenstaande kan als grove nalatigheid worden aangemerkt en kan van invloed zijn op Uw recht op schadevergoeding.

## **11. VERLOREN, GESTOLEN OF BESCHADIGDE KAARTEN**

- 11.1. Als U Uw Kaart verliest of als Uw Kaart is gestolen of beschadigd, of wanneer U denkt dat er iets met Uw Rekening aan de hand is, neem dan direct contact met Ons op door de instructies op de Website te volgen of door te bellen naar de Service voor het blokkeren van de Kaart/Rekening (Card Block Services), op het telefoonnummer zoals staat vermeld in het Kostenoverzicht. U zult worden gevraagd naar Uw Kaart- of Rekeningnummer en andere informatie ter verificatie dat U de geautoriseerde Kaart- of Rekeninghouder bent. Na het succesvol doorlopen van de verificatie-procedure, zullen Wij onmiddellijk de verloren of gestolen Kaart, of de Rekening waarmee iets aan de hand is, blokkeren om onbevoegd gebruik te verhinderen en Wij zullen beschadigde Kaarten stopzetten om verder gebruik te verhinderen. Let er alstublieft op dat het vermelde telefoonnummer ALLEEN kan worden gebruikt voor het blokkeren van verloren of gestolen Kaarten of van Rekeningen waarmee iets aan de hand is. Het kan niet worden gebruikt voor het verkrijgen van algemene informatie.
- 11.2. Tenzij anders vereist door de wet, zijn Wij niet aansprakelijk voor enige rechtstreekse of onrechtstreekse vorm van verlies of schade die U ondervindt als gevolg van Uw volledige of gedeeltelijke gebruik (of het niet kunnen gebruiken) van Uw Prepaid Product, of als gevolg van het gebruik van Uw Prepaid Product door derden. Als Wij vermoeden dat U frauduleus heeft gehandeld, of als blijkt dat U opzettelijk of met grove nalatigheid Uw Prepaid Product of gegevens niet te allen tijde veilig heeft bewaard, stellen Wij U aansprakelijk voor alle transacties en bijbehorende kosten.
- 11.3. U bent niet aansprakelijk voor ongeautoriseerde transacties op Uw Prepaid product, indien (i) Wij redelijkerwijs geloven dat U met redelijke zorg en niet frauduleus of met grove nalatigheid heeft gehandeld, ervan uitgaande dat U Ons zo spoedig mogelijk op de hoogte brengt als Uw kaart verloren of gestolen is, of Uw account gecompromitteerd is, (ii) er geen mogelijkheid was voor U om het verlies, de diefstal, de kwijtraking of ander probleem voorafgaand aan de ongeautoriseerde transactie op te merken, of (iii) de Kaart werd verloren door een werknemer of een vertegenwoordiger van Ons of van een ander agentschap aan wie Wij activiteiten hadden uitbesteed.

Nadat U Ons het verlies, de diefstal of het risico van misbruik gemeld heeft, en op voorwaarde dat Wij in staat zijn om Uw Kaart of Rekening te identificeren en er bepaalde veiligheidscontroles zijn uitgevoerd, kunnen Wij een vervangende Prepaid Product en/of pincode aan U verstrekken. Aan de vervanging van een verloren of gestolen Kaart kunnen kosten verbonden zijn. Deze kosten dekken in

alle gevallen alleen de bijkomende kosten voor de vervanging, zie het Kostenoverzicht voor meer informatie. Deze kosten zijn niet van toepassing als Wij wettelijk verantwoordelijk of aansprakelijk zijn voor de omstandigheden die hebben geleid tot de uitgifte van het vervangende Prepaid Product. De bedenktijd beschreven in artikel 9.1 geldt niet voor vervangende Prepaid Producten.

## **12. AANKOPEN VAN HANDELAREN EN GESCHILLEN BETREFFENDE TRANSACTIES**

- 12.1. Wij aanvaarden geen verantwoordelijkheid voor de kwaliteit, veiligheid, rechtmatigheid of enig ander aspect van de goederen of diensten die met Uw Prepaid Product zijn gekocht. Voor alle geschillen die ontstaan in verband met dergelijke aankopen moet rechtstreeks contact worden opgenomen met de Handelaar in kwestie. Zodra er met Uw Kaart een aankoop is gedaan, kan de transactie niet worden stopgezet. Wij zijn niet aansprakelijk indien Handelaren Uw Kaart of de betalingen via Uw Rekening, niet accepteren.
- 12.2. Indien U van mening bent dat U geen toestemming heeft gegeven voor een bepaalde transactie, moet U Ons direct over deze aangelegenheid informeren door contact op te nemen met Klantenservice. Wij kunnen U verzoeken schriftelijk gegevens te verstrekken over Uw klacht.
- 12.3. Indien U Ons niet onverwijld en niet later dan 13 maanden na de debietdatum of nadat er een ongeautoriseerde transactie heeft plaatsgevonden, hierover heeft geïnformeerd, heeft U mogelijk geen recht meer op terugbetaling. Deze periode van 13 maanden begint pas wanneer Wij U een bericht hebben gestuurd van de afschrijving via de middelen die beschreven staan in paragraaf 7, niet later dan een maand na de afschrijving. In andere gevallen begint deze periode op de datum van het bericht.
- 12.4. Behoudens artikel 12.3 en op voorwaarde dat U volledig in overeenstemming met de Overeenkomst en niet frauduleus of zonder adequate zorgvuldigheid gehandeld heeft, bent U niet aansprakelijk voor ongeautoriseerde transacties die met Uw Prepaid Product zijn gemaakt, indien U Ons direct nadat U merkt dat er ongeautoriseerd gebruik is gemaakt van Uw Prepaid Product hiervan op de hoogte stelt en U Ons verzoekt Uw Prepaid Product te blokkeren. Op Ons verzoek dient U ons te voorzien van feiten en informatie betreffende dergelijke situaties. Wanneer Ons onderzoek uitwijst dat een transactie niet door U was geautoriseerd, zullen wij U het bedrag van de transactie terugbetalen voor het einde van de volgende werkdag waarop wij bericht ontvingen over of op andere wijze geïnformeerd werden van het feit dat de transactie ongeautoriseerd was. Wanneer Wij een bevoegde instantie schriftelijk hebben bericht dat Wij legitieme redenen hebben frauduleus gedrag van U te vermoeden, zullen Wij voorgenoemde verplichting alleen vervullen als wij er redelijkerwijs zeker van zijn dat er geen fraude heeft plaatsgevonden. Wanneer Ons onderzoek uitwijst dat de door U aangevochten transactie geenszins een ongeautoriseerde transactie was of dat U hebt verzuimd om aan deze Algemene Voorwaarden te voldoen, waaronder het niet opvolgen van de veiligheidsmaatregelen zoals uiteengezet in paragraaf 10, dan zullen Wij niet tot terugbetaling van de door U aangevochten transactie overgaan of zullen Wij al terugbetaalde bedragen terugvorderen van Uw Account, indien van toepassing, en brengen Wij U de kosten voor de beveiligingscontrole, zoals uiteengezet in het

Kostenoverzicht, in rekening. Deze paragraaf 12.4 is tevens van toepassing op gevallen waarin de transactie werd gestart door een PIS-provider.

- 12.5. In bepaalde omstandigheden kan een transactie worden gestart, maar niet volledig worden voltooid. Als dit gebeurt, kan dit ertoe leiden dat de waarde van de transactie wordt afgetrokken van het saldo op Uw Rekening en dientengevolge niet ter beschikking staat – Wij refereren hiernaar als “hangende autorisatie” of “geblokkeerd”. In deze gevallen moet U contact opnemen met de Klantenservice en relevant bewijs verstrekken om aan te tonen dat de transactie is geannuleerd of herroepen.
- 12.6. Als een handelaar een terugbetaling uitvoert, om welke reden dan ook, (bijv. als U goederen wegens gebreken retourneert) kan het enkele dagen duren voordat het bericht van terugbetaling Ons bereikt en Wij het bedrag retour hebben ontvangen. Het kan daarom 5-10 dagen duren vanaf de datum van de terugbetaling, voordat het bedrag wordt teruggeboekt op Uw Rekening. Alle terugbetalingen voor goederen of dienstverleningen, die met Uw Prepaid Product zijn gekocht, kunnen alleen naar Uw Rekening worden overgemaakt. U heeft geen recht op terugbetalingen in contant geld. Terugbetalingen naar het Prepaid Product zijn alleen toegestaan voor transacties die eerder gemaakt waren met hetzelfde Prepaid Product.
- 12.7. In bepaalde omstandigheden mogen Wij weigeren de door U geautoriseerde transactie te voltooien. Deze omstandigheden zijn onder meer:
- 12.7.1. Als Wij Ons zorgen maken over de beveiliging van Uw Prepaid Product of Wij vermoeden dat Uw Prepaid Product op een frauduleuze of verdachte manier is gebruikt;
  - 12.7.2. Als er onvoldoende tegoed beschikbaar is om de transactie en alle bijkomende kosten te dekken op het moment dat Wij bericht ontvangen van de transactie
  - 12.7.3. Als er onvoldoende saldo op Uw Rekening staat;
  - 12.7.4. Als Wij redelijke gronden hebben om aan te nemen dat U handelt in strijd met de Overeenkomst;
  - 12.7.5. In het geval van fouten, storingen (technisch of anderszins) of weigeringen door handelaren, betalingsverwerkers of Betaalsystemen die transacties afwickelen.

### **13. KLANTENSERVICE & KLACHTENPROCEDURE**

- 13.1. Klantenservice is bereikbaar via de Website op maandag tot en met vrijdag van 8.00 uur tot 17.00 uur (MET). Gedurende deze uren proberen Wij alle verzoeken direct in behandeling te nemen. Houdt U er echter rekening mee dat bepaalde verzoeken slechts tijdens normale kantooruren behandeld kunnen worden. Vragen die buiten kantooruren op een bepaalde dag zijn ontvangen, worden gezien als ontvangen op de volgende Werkdag. De contactgegevens van Onze Klantenservice zijn in het Kostenoverzicht te vinden.
- 13.2. Indien U niet tevreden bent over de ontvangen service, dan moet U Uw klachten eveneens aan de Klantenservice richten waarbij U de contactgegevens zoals aangegeven in het Kostenoverzicht, kunt gebruiken. U moet duidelijk aangeven dat

U een klacht bij Ons wilt indienen; dit helpt Ons om een klacht te onderscheiden van een gewone vraag. Wij streven ernaar om binnen de door de vastgestelde termijnen door de CSSF en in overeenkomst met Onze klachtenprocedure een antwoord of oplossing te geven. U kunt te allen tijde een kopie van de Klachtenprocedure aanvragen door contact op te nemen met Klantenservice.

- 13.3. Als U Onze klachtenprocedure geheel heeft doorlopen en U bent nog steeds niet tevreden, kunt U een klacht indienen bij de CSSF, Commission de Surveillance du Secteur Financier, Département Juridique II, 283 Route d'Arlon, L-1150 Luxemburg. Voor meer contactinformatie kunt U de website <https://www.cssf.lu/en/> bezoeken.
- 13.4. De Europese Commissie heeft een web-based Europese Online Dispute Resolution platform (ODR-platform) opgericht als een gemakkelijke en snelle manier om geschillen tussen ondernemers en consumenten op te lossen. Zie weblink <http://ec.europa.eu/odr> die ook kan worden gevonden op de website en die U naar het ODR-platform leidt.

#### **14. AANSPRAKELIJKHEID EN BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID**

- 14.1. Voor zover toegestaan op grond van het toepasselijk recht, kunnen Wij niet aansprakelijk gesteld worden voor:
- 14.1.1. fouten of storingen gerelateerd aan het gebruik van het Prepaid Product die een gevolg zijn van buitengewone en onvoorziene omstandigheden buiten Onze schuld en die ondanks al Onze inspanningen onvermijdelijk zouden zijn geweest, daarbij inbegrepen maar niet beperkt tot, een fout of een storing in gegevensverwerkingssystemen;
  - 14.1.2. de goederen of dienstverleningen die met Uw Prepaid Product zijn gekocht;
  - 14.1.3. directe, indirecte, incidentele schade, gevolgschade, punitieve, en speciale of andere schade, gemiste kansen, gederfde winst of enig ander verlies of schade;
  - 14.1.4. enig handelen of nalaten dat een gevolg is van Onze naleving van nationaal recht of recht van de Europese Unie; of
  - 14.1.5. kosten die in rekening worden gebracht door derde partijen, zoals andere banken, financiële instellingen of een commerciële derde partij voor het gebruik van hun faciliteiten en diensten.
- In elk geval is Onze aansprakelijkheid beperkt tot het saldo dat op Uw Rekening staat op het moment dat het incident zich voordoet.
- 14.2. In aanvulling op de voorwaarden zoals uiteengezet in artikel 14.1, zal Onze aansprakelijkheid als volgt beperkt zijn:
- 14.2.1. In het geval dat Uw Prepaid Product door Onze schuld defect is, is Onze aansprakelijkheid beperkt tot vervanging van het Prepaid Product of, naar Onze keuze, terugbetaling van het beschikbare tegoed op Uw Rekening;
  - 14.2.2. In het geval dat bedragen ten onrechte door Onze schuld worden afgetrokken van Uw beschikbaar tegoed op Uw Rekening, zal Onze aansprakelijkheid beperkt zijn tot het terugbetalen van een equivalent bedrag.

- 14.2.3. In alle andere omstandigheden te wijten aan Onze schuld is Onze aansprakelijkheid beperkt tot een terugbetaling van het bedrag van het beschikbare tegoed op Uw Rekening.
- 14.2.4. Niets in deze Overeenkomst zal Onze aansprakelijkheid voor overlijden of persoonlijk letsel uitsluiten of beperken.
- 14.3. Indien U Uw Prepaid Product op frauduleuze wijze heeft gebruikt, of heeft toegestaan dat Uw Prepaid Product frauduleus is gebruikt, of op enige andere wijze die in strijd is met deze Algemene Voorwaarden, of illegale doeleinden dient, of als U heeft toegestaan dat Uw Prepaid Product of gegevens uit nalatigheid in gevaar zijn gebracht, bent U verantwoordelijk voor het gebruik en misbruik van het Prepaid Product. Wij zullen alle noodzakelijke en redelijke maatregelen treffen om de schade op U te verhalen en er bestaat geen bovengrens voor Uw aansprakelijkheid, tenzij dergelijke beperkingen voortvloeien uit de wet- of regelgeving. Dit houdt in dat U voorzichtig met Uw Prepaid Product moet omgaan en zorgvuldig moet handelen, daar U anders aansprakelijk wordt gehouden.
- 14.4. Op voorwaarde dat U alle noodzakelijke en redelijke zorg in acht heeft genomen, en altijd onderhevig aan paragrafen 11.3 en 12.4, zult U niet aansprakelijk zijn voor ongeautoriseerde transacties, uitgevoerd als gevolg van een verloren of gestolen Kaart of een gecompromitteerde Rekening.
- 14.5. Claims voor het niet uitvoeren, niet correct of laat uitvoeren van geautoriseerde transacties:
- 14.5.1. Als een geautoriseerde transactie niet of niet correct wordt uitgevoerd, kunt U Ons om een terugbetaling verzoeken voor het volledige bedrag van de transactie zonder vertraging indien de transactie niet of niet correct is uitgevoerd. Als het bedrag van Uw Account is afgeschreven, zullen Wij het saldo van Uw Account herstellen naar wat deze was voor de afschrijving van de niet of niet correct uitgevoerde transactie. Als de transactie werd uitgevoerd door een dienstverlener voor het initiëren van betalingstransacties zullen Wij voldoen aan de voorgenoemde verplichtingen.
- 14.5.2. Naast het genoemde in paragraaf 14.5.1 kunt U Ons verzoeken om een terugbetaling van kosten en rente indien deze van toepassing waren op U of het afgeschreven bedrag van Uw Account in relatie met de niet of niet correct uitgevoerde transactie.
- 14.5.3. Als een geautoriseerde transactie met vertraging werd uitgevoerd kunt U Ons verzoeken de betalingsdienst van de begunstigde te vragen het betaalde bedrag bij te schrijven op de betaalrekening van de begunstigde alsof de betaling correct zou zijn uitgevoerd. Deze verplichting is tevens van toepassing als Uw transactie geïnitieerd is door een dienstverlener voor het initiëren van betalingstransacties.
- 14.5.4. Onze aansprakelijkheid volgens paragrafen 14.5.1-14.5.3 is exclusief de volgende gevallen:
- (i) Als Wij in staat zijn aan te tonen dat het betaalde bedrag tijdig en volledig naar de betalingsdienst van de begunstigde was verzonden.
  - (ii) Als de transactie werd uitgevoerd volgens de door U onjuiste unieke identificatiegegevens van de begunstigde. In dit geval kunt

U Ons echter verzoeken redelijke inspanningen te doen om het bedrag van de transactie terug te halen. Als het bedrag van de transactie niet kan worden teruggehaald, zullen Wij U op schriftelijk verzoek de beschikbare informatie verstrekken waarmee U in staat zult zijn om een terugbetaling te verzoeken van het bedrag van de transactie bij de ontvanger van de transactie.

- 14.5.5 Uw claims onder paragrafen 14.5.1-14.5.3 voor een niet of niet correct uitgevoerde transactie vervallen als U ons niet binnen 13 (dertien) maanden na de datum van transactie hierover bericht. Deze periode van 13 (dertien) maanden begint wanneer Wij U een bericht hebben gestuurd van de afschrijving via de middelen die beschreven staan in paragraaf 7, niet later dan een maand na de afschrijving. In andere gevallen begint deze periode op de datum van het bericht. Dit geldt tevens als Uw transactie geïnitieerd werd door een dienstverlener voor het initiëren van betalingstransacties.
- 14.5.6 Uw claims vervallen als de omstandigheden waaruit de claim voortkomt:
- (i) gebaseerd zijn op een buitengewone of onvoorziene gebeurtenis waarop Wij geen invloed hebben en waarvan de gevolgen niet voorkomen hadden kunnen worden;
  - (ii) het resultaat waren van een voor Ons wettelijke verplichting.
- 14.6. Als U toestaat dat een AIS provider of een PIS Provider namens U handelt, bent U aansprakelijk ten opzichte van Ons voor de namens U geautoriseerde acties van de AIS Provider of PIS Provider, onderhevig aan Uw wettelijk verplichte rechten en paragrafen 14.4 en 14.5. Het geven van permissies aan derden verlicht U niet van Uw verantwoordelijkheden onder deze Overeenkomst. U gaat ermee akkoord dat U Ons niet verantwoordelijk houdt voor, en Ons vrijstelt van, elke aansprakelijkheid die voortkomt uit de acties of het nalaten van acties van deze derde partij in relatie met de permissies die U hen heeft gegeven.
- 14.7. Het Luxemburgs Depositogarantiefonds ("Fonds de garantie des dépôts Luxembourg" – FGDL) is niet van toepassing op Uw Prepaid Product. Als verantwoordelijke verstrekker van elektronisch geld, nemen Wij de beveiliging van Uw geld echter zeer serieus. Uw tegoed wordt vastgehouden op een veilige klantenrekening, specifiek met het doel van terugbetaling van de met Uw Prepaid Product uitgevoerde transacties. In het onwaarschijnlijke geval van insolventie zullen tegoeden die aangekomen zijn op Onze klantenrekening, beschermd worden tegen vorderingen van schuldeisers. Wij staan U graag te woord voor vragen of als U twijfels of bedenkingen heeft; neem contact op met de Klantenservice voor informatie.

Het is Uw verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat alle geldstortingen voor U naar Ons in overeenstemming met Onze instructies worden uitgevoerd. In het bijzonder dient U ervoor te zorgen dat de juiste identificatie-informatie is vermeld zodat Wij in staat zijn het bedrag aan Uw Rekening toe te wijzen. Wij wijzen alle aansprakelijkheid af die verband houdt met eventuele regelingen die U met een derde financiële instelling mocht hebben voor het overmaken van geld naar Uw Rekening. In het bijzonder wijzen Wij alle aansprakelijkheid af voor fouten die door deze derde financiële instellingen zijn gemaakt en Wij zullen alleen aansprakelijk zijn voor fondsen die door Ons in overeenstemming met Onze instructies zijn

ontvangen en bijgeschreven op Uw Rekening voor de aankoop van elektronisch geld.

## **15. UW PERSOONLIJKE GEGEVENS**

- 15.1. Wij verzamelen bepaalde gegevens over de koper en de gebruikers van het Prepaid Product om Ons prepaid programma te beheren. Crosscard is verantwoordelijk voor Uw persoonlijke gegevens en beheren en beschermen zij Uw persoonlijke gegevens in overeenstemming met de AVG en Ons privacybeleid dat U op de Website kunt bekijken.
- 15.2. Het kan zijn dat wij Uw gegevens doorgeven aan Onze commerciële partners buiten de EER, wanneer dit noodzakelijk is voor Onze dienstverlening aan U, zoals klantenservice, accountbeheer en financiële reconciliatie, of wanneer de overdracht noodzakelijk is als gevolg van Uw aanvraag, zoals de verwerking van een internationale transactie. Onze commerciële partners buiten de EER omvatten, maar zijn niet beperkt tot The Rocket Science Group LLC en andere entiteiten ("Partners") waarmee Wij een samenwerking zijn aangegaan of anderszins van tijd tot tijd overeenkomsten hebben gesloten voor de levering van Onze diensten. Wanneer Wij gegevens overdragen buiten de EER nemen Wij maatregelen om zeker te stellen dat Uw gegevens substantieel gelijke bescherming wordt geboden als gegevens die binnen de EER worden verwerkt. Houd er rekening mee dat niet alle landen wetten hebben om gegevens te beschermen op een wijze die gelijkwaardig is aan die van de EER. Door akkoord te gaan met deze Overeenkomst geeft U Ons aan dat U instemt met de overdracht van Uw gegevens buiten de EER, in overeenstemming met de voorwaarden in dit onderdeel.
- 15.3. U heeft het recht om toegang te verkrijgen tot Uw persoonlijke gegevens die Wij in Ons bezit hebben. Wij vragen U hier echter de in het Kostenoverzicht vermelde vergoeding voor om Onze administratiekosten te dekken. Wij kunnen U om bepaalde informatie vragen zodat (a) Wij zeker zijn dat degene die het verzoek indient ook de persoon is van wie de persoonlijke gegevens zijn; en (b) Wij de persoonlijke gegevens die betrekking hebben op het verzoek kunnen terugvinden. Dit doen Wij om te voorkomen dat er per abuis, of als gevolg van misleiding, persoonlijke gegevens naar een verkeerde persoon worden gestuurd. Voor meer informatie kunt U contact opnemen met Onze Klantenservice.
- 15.4. Wij zijn verplicht Uw persoonlijke gegevens vertrouwelijk te behandelen overeenkomstig de wettelijke voorschriften inzake het verzamelen, de opslag en het gebruik van persoonsgegevens conform de AVG. Wij geven Uw persoonlijke gegevens niet door aan derden, tenzij:
  - 15.4.1. Wij wettelijk verplicht zijn tot bekendmaking; of
  - 15.4.2. Wij een algemene verplichting hebben tot bekendmaking; of
  - 15.4.3. Onze legitieme bedrijfsbelangen bekendmaking vereisen en deze bekendmaking geen afbreuk doet aan Uw rechten, vrijheden of legitieme belangen; of
  - 15.4.4. De bekendmaking is gedaan met Uw toestemming; of
  - 15.4.5. de bekendmaking is gedaan zoals uiteengezet in deze paragraaf 15 en/of in Ons privacybeleid.

- 15.5. Wij kunnen gebruik maken van derden, om diensten namens Ons te leveren, met inbegrip van de verwerking van Uw gegevens.
- 15.6. Uw persoonlijke gegevens (met inbegrip van gevoelige persoonlijke gegevens) kunnen worden gedeeld met andere financiële instellingen, kredietreferentiebureaus, handelsorganisaties, anti-fraude-organisaties, incassobureaus en wetshandhavingsinstanties ter verificatie van Uw identiteit en geschiktheid voor een Prepaid Product, het innen van schulden of andere achterstallige betalingen die U ons verschuldigd bent, of om fraude, witwassen, financiering van terrorisme en andere financiële misdaden vast te stellen of te voorkomen. Dergelijke inlichtingsverzoeken zullen worden vastgelegd.
- 15.7. Wij kunnen Uw gegevens zowel binnen als buiten de EER delen, mits Uw gegevens behandeld worden met een vergelijkbaar niveau van bescherming als binnen de EER verwerkte gegevens.
- 15.8. Wij kunnen contact met U opnemen om U te adviseren over Onze andere producten en diensten. Mocht U niet willen dat Wij om deze reden contact met U opnemen, laat het Ons dan weten door contact op te nemen met de Klantenservice.
- 15.9. Als Wij vermoeden dat U Ons valse, onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, kunnen Wij dit registreren en het vermoeden aan de relevante autoriteiten melden, tezamen met alle andere relevante informatie.
- 15.10. Als valse, onjuiste of onvolledige informatie is verstrekt en fraude is vastgesteld, zullen de gegevens worden doorgegeven aan fraudebestrijdingsinstellingen en andere relevante autoriteiten om fraude, het witwassen van geld en financiering van terrorisme te voorkomen.
- 15.11. Crosscard is gebonden aan beroepsgeheim. Wij mogen geen persoonlijke gegevens, bankgegevens en financiële gegevens en informatie met betrekking tot onze zakelijke relatie met U (de "Informatie") bekendmaken aan derden, tenzij de bekendmaking van de Informatie in naleving is van of wordt vereist door de toepasselijke wet, op bevel of met Uw toestemming.
- 15.12. Om U optimale service te verlenen en standaards van hoge kwaliteit te leveren, om de regels na te leven en om te profiteren van de technische middelen van gekwalificeerde specialisten, kunnen wij alle of delen van bepaalde taken of activiteiten uitbesteden aan derden in het Groothertogdom Luxemburg of daarbuiten, zoals de lidstaten van de EER en het Verenigd Koninkrijk, of aan een andere Crosscard-instelling (hun directeuren, functionarissen, vertegenwoordigers, werknemers, adviseurs (waaronder juridische adviseurs en statutaire adviseurs) elders op de wereld ("Dienstverlener").

Crosscard kan een aantal of alle van de volgende taken en activiteiten uitbesteden (tezamen "uitbesteding"):

- Operationele taken, onderhoud en ondersteuning voor IT-infrastructuren en applicaties;
- Berichten- en betalingsplatforms (waaronder handmatige gegevensinvoering,

- verwerking, controle en opslag/archivering van betalingsberichten);
- Filteren en berichtverificatie om te controleren dat alle door Crosscard uitgevoerde transacties in alle opzichten voldoen aan de toepasselijke internationale wetgeving en wetten;
- Centralisatie en verwerking van alle documenten;
- Klantidentificatie- en gegevensbeheeractiviteiten (bijv. verzamelen van documenten, besluitvorming, risicobeheer, belastingclassificatie en rapportageverplichtingen);
- De procedures voor het vastleggen, controleren en opslaan van instructies, en orders voor banktransacties en financiële transacties (inclusief per telefoon);
- Het verwerken van activiteiten omtrent betalingsdiensten en financiële instrumenten in commerciële kwesties of geschillenbeslechting, van het begin tot aan de besluitvorming;
- De uitvoering van betalingstransacties en het beheer van gerelateerde kasstromen, controles en verificatie van bepaalde betalingstransacties en vastlegging.

In alle gevallen van uitbesteding verzekert Crosscard te voldoen aan haar wettelijke verplichtingen op dit gebied.

De door Crosscard aangewezen Dienstverleners kunnen wettelijk of niet-wettelijk gereguleerde instellingen zijn die ofwel bij wet een professionele geheimhoudingsplicht hebben ofwel contractueel door Crosscard verplicht worden te voldoen aan strenge vertrouwelijkheidsregels.

- 15.13. U geeft hierbij Uw uitdrukkelijke toestemming en autoriseert Crosscard om de hierboven genoemde activiteiten uit te besteden aan de Dienstverleners en voor de overdracht en bekendmaking van de betreffende Informatie volgens de wettelijke vereisten waaraan Crosscard onderworpen is.
- 15.14. Verder geeft U uitdrukkelijke toestemming en autoriseert U Crosscard om de Informatie bekend te maken en beschikbaar te stellen aan rechtbanken, administratieve instellingen of autoriteiten, zoals, maar niet beperkt tot belastingautoriteiten (in Luxemburg of daarbuiten), curatoren (in Luxemburg of daarbuiten), regelgevende instanties waar een instelling van de Crosscard Group operatief is ("Ontvangers") als dat vereist wordt door lokale of buitenlandse wetten of regels, of conform een andere toepasselijke richtlijn, code of praktijkregel.
- 15.15. Conform de voorgaande autorisatie en gedurende de looptijd van deze Overeenkomst, stelt U ons vrij van alle toepasselijke professionele geheimhouding en doet u afstand van alle rechten die daaruit voortkomen.
- 15.16. U erkent en gaat ermee akkoord dat de Dienstverleners mogelijk niet onderworpen zijn aan de regels van het Groothertogdom Luxemburg en dat de professionele geheimhoudingsplicht die op hen van toepassing kan zijn minder streng kan zijn dan onder de wetgeving van het Groothertogdom Luxemburg betreffende professionele geheimhouding. Onder bepaalde omstandigheden en ondanks hun vertrouwelijkheidsafspraken kunnen zij wettelijk verplicht zijn de Informatie over te dragen aan derden of autoriteiten. Wij zullen de toepasselijke technische en organisatorische maatregelen treffen en houden daarbij rekening met de soort en

categorie van de Informatie en het risico met betrekking tot de verwerking ervan, om een geschikt niveau van gegevensbescherming te verzekeren.

## **16. WIJZIGINGEN VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN EN WIJZIGING VAN CONTRACTUELE PARTNER**

- 16.1. De actuele versie van deze Algemene Voorwaarden zal altijd beschikbaar zijn op de Website. Wij kunnen deze Algemene Voorwaarden, het Kostenoverzicht en Overeenkomsten, andere overzichten of bijlages of specifieke voorwaarden die van toepassing kunnen zijn op een Prepaid Product ("Wijzigingen") op elk moment en naar eigen goeddunken aanpassen. Met inachtneming van paragraaf 16.2 zullen eventuele aangebrachte Wijzigingen binnen twee maanden voor het in werking treden ("Datum van inwerkingtreding") van de veranderingen via e-mail aan U worden bekendgemaakt (tenzij uit de wet voortvloeit dat een onmiddellijke verandering doorgevoerd moet of kan worden). U kunt deze Wijzigingen accepteren of weigeren voordat deze in werking treden. Tenzij We U, voorafgaand aan de Datum van inwerkingtreding, uitdrukkelijk informeren dat de Wijzigingen (inclusief wijzigingen bij contractuele partijen) niet zullen worden uitgevoerd, zullen de veranderingen (2) maanden nadat ze aan U werden bekendgemaakt van kracht worden. In het geval dat een verandering wordt gemeld door Ons, op elk moment voordat de verandering van kracht wordt, kunt U de Overeenkomst onmiddellijk opzeggen, zonder terugboekingskosten, door Ons schriftelijk te informeren. Als U Ons Uw bezwaar tegen de voorgestelde veranderingen niet doorstuurt voordat de veranderingen van kracht worden, wordt u geacht deze veranderingen te hebben aanvaard.
- 16.2. Wij behouden Ons het recht voor van tijd tot tijd upgrades te implementeren om het verlenen van Onze diensten te verbeteren. Wij streven ernaar U zo vroeg als redelijkerwijze mogelijk is, op de hoogte te brengen van veranderingen.
- 16.3. Veranderingen in de bestedingslimiet van Uw Prepaid Product die nodig zijn om aan Onze wettelijke verplichtingen te kunnen voldoen, worden niet als veranderingen van de Algemene Voorwaarden beschouwd en behoeven daarom geen voorafgaande kennisgeving. U kunt altijd Uw bestedingslimiet controleren door op Uw Rekening in te loggen.
- 16.4. Wij kunnen Onze rechten en plichten onder deze Overeenkomst overdragen aan een of meerdere derde partijen (via een toekenning of een novatie van het contract). U beschikt over het recht de Overeenkomst zonder berichtgeving te beëindigen in geval van een toekenning of novatie.

## **17. RECHT EN RECHTBANKEN**

- 17.1. Op deze Overeenkomst is het recht van het Groothertogdom Luxemburg van toepassing, maar U kunt het recht hebben om gerechtelijke stappen tegen Ons aan te ondernemen bij een rechtbank in het rechtsgebied waar U woonachtig bent. Als U om welke reden dan ook niet het recht heeft om gerechtelijke stappen te ondernemen bij rechtbanken in een rechtsgebied buiten het Groothertogdom Luxemburg stemt U er door het aangaan van deze overeenkomst mee in om U te onderwerpen aan de niet-exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken in het

Groothertogdom Luxemburg voor het oplossen van alle juridische kwesties die voortvloeien uit deze Overeenkomst.

- 17.2. Onverminderd deze paragraaf 17 gaat u ermee akkoord dat Wij nog steeds de toelating hebben om een beroep te doen op dwangmiddelen (of een gelijkaardig type van dringende juridische voorziening) in eender welke jurisdictie.
- 17.3. Niemand anders dan U en Wij hebben rechten onder deze Overeenkomst.

## **18. OPWAARDEREN VAN DE REKENING**

- 18.1. Uw Rekening kan alleen worden opgewaardeerd via de door Ons toegestane methoden. Het type en de aard van deze opwaarderingsmethoden hangt af van Onze commerciële relatie met Onze partners.
- 18.2. De tijd die nodig is om Uw Rekeningtegoed aan te vullen wanneer U Uw Rekening opwaardeert, hangt af van de gebruikte methode en de tijd die nodig is om het tegoed naar Ons over te maken. Wij beschrijven de beschikbare opwaardeermethoden en toepasselijke kosten op Onze Website en in het Kostenoverzicht. Mocht U echter vragen hebben met betrekking tot de opwaarderingsmogelijkheden van Uw Rekening, neem dan contact op met Klantenservice.
- 18.3. U bent er te allen tijde verantwoordelijk voor dat het geautoriseerde tegoed waarmee U Uw Rekening opwaardeert ook daadwerkelijk wordt overgemaakt. In het bijzonder wanneer U Uw Rekening gebruikt en het saldo negatief dreigt te worden, bent U er verantwoordelijk voor om voldoende tegoed naar de Rekening over te maken zodat het saldo weer op nul staat of positief is.
- 18.4. Wij kunnen een opwaardeerlimiet met betrekking tot Uw Rekening toepassen ten behoeve van wet- of regelgeving of om aan Ons beveiligings- en risicobeleid te voldoen. Daar waar Wij dergelijke opwaardeerlimieten toepassen, zullen deze aan U kenbaar worden gemaakt via de Website of door Klantenservice.
- 18.5. Onverminderd de bepalingen van deze paragraaf 18 of alle maximale uitvoeringstijden onder deze Overeenkomst, kunnen Wij weigeren Uw Rekening op te waarden in overeenstemming met Onze interne controles tegen het witwassen van geld of indien Wij bedenkingen hebben over de herkomst van het tegoed of, afhankelijk van het soort Rekening en de daarbij behorende opwaardeerlimiet, wanneer er niet wordt voldaan aan de eisen met betrekking tot identificatie zoals uiteengezet in paragraaf 3. Wij kunnen U op elk moment informatie vragen over de herkomst van het tegoed. Wij mogen naar eigen inzicht iedere opdracht, ieder verzoek of daarmee in verband gebrachte betalingen ten behoeve van de aankoop van elektronisch geld weigeren, zonder opgaaf van redenen en zonder aansprakelijk te zijn voor verlies of schade opgelopen door U of ieder andere partij.

## **19. CONTACTGEGEVENS KLANTENSERVICE**

Website	<a href="http://www.viabuy.com">www.viabuy.com</a>
E-mail Klantenservice	<a href="mailto:service@viabuy.com">service@viabuy.com</a>
Telefoonnummer Kaart blokkeren	0080048437776

## Kostenoverzicht

Dit kostenoverzicht is van toepassing op de Algemene Voorwaarden voor het VIABUY Prepaid Product.

### KOSTEN

#### Kosten voor het Prepaid Product

Eenmalige uitgavekosten voor rekening <sup>1</sup>	EUR 69,90
Jaarlijkse kosten voor kaart	EUR 19,90
Maandelijks onderhoudskosten voor de Rekening van toepassing vanaf de 13e maand na het begin van de Overeenkomst (deze worden kwijtgescholden in het geval van ten minste één inkomende en één uitgaande transactie op Uw Rekening binnen de voorgaande 12 maanden)	EUR 9,95

#### Transactie- en gebruikerskosten:

Kooptransactie	GRATIS
Transacties vreemde valuta	2,75%
Geldopname geldautomaat <sup>2</sup>	EUR 5,00
Directe overschrijving naar andere VIABUY-rekening	GRATIS
Uitgaande binnenlandse overschrijving, of SEPA-overschrijving	GRATIS
Mislukte POS-overschrijving of geldopname wegens onvoldoende saldo op de rekening, opvragen saldo aan geldautomaat	EUR 0,50
Bankoverschrijving buiten SEPA-zone of in een buitenlandse valuta	EUR 9,90
Sms-kosten per door U verzochte sms (herinnering pincode of betalingsautorisatiebevestiging via sms in plaats van e-mail)	EUR 0,19

#### Opwaardeerkosten<sup>3</sup>:

Binnenlandse of SEPA-overschrijving	0,9 %
MyBank, inkomende directe overschrijving van een andere VIABUY-rekening	GRATIS
Opwaardering met contant geld bij bank of geldautomaat <sup>2</sup>	GRATIS
Internationale bankoverschrijving van buiten de SEPA-zone of in een buitenlandse valuta, giropay, eps, iDEAL, SOFORT Banking, Trustly, Bancontact, Multibanco	1,75%
Creditcard, prepaid kaart of betaalkaart	1,75%
TrustPay	2,75%
paysafecard	8,75%

#### Andere kosten

Terugboekingskosten	EUR 5,00
Terugbetalingen <sup>4</sup>	EUR 25,00
Chargeback, veiligheidscontrole	EUR 25,00
Vervangende kaart, de toewijzing van inkomende overboekingen veroorzaakt door ontbrekende of verkeerde gegevens	EUR 10,00
Administratiekosten per uur voor gespecialiseerde aanvragen van klanten of handmatige werkzaamheden die buiten de voorwaarden van de Overeenkomst vallen	EUR 120,00

<sup>1</sup> Van toepassing vanaf de dag waarop Wij U een bevestigingse-mail hebben gestuurd naar het e-mailadres dat U Ons heeft verstrekt bij registratie en niet terugbetaalbaar behalve in overeenstemming met paragraaf 9.1 van deze Overeenkomst. De Rekening bevat een Kaart uitgegeven conform een licentie van het respectievelijke Betaalsysteem. De eerste keer moet U Uw Rekening opwaarderen met een minimum van EUR 89,80 binnen 21 dagen.

<sup>2</sup> Extra bank- of geldautomaattoeslagen kunnen ofwel in mindering worden gebracht op het saldo op uw kaartrekening of worden afgetrokken van het uit te betalen bedrag.

<sup>3</sup> Aanvullende mogelijkheden om op te waarderen door bijvoorbeeld internationale bankoverschrijvingen van buiten de SEPA-zone, giro pay, eps, iDEAL, SofortBanking etc. kunnen beschikbaar zijn conform de overeenkomsten die wij hebben opgesteld met onze commerciële partners. Een overzicht van de mogelijkheden om op te waarderen staat op de Website. U kunt van deze mogelijkheden gebruik maken waarbij rekening moet worden gehouden met de toeslagen die van Uw Rekening afgetrokken zullen worden. De volgende maximale uitvoeringstijden voor de onderstaande betaaldiensten zijn van toepassing (te allen tijde met inachtneming van de voorwaarden van deze Overeenkomst en uw naleving van deze Overeenkomst). Deze zijn specifiek, maar niet uitsluitend, van toepassing wanneer U de nodige eisen met betrekking tot identificatie voorlegt of ons (naar ons inzicht) gepaste informatie bezorgt over de herkomst van uw tegoed. Ze zijn ook van toepassing op de interne opwaarderinglimieten die Wij implementeren als onderdeel van Onze verplichtingen tegen het witwassen van geld. Als we een betalingsopdracht ontvangen die niet op een Werkdag valt, of op een Werkdag maar na 16 uur CET (Central Europese Tijd), zal de betalingsopdracht door ons geacht ontvangen te zijn op de volgende Werkdag.

Maximale Uitvoeringstijd	Betaaldienst
Bij Onze ontvangst van Uw betalingsopdracht of van een bericht van Uw bank of financiële instelling over Uw betalingsopdracht, zoals van toepassing	Binnenkomende giro pay, eps, iDEAL, SOFORT Banking, paysafecard, Credit Card, Prepaid Card, Debit Card, VIABUY Card to Card overschrijvingen; Geldopnames aan de geldautomaat
Einde van de Werkdag volgend op Onze ontvangst van Uw betalingsopdracht	Uitgaande SEPA overschrijving
Einde van de tweede Werkdag volgend op het moment waarop Wij het tegoed van Uw betalingsopdracht ontvangen hebben van Uw bank of financiële instelling	Binnenkomende SEPA overschrijving, Direct Debit, of contante geldstorting bij de bank, TrustPay, Trustly, Bancontact, Multibanco, MyBank

<sup>4</sup> Wanneer Wij een betaling ontvangen voor de aankoop van elektronisch geld en het opwaarderen van Uw Rekening, maar U voldoet niet aan de vereisten voor het crediteren van het geld op Uw Rekening of U Onze instructies niet volgt en Wij zijn genoodzaakt het bedrag terug te storten, behouden Wij Ons het recht om een vergoeding in rekening te brengen voor de terugboeking van het bedrag en Deze vergoeding zal worden afgeschreven van het bedrag voordat het teruggestort wordt.