



## Algemene Voorwaarden van de Kaart

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op (het gebruik van) jouw kaart. Lees ze alsjeblieft zorgvuldig en bewaar een kopie voor je eigen administratie. Je kunt ons te allen tijde vragen om een kopie van deze Algemene Voorwaarden, op de hoogte blijven van de Vergoedingen en de Gebruiksbeperkingen door contact met ons op te nemen via een van de gedefinieerde Contact Methoden. Je kunt een overzicht van je recente transacties opvragen via het dashboard van de WEB UI of door contact met ons op te nemen via een van de Contact Methoden.

De Kaart wordt uitgegeven door Wirecard Card Solutions Limited, een Elektronischgeldinstelling geautoriseerd en gereguleerd door de Financial Conduct Authority (FCA) in het Verenigd Koninkrijk. Wirecard Card Solutions Limited is lid van VISA Inc. Verdere details over Wirecard Card Solutions Limited zijn te vinden in de sectie 'definities' als hieronder vermeld.

Programma Manager ("PM") is verantwoordelijk voor het publiceren, de exploitatie en het onderhoud van de WEB UI. PM fungeert tevens als gegevensverwerker ten aanzien van bepaalde persoonlijke gegevens. Voor volledige details over hoe PM en/of Wirecard Card Solutions Limited je gegevens beheren, verwijzen wij naar artikel 15 hieronder en: <https://www.wirecard-cardsolutions.co.uk/privacy-policy/>

De definities als hieronder vermeld hebben in deze Algemene Voorwaarden de volgende betekenis:

**"Algemene Voorwaarden"** betekent deze Algemene Voorwaarden. De Algemene Voorwaarden omvatten de Vergoedingen en Gebruiksbeperkingen in de onderstaande Bijlage. Het Privacybeleid is tevens van toepassing in de relatie tussen ons maar vormt geen onderdeel van de Algemene Voorwaarden;

**"Contact Methoden"** betekent de manieren waarop je contact met ons kunt opnemen:

- **Service Hotline:** +31 (0)20 888 50 55. Dit is het telefoonnummer dat beschikbaar is van maandag tot en met vrijdag (09:00 tot 17:00 CET) dat je kunt bellen als je vragen hebt over je Kaart of als je een klacht wilt indienen. Voor het bellen van de Service Hotline betaal je de gebruikelijke (lokale) belkosten wanneer je vanuit Nederland belt. Extra kosten kunnen in rekening worden gebracht indien je vanuit het buitenland belt.
- **Verloren of Gestolen Kaart Hotline:** +31 (0)20 888 50 55. Dit is het telefoonnummer dat 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar is, dat je moet bellen om melding te maken van een verloren of gestolen Kaart. Voor het bellen van de Service Hotline betaal je de gebruikelijke (lokale) belkosten wanneer je vanuit Nederland belt. Extra kosten kunnen in rekening worden gebracht indien je vanuit het buitenland belt.
- **Service Email:** [service@pay2d.nl](mailto:service@pay2d.nl);

**"E-Commerce Transactie"** betekent een transactie door jou geïnitieerd om goederen en/of diensten te kopen via het internet, waaronder wordt begrepen, voor alle duidelijkheid, transacties die worden geïnitieerd via of door middel van een mobiel apparaat;

**"Gebruiker", "je/jij/jou" of "jouw"** betekent de persoon die (met uitzondering van een KUC 1 Basic Account) na registratie met zijn/haar volledige naam, geboortedatum, woonadres, e-mailadres en mobiele telefoonnummer, is geïdentificeerd als de aanvrager van de Kaart;

**"Gebruiksbeperkingen"** betekent de gebruiksbeperkingen, opgenomen in de bij deze voorwaarden horende Bijlage, die van toepassing zijn op jouw Kaart en die integraal onderdeel uitmaken van de Algemene Voorwaarden. De Gebruiksbeperkingen zijn te allen tijde van toepassing en kunnen worden ingezien via het dashboard van de WEB UI of je kunt ons vragen om een kopie van de huidige Gebruiksbeperkingen via een van de Contact Methoden;

**"Geldautomaat"** betekent een automaat die het VISA en/of V PAY acceptatielogo draagt en waar met een pas en bijbehorende PINcode contant geld kan worden opgenomen;

**"Geldautomaat Transactie"** betekent contant geld opnemen bij een automaat (een transactie met betrekking tot een KUC 3 Pro Account uitgevoerd bij een Geldautomaat om contant geld op te nemen);



“Kaart” betekent de door Wirecard op jouw naam uitgegeven kaart die gekoppeld is aan de WEB UI. De Kaart is een elektronisch geldproduct gereguleerd door de Financial Conduct Authority (FCA) - het is een betaalkaart en niet een creditcard of bankpas en kan worden gebruikt voor Transacties. Voor de duidelijkheid, een Kaart hoeft niet noodzakelijk een fysieke prepaid kaart (d.w.z. plastic) te zijn, maar kan ook een virtuele/ digitale kaart zijn. Voor meer informatie over je Kaart en hoe deze te gebruiken, verwijzen wij je graag naar artikel 3 hieronder;

“KUC” betekent “Ken Uw Cliënt”, de identiteitscontrole die wij uitvoeren op jou middels elektronische verificatie van jouw gegevens of aan de hand van documentatie over je identiteit die jij aan ons hebt verstrekt, zoals vereist door Engels en/of Nederlands recht;

“KUC 1 Basic Account” betekent het meest eenvoudige account waarvoor slechts een mobiel telefoonnummer vereist is om te kunnen activeren;

“KUC 2 Plus Account” betekent een meer geavanceerd account dan een KUC 1 Basic Account (met inbegrip van opwaarderen en overschrijvingen) waar de klant meer persoonlijke informatie heeft verstrekt dan nodig is voor een KUC 1 Basic Account;

“KUC 3 Pro Account” betekent een account dat toebehoort aan een klant die volledig is geverifieerd door het verstrekken van aanvullende persoonsgegevens, bovenop de gegevens die nodig zijn voor een KUC 1 Basic Account en een KUC 2 Plus Account. Een KUC 3 Pro Account heeft recht op aanvullende diensten (zoals Geldautomaat Transacties) en hogere limieten zijn op de Kaart van toepassing dan voor KUC 1 Basic en KUC 2 Plus Accounts;

“P2P-transactie” betekent een door u geïnitieerde transactie om saldo over te boeken van uw kaart naar een andere pay2d kaart in overeenstemming met deze Algemene voorwaarden;

“PINcode” betekent het unieke persoonlijke 4-cijferige identificatienummer dat bij je Kaart hoort en welke gebruikt kan worden om Transacties uit te voeren;

“POS (punt van verkoop) Transactie” betekent een transactie door jou geïnitieerd om goederen en/of diensten aan te schaffen bij een verkooppunt;

“Privacybeleid” betekent Wirecard’s privacybeleid dat, samen met deze Algemene Voorwaarden, uitlegt met welk doel de persoonlijke gegevens die wij verzamelen, of die jij aan ons verstrekt, zullen worden verwerkt, behandeld en gedeeld door ons. Het Privacybeleid kan in de loop der tijd worden gewijzigd in overeenstemming met de voorwaarden en is verder toegelicht en gedefinieerd in artikel 15 van deze Algemene Voorwaarden;

“Transactie” betekent elke transactie die kan worden uitgevoerd door je Kaart te gebruiken waaronder, voor alle duidelijkheid, een POS Transactie, een E-Commerce Transactie een Geldautomaat Transactie en/of een P2P transactie;

“Vergoedingen” betekent de vergoedingen die wij jou in rekening (mogen) brengen voor de exploitatie en jouw gebruik van de Kaart. De Vergoedingen maken integraal onderdeel uit van deze Algemene Voorwaarden en zijn opgenomen in de Bijlage van deze Algemene Voorwaarden. Voorbeelden zijn onder meer:

- Een vergoeding voor het gebruik van je kaart bij het uitvoeren van een Transacties; en/of
- Een vergoeding voor het vervangen van een verloren of gestolen Kaart.

Wij kunnen tevens redelijke vergoedingen in rekening brengen voor het uitvoeren van een of meer onderzoeken in het geval je om terugbetaling van een Transactie hebt verzocht en er sprake is van omstandigheden zoals beschreven in artikel 8.3;

Het bedrag van de Vergoedingen kan veranderen in de loop der tijd. De geldende tarieven kunnen worden gevonden via het dashboard van de WEB UI, of je kunt ons vragen om een kopie van de huidige Vergoedingen via een van de Contact Methodes;

“Verificatie” betekent het proces van het invoeren van uw WEB UI-gebruikersnaam en -wachtwoord, samen met een eenmalige achtcijferig code verzonden via sms naar het mobiele telefoonnummer dat u bij ons hebt geregistreerd;

“WEB UI” betekent de website van pay2d: [www.pay2d.nl](http://www.pay2d.nl); “Werkdag” betekent elke dag (behalve zaterdag of zondag) waarop de banken in Nederland zijn geopend voor normale bankactiviteiten; en

“Werkdag” betekent elke dag (behalve een zaterdag of zondag) waarop banken in Nederland normaal open zijn;

“Wirecard”, “wij” of “ons/onze” betekent Wirecard Card Solutions Limited, een in Engeland en Wales geregistreerde onderneming met company number (“KvK-nummer”) 07875693 en geautoriseerd door de Financial Conduct Authority onder de Electronic Money Regulations 2011 (registerreferentie 900051) voor de uitgifte van elektronisch geld. Wirecard heeft haar statutaire zetel te Grainger Chambers, 3-5 Hood Street, Newcastle-upon-Tyne NE1 6JQ, Verenigd Koninkrijk.

#### Aanvragen van de Kaart

- 1.1 Om een Kaart te kunnen aanvragen (fysiek of virtueel), moet je ten minste 18 jaar oud zijn (behalve voor een KUC 1 Basic Account dat geen leeftijdsgrens kent) en inwoner zijn van het Koninkrijk der Nederlanden.
- 1.2 Indien wij niet in staat zijn om jouw identiteit te controleren en verifiëren in overeenstemming met de stappen hieronder (met uitzondering van een KUC 1 Basic Account dat anoniem is), kunnen wij je om aanvullende, ondersteunende documentatie verzoeken waaronder scans, kopieën of foto's van documenten ter identificatie (bijvoorbeeld je paspoort of rijbewijs) en/of bewijs van je woonadres totdat wij in staat zijn om jouw identiteit met succes te controleren. Als wij op basis van de door jou verstrekte documentatie je identiteit niet (met zekerheid) kunnen vaststellen, kunnen wij onder bepaalde omstandigheden jou vragen om gewaarmerkte kopieën van de aanvullende, ondersteunende documentatie te verschaffen teneinde jouw identiteit te bevestigen.
- 1.3 Indien je niet voldoet aan een van de stappen zoals hieronder beschreven, kun je het registratieproces van de Kaart niet voltooien.

#### Virtuele Kaart

- 1.4 Om een KUC 2 Plus Account aan te maken moet je je registreren via de WEB UI. Als onderdeel van het registratie proces wordt gevraagd om:
  - (a) een account aan te maken door het invoeren van een loginnaam (die als je WEB UI gebruikersnaam zal gaan dienen) en het PM privacybeleid te lezen en te accepteren;
  - (b) persoonlijke gegevens te verstrekken (waaronder je volledige naam, geboortedatum, woonadres en mobiele telefoonnummer) zodat wij je identiteit kunnen controleren en verifiëren;
  - (c) je bank gegevens te verstrekken; en
  - (d) een WEB UI wachtwoord in te stellen en deze Algemene Voorwaarden en ons Privacybeleid te lezen en te accepteren.
- 1.5 Je kunt je KUC 2 Plus Account upgraden naar een KUC 3 Pro Account door aanvullende persoonsgegevens te verstrekken en het upgradeprocess via de WEB UI te voltooien. De gegevens worden beoordeeld door de PM voordat het KUC level wordt gewijzigd.
- 1.6 Om een KUC 2 Plus Account aan te maken moet je je registreren via de WEB UI. Als onderdeel van het registratie proces wordt gevraagd om:
  - (a) een account aan te maken door het invoeren van een loginnaam (die als je WEB UI gebruikersnaam zal gaan dienen) en het PM privacybeleid te lezen en te accepteren;
  - (b) persoonlijke gegevens te verstrekken (waaronder je volledige naam, geboortedatum, woonadres en mobiele telefoonnummer) zodat wij je identiteit kunnen controleren en verifiëren;
  - (c) je bank gegevens te verstrekken; en
  - (d) een WEB UI wachtwoord in te stellen en deze Algemene Voorwaarden en ons Privacybeleid te lezen en te accepteren.
- 1.7 Je kunt je KUC 2 Plus Account upgraden naar een KUC 3 Pro Account door aanvullende persoonsgegevens te verstrekken en het upgradeprocess via de WEB UI te voltooien. De gegevens worden beoordeeld door de PM voordat het KUC level wordt gewijzigd.

## **Fysieke Kaart**

- 1.8 Om een KUC 1 Basic Account aan te maken wordt bij aankoop van de Kaart gevraagd om je mobiele telefoonnummer te verstrekken. Met het kopen van de kaart accepteer je de Algemene Voorwaarden.
- 1.9 Als je je KUC 1 Basic Account wenst te upgraden naar een KUC 2 Plus Account, word je gevraagd om:
- (a) een loginnaam (die als je WEB UI gebruikersnaam zal gaan dienen) te verstrekken en het PM privacybeleid te lezen en te accepteren;
  - (b) persoonlijke gegevens te verstrekken (waaronder je volledige naam, geboortedatum, woonadres en mobiele telefoonnummer) zodat wij je identiteit kunnen controleren en verifiëren; en
  - (c) je bankrekeningnummer te verstrekken.
  - (d) Stel een WEB UI wachtwoord in en de Algemene Voorwaarden en het Privacybeleid te lezen en te accepteren;

Om een KUC Level 3 Account te creëren dien je de bovenstaande documenten voor een KUC 1 Basic Account en een KUC 2 Plus Account plus aanvullende documenten te overleggen en te uploaden via de WEB UI. De gegevens worden beoordeeld door de PM voordat het KUC level wordt gewijzigd.

## **2. Activeren van de Kaart**

### **2.1 Virtuele Kaart**

Onder voorbehoud van een succesvolle registratie als bedoeld in artikel 1 hierboven, is je account aangemaakt en beschikbaar voor gebruik (bijvoorbeeld: opwaarderen en E-Commerce Transacties).

Het creëren van een account heeft echter geen kaart uitgifte tot gevolg. Uitgifte wordt automatisch geactiveerd na de eerste keer opwaarderen. Het virtuele product bestaat alleen uit een virtuele VISA-kaart; de kaartgegevens (zoals het kaartnummer, de vervaldatum, CVV) zijn zichtbaar en te raadplegen via de WEB UI. Je krijgt de mogelijkheid om een persoonlijke plastic kaart te bestellen via de WEB UI. De kosten hiervoor staan vermeld in de Bijlage van deze Algemene Voorwaarden.



## 2.2 Fysieke Kaart

Na het kopen van je Kaart dien je deze te activeren via de WEB UI of via SMS. De bijbehorende PINcode krijg je, na het activeren van de Kaart, door je aan te melden via WEB UI. Je PINcode wordt in de WEB UI getoond en kan niet worden gewijzigd. Je hebt recht op slechts één (1) Kaart per mobiel telefoonnummer. Echter, wanneer je een KUC 2 Plus Account hebt en daarnaast een anoniem KUC 1 Basic Account wilt activeren onder hetzelfde mobiele telefoonnummer, dan is dat toegestaan mits het KUC 1 Basic Account niet wordt geupgraded naar een KUC 2 Plus Account (tenzij het bestaande KUC 2 Plus Account wordt gesloten).

## 3. Gebruik van de Kaart

3.1 Zodra je Kaart is geactiveerd, en onderworpen aan deze Algemene Voorwaarden, kun je deze gebruiken om goederen en diensten te betalen, zowel online als - in geval van een fysieke kaart - op een fysieke locatie (mits VISA en/of V PAY betalingen daar worden geaccepteerd), of om een Geldautomaat Transactie uit te voeren. Wij kunnen niet garanderen dat een bepaalde handelaar, Geldautomaat of online verkoper je Kaart accepteert. Controleer voor het maken van een Transactie of de handelaar of online verkoper de Kaart accepteert of controleer of de Geldautomaat het VISA en/of V PAY acceptatielogo draagt. Je Kaart is een "chip en PIN" kaart en contactloze transacties zijn niet mogelijk.

3.2 Je moet ervoor zorgen dat er voldoende middelen beschikbaar zijn op je Kaart om het bedrag van een Transactie en eventuele toepasselijke Vergoedingen te dekken.

3.3 De Vergoedingen en Gebruiksbeperkingen van toepassing op jouw Kaart, zijn opgenomen in de Bijlage van deze Algemene Voorwaarden.

3.4 Wanneer u een account bij ons opent, wordt u gevraagd om ons uw bankgegevens te verstrekken. Dit is de belangrijkste externe bankrekening waar alle terugstortverzoeken die u doet naar toe gaan, en eventuele opwaarderingen vandaan zullen komen. De opgegeven bankrekening moet op uw naam staan. Zodat we zeker van zijn dat u de persoon bent die het geld ontvangt wanneer u geld van uw kaart terug stort. U kunt de details voor uw opgegeven bankrekening bekijken en wijzigen in de WEB UI.

### 3.5 Kaart opwaarderen

Mogelijk kunt u op een verkooppunt opwaarderen, door geld over te schrijven van uw opgegeven bankrekening (inclusief door gebruik te maken van een derde partij voor betalingsinitiatiediensten bijvoorbeeld iDeal of Sofort). De beschikbaarheid van opwaardeermethoden en opwaardeer limieten zijn afhankelijk van uw kaartstatus en mogen niet hoger zijn dan de toepasselijke vergoedingen en gebruiksbeperkingen zoals uiteengezet in de bijlage bij deze voorwaarden.

### 3.6 Terugstort verzoeken

Terugstort verzoeken kunnen worden gedaan in de WEB UI. Na ontvangst van uw terugstort verzoek en bevestiging van authenticatie, betalen wij het opgevraagde bedrag direct uit aan uw geautoriseerde bankrekening en passen uw kaart saldo aan. Betaling van een terugbetalingsverzoek wordt gedaan tenzij er al geld is geblokkeerd om Transacties te voltooien die u al hebt geautoriseerd.

3.7 Als het terugstort verzoek voor EUR 1.000,00 of meer is, moet u vóór het terugstorten kan plaatsvinden upgraden naar een KYC 3 Pro-account. Voor een terugstort dat u verzoek vóór de vervaldatum of annulering van de kaart heeft gedaan (wat eerder is), kunnen vergoedingen van toepassing zijn in overeenstemming met de bijlage bij deze algemene voorwaarden.

### 3.8 Geld overmaken naar en geld ontvangen van een andere Pay2d-gebruiker

U kunt geld op uw kaart overboeken naar een andere Pay2d-rekeninghouder via een P2P-transactie door de instructies in de WEB UI. U kunt ook een betaling ontvangen van een andere Pay2d-rekeninghouder. Zodra een Pay2d gebruiker een P2P-transactie aan u heeft geautoriseerd wordt het geld wordt bijgeschreven op uw Card-saldo.

#### 4. Autoriseren Transacties

- 4.1 Je autorisatie zal worden gevraagd bij iedere transactie die door jou wordt geïnitieerd. Een Transactie zal worden geacht door jou te zijn geautoriseerd wanneer:
- (a) je toestemming verleent aan een POS Transactie door de instructies van de handelaar of verkoper voor die Transactie op te volgen, bijvoorbeeld (i) door je PINcode in te voeren; (ii) door een waardebon te ondertekenen; (iii) door Kaartgegevens en/of andere gegevens te verstrekken op verzoek; (iv) het plaatsen van je Kaart in een betaalautomaat met het doel om een betaling te doen; (v) door je Kaart door een kaartlezer te halen;
  - (b) je toestemming verleent aan een E-Commerce Transactie door de instructies van de handelaar of verkoper voor die E-Commerce Transactie op te volgen en op verzoek de Kaartgegevens en/of andere gegevens te verstrekken; of
  - (c) je toestemming verleent aan een Geldautomaat Transactie door het invoegen van je Kaart en het invoeren van jouw PINcode met het doel een geldopname te doen.
  - (d) autoriseer een terugstort verzoek dat is geïnitieerd met behulp van de WEB UI door het identificeren van de opgegeven bankrekening waarnaar u geld wilt overmaken (die u kunt controleren aan de hand van de naam, rekeningnummer van de rekeninghouder en met succes voltooid authenticatie.
  - (e) autoriseer een P2P-transactie met behulp van de WEB UI door de Pay2d-accounthouder te identificeren aan wie u saldo wil overdragen [door verwijzing naar het mobiele nummer of e-mailadres van de desbetreffende rekeninghouder] en met succes voltooiing van verificatie.
- 4.2 Met inachtneming van artikel 4.3 hieronder, kun je jouw autorisatie voor een Transactie intrekken of herroepen tot het moment waarop de autorisatie door ons is ontvangen, door gebruik te maken van een van de Contact Methoden. Autorisatie voor een Transactie kan niet langer worden ingetrokken of herroepen zodra de autorisatie reeds door ons is ontvangen. In het geval er sprake is van een POS Transactie kan het zo zijn dat de verkoper het geld terugstort.

- 4.3 Jouw autorisatie voor een POS Transactie, een E-Commerce Transactie of voor een Geldautomaat Transactie wordt door ons ontvangen zodra wij de instructie voor de POS Transactie, de E-Commerce Transactie of de Geldautomaat Transactie van de handelaar respectievelijk operator krijgen. Deze instructies ontvangen wij vrijwel onmiddellijk en het is onwaarschijnlijk dat je jouw autorisatie tijdig kunt intrekken of herroepen.
- 4.4 Behoudens het bepaalde in de artikelen 4 en 5 van deze Algemene Voorwaarden, zullen wij wanneer een POS Transactie of een E-Commerce Transactie wordt verricht:
- (a) in de valuta Euro, ervoor zorgdragen dat de betaling naar de rekening van de ontvanger wordt gecrediteerd tegen het einde van de Werkdag na ontvangst van jouw autorisatie voor die Transactie;
  - (b) binnen de Europese Economische Ruimte (EER) in een valuta niet zijnde Euro, ervoor zorgdragen dat de betaling naar de rekening van de ontvanger wordt gecrediteerd tegen het einde van de vierde Werkdag na ontvangst van jouw autorisatie voor die Transactie
- 4.5 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.
- 5. Blokkeren van je Kaart en het weigeren van Transacties**
- 5.1 Wij behouden ons het recht voor om te allen tijde (het gebruik van) jouw Kaart op te schorten, te beperken of deze overeenkomst te beëindigen, de toegang tot de WEB UI op te schorten of te beperken of het uitvoeren of vervangen van je Kaart te weigeren om redenen die verband houden met het volgende:
- (a) wij zijn bezorgd over de veiligheid van de Kaart die wij aan jou hebben uitgegeven;
  - (b) wij vermoeden dat jouw Kaart is gebruikt op een ongevoegde, illegale of frauduleuze manier;
  - (c) wij zijn verplicht om te voldoen aan wet- & regelgeving van enige jurisdictie;
  - (d) wanneer jij ons vertelt dat jouw Kaart verloren of gestolen is zoals nader uitgewerkt in artikel 8; of
  - (e) als deze overeenkomst tussen jou en ons eindigt zoals nader uitgewerkt in artikel 6.
- 5.2 Voordat wij overgaan tot opschorting of beperking van jouw Kaart of de toegang tot de WEB UI, beëindiging van de overeenkomst, of weigeren om een Kaart aan jou te verstrekken of jouw Kaart te vervangen, zullen wij je voor zover (praktisch) mogelijk per telefoon of e-mail informeren over de redenen voor onze beslissing, tenzij dat redelijke veiligheidsmaatregelen zou compromitteren of anderszins onwettig zou zijn. Indien het niet (praktisch) mogelijk is om je vooraf te informeren en tenzij dat redelijke veiligheidsmaatregelen zou compromitteren of anderszins onwettig zou zijn, zullen wij je onmiddellijk daarna informeren over de gronden waarop wij onze beslissing hebben gebaseerd.
- 5.3 Wij zullen zo snel mogelijk nadat de gronden waarop onze beslissing tot opschorting, beperking, weigering of beëindiging was gebaseerd komen te vervallen of niet langer van toepassing zijn, jouw Kaart deblokkeren en/of de toegang tot de WEB UI herstellen en zullen je per telefoon of e-mail informeren wanneer jouw Kaart is gedeblokkeerd en/of de toegang tot WEB UI is hersteld, en deze weer gebruikt kunnen worden.
- 5.4 Wij kunnen weigeren om een Transactie (of terugstort verzoek) uit te voeren:
- (a) als wij geloven dat je handelt in strijd met deze Algemene Voorwaarden;
  - (b) als wij geloven dat een Transactie (of terugstort verzoek) potentieel verdacht of illegaal is; of
  - (c) als wij niet in staat zijn om de Transactie (of terugstort verzoek) uit te voeren als gevolg van fouten, storingen (al dan niet mechanisch of anderszins) of weigering van handelaren, Geldautomaat operators, betalingsverwerkers, kaart programma's (zoals bijvoorbeeld VISA) die de Transacties verwerken.
- 5.5 Indien wij weigeren een Transactie (of terugstort verzoek) uit te voeren zullen wij je daarover zo spoedig als mogelijk informeren, maar in ieder geval tegen het einde van de Werkdag volgend op de dag waarop wij het Transactieverzoek (of terugstort verzoek) hebben ontvangen, tenzij dat redelijke veiligheidsmaatregelen zou compromitteren of anderszins onwettig zou zijn. Normaal gesproken zullen wij je van een mislukte Transactie (of terugstort verzoek) op de hoogte brengen via een foutmelding op de website of op de betaalautomaat van de verkoper of operator van de Geldautomaat, indien van toepassing krijg je een bewijs waaruit blijkt dat de Transactie (of terugstort verzoek) niet succesvol is geweest. In sommige gevallen zullen wij je informeren per telefoon of e-

mail. Je kunt contact met ons opnemen via een van de Contact Methoden om te vragen naar onze redenen om de Transactie (of terugstort verzoek) te weigeren. Je kan ons tevens om uitleg vragen over hoe je de bij ons beschikbare informatie, die tot weigering heeft geleid, kunt corrigeren zodat wij de voorgenomen



- 5.6 Je kunt de bij ons beschikbare informatie die tot weigering van een Transactie (of terugstort verzoek) heeft geleid corrigeren. Je dient daarvoor contact met ons op te nemen via een van de Contact Methoden.
- 6. Beëindiging van deze overeenkomst**
- 6.1 De overeenkomst tussen ons, zoals uiteengezet in deze Algemene Voorwaarden, zal blijven voortbestaan tenzij deze wordt beëindigd in overeenstemming met dit artikel 6. Je Kaart (met uitzondering van een KUC 1 Basic Account) is geldig voor een periode van 5 jaar, waarna wij je een nieuwe, vervangende kaart toesturen. Behoudens het geval dat een KUC 1 Basic Account is geupgraded binnen één (1) jaar na aankoop, is deze slechts geldig voor een periode van één (1) jaar. Een KUC 1 Basic Account is geldig voor een periode van vijf (5) jaar na de uitgiftedatum indien deze is geupgraded naar een KUC 2 Plus Account of een KUC 3 Pro Account.
- 6.2 Jij hebt het recht om deze overeenkomst, zoals uiteengezet in deze Algemene Voorwaarden, te allen tijde en op elk gewenst moment te beëindigen, zonder voorafgaande kennisgeving, door contact met ons op te nemen via een van de Contact Methoden.
- 6.3 Wij behouden het recht voor, door middel van schriftelijke kennisgeving, deze overeenkomst met onmiddellijke ingang te doen eindigen, indien is en/of wordt gehandeld in strijd met (een deel van) de Algemene Voorwaarden, waaronder begrepen:
- (a) handelen in strijd met deze Algemene Voorwaarden en verzaken om dat handelen en/of de gevolgen daarvan op tijdige wijze en naar onze tevredenheid op te lossen;
  - (b) handelen op een wijze die bedreigend of beledigend is voor ons personeel of voor iemand die namens ons optreedt;
  - (c) als gevolg van niet het niet betalen van Vergoedingen of kosten die door de klant zijn gemaakt; of
  - (d) in het geval van overlijden of onbekwaamheid/onbevoegdheid van de klant.
- 6.4 Wij behouden het recht voor de overeenkomst om welke reden dan ook te doen eindigen met voorafgaande schriftelijke kennisgeving van ten minste 2 maanden.
- 6.5 Wij behouden tevens het recht voor de overeenkomst te doen eindigen met onmiddellijke ingang en/of (het gebruik van) jouw Kaart op te schorten en/of de toegang tot de WEB UI op te schorten of te beperken met onmiddellijke ingang als wij reden hebben om te geloven dat jouw Kaart opzettelijk wordt gebruikt, door jou of iemand anders, om te frauderen of voor andere illegale doeleinden. In het geval dat wij bovenstaande acties ondernemen zullen wij je, indien en voor zover toegestaan bij wet, daarover informeren per telefoon of e-mail. Je dient onmiddellijk te stoppen met je Kaart te gebruiken.
- 6.6 Zodra de overeenkomst is geëindigd vervalt je recht op terugbetaling van geld dat reeds is uitgegeven aan goedgekeurde of lopende Transacties. Je hebt ook geen recht op terugbetaling van Vergoedingen voor gebruik van de Kaart die zijn ontstaan voor het moment van beëindiging.
- 7. Houd je Kaart veilig**
- 7.1 Het is belangrijk dat je alle noodzakelijke en redelijke voorzorgsmaatregelen treft om je kaart veilig te houden. Je moet je Kaart niet door iemand anders laten gebruiken. Je dient je gebruikersnaam en wachtwoord voor de WEB UI en de PINcode van je Kaart veilig te bewaren. De Kaart en de persoonlijke gegevens mogen niet aan derden bekend worden gemaakt, met hen worden gedeeld of door hen worden gebruikt.
- 7.2 Indien je Kaart is verloren of gestolen is, of als je het vermoeden hebt dat iemand anders je gebruikersnaam, WEB UI wachtwoord of PINcode weet, volg dan de aanwijzingen zoals hieronder in artikel 8 beschreven. Indien iemand je Kaart gebruikt zonder jouw toestemming en je hebt ons niet geïnformeerd, in overeenstemming met artikel 8, dat je Kaart verloren of gestolen is, verlies je je geld op eenzelfde wijze zou het geld verloren/gestolen zijn uit een portemonnee of tas.
- 7.3 Je kunt de PINcode van je Kaart op elk moment raadplegen via de WEB UI door je wachtwoord in te voeren. Zorg ervoor dat je jouw gebruikersnaam en wachtwoord voor de WEB UI en/of de PINcode van jouw Kaart te allen tijde veilig en geheim houdt en afschermt van derden. Je dient deze persoonlijke gegevens niet openbaar te maken en met niemand te delen. Als je vermoed dat iemand anders je PINcode, gebruikersnaam en/of WEB UI wachtwoord weet, dien je ons zo spoedig mogelijk te informeren daarover via een van de Contact Methoden. Wij kunnen je dan informatie geven over hoe je jouw gegevens kunt wijzigen.

- 7.4 Wij hebben het recht om een gebruikersnaam, WEB UI wachtwoord of PINcode, door jou gekozen of door ons toegewezen, op elk moment uit te schakelen als je naar ons redelijke oordeel er niet in bent geslaagd te voldoen aan één of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden.
- 7.5 Wij raden het aan om met enige regelmaat je Transactiegeschiedenis te controleren via de WEB UI, om zo mogelijk ongeautoriseerd gebruik van je Kaart te (kunnen) identificeren. Wij zullen een overzicht van je Transacties tonen via de WEB UI. Je kunt hier tevens een afdruk maken van jouw Transactiegeschiedenis voor je eigen administratie. Het overzicht toont:
- (a) de informatie die elke Transactie identificeerbaar maakt;
  - (b) het bedrag van elke Transactie in de valuta waarin die Transactie is verricht;
  - (c) het bedrag van de Vergoedingen voor elke Transactie (door te klikken op de betreffende transactie);
  - (d) de wisselkoers (indien van toepassing) toegepast op elke Transactie; en
  - (e) voor elke Transactie, de datum waarop jouw autorisatie door ons is ontvangen zoals beschreven in artikel 4.3 van deze Algemene Voorwaarden.
- 7.6 U kunt beslissen of u informatie over uw betaalmiddel op actieve wijze door ons wil krijgen aangeboden (bijv. in een maandelijks verklaring verzonden naar uw e-mailadres) of, in plaats daarvan, aan u ter beschikking gesteld moet worden in uw onlineaccount, zonder een begeleidend e-mailbericht.
- 8. Melding van beveiligingslekken en ongeautoriseerde of incorrect uitgevoerde Transacties**
- 8.1 Indien je weet of vermoedt dat:
- (a) jouw Kaart verloren of gestolen is; of
  - (b) jouw gebruikersnaam, WEB UI wachtwoord of PINcode of andere beveiligingsinformatie oneigenlijk is gebruikt en/of anderszins bekend is bij en/of gebruikt door iemand die daartoe niet was geautoriseerd, dien je ons onmiddellijk te bellen op de Verloren of Gestolen Kaart Hotline.
- 8.2 Als je denkt dat een Transactie die niet door jou is geautoriseerd is verwerkt of een Transactie incorrect is uitgevoerd, dien je onmiddellijk contact met ons op te nemen via de Verloren of Gestolen Kaart Hotline, welke 24- uur per dagen 7 dagen per week beschikbaar is. Wij kunnen je verzoeken om een aangifteformulier in te vullen en deze onverwijld aan ons terug te sturen.
- 8.3 Wij kunnen je melding dat er een ongeautoriseerde Transactie heeft plaatsgevonden onderzoeken en, voor zover wettelijk toegestaan, hiervoor kosten in rekening brengen.
- 9. Terugbetaling Transacties**
- 9.1 Mits je ons in overeenstemming met artikel 8.2 zonder vertraging, maar in elk geval niet later dan dertien (13) maanden na de datum van afschrijving van het bedrag, hebt medegedeeld dat er sprake is van een ongeautoriseerde of incorrect uitgevoerde Transactie kun je recht hebben op terugbetaling van dat bedrag.
- 9.2 Indien de ongeautoriseerde Transactie voortkomt uit het verlies, diefstal of misbruik van jouw Kaart of gebruikersnaam, WEB UI wachtwoord of PINcode of andere beveiligingsinformatie, zullen wij het bedrag terugbetalen verminderd met het bedrag dat u moet betalen, zoals gespecificeerd door de toepasselijke wetgeving.
- 9.3 Indien het ongeautoriseerde gebruik is ontstaan uit frauduleus handelen, of indien je met opzet of door grove nalatigheid je Kaart niet hebt gebruikt in overeenstemming met deze Algemene Voorwaarden (met in begrip van de verplichtingen om de Kaart, gebruikersnaam, wachtwoord, PINcode en andere beveiligingsinformatie veilig te houden), zullen wij geen enkele terugbetaling doen ben jezelf aansprakelijk voor het volledige bedrag van alle geleden verliezen.
- 9.4 In het geval wij verschuldigd zijn om een bedrag aan jou terug te betalen, zal dat onmiddellijk gebeuren, of indien dat niet mogelijk is, zo spoedig mogelijk na ontvangst van jouw melding of na ontvangst van nadere informatie door welke ons is verzocht om jouw recht op terugbetaling te kunnen onderzoeken. Echter, indien uit onderzoek blijkt dat wij redelijke gronden hebben om te veronderstellen dat wij geen terugbetaling verschuldigd waren, of dat het bedrag van de terugbetaling te groot is gebleken, kunnen wij de terugbetaling terugdraaien. In het geval wij als gevolg van jouw gebruik van de Kaart en/of de WEB UI in de tussentijd verlies lijden, kan jij aansprakelijk worden gesteld voor die verliezen.

## **10. Terug stortingen naar bankrekening**

### **10.1 Internationale betalingen**

Indien u beschikt over een betaalmiddel waarmee u internationale betalingen kunt verrichten, zal de wijze waarop we betalingen aan financiële dienstverleners buiten de Europese Economische Ruimte (EER) verwerken, veranderen evenals de betalingen in externe valuta's (niet afkomstig van een EER-land) aan financiële dienstverleners binnen de EER en, tenzij anders vermeld, zullen uw voorwaarden en bepalingen ook van toepassing zijn op zulke betalingstransacties. Er zullen geen kosten in rekening worden gebracht voor betalingstransacties binnen de Europese Economische Ruimte (ongeacht de valuta waarin de betaling wordt verricht).

De Europese Economische Ruimte (EER) bestaat uit alle lidstaten van de EU, IJsland, Noorwegen en Liechtenstein

### **10.2 Geld door u overgemaakt aan de verkeerde persoon**

Indien u ons de foutieve gegevens over een betaling verstrekt of u ons informeert over een incorrecte betaling van meer dan 13 maanden geleden, zullen we u geen restitutie geven maar zullen we proberen deze voor u op te sporen. Mogelijkerwijs worden u door ons kosten hiervoor in rekening gebracht om onze kosten hiervoor te dekken.

### **10.3 Geld dat per ongeluk naar uw rekening werd overgemaakt**

We kunnen geld dat per abuis naar uw betaalmiddel werd overgemaakt retourneren, echter, als u niet van mening bent dat een aan u verrichte betaling door een financiële dienstverlener in de EER een vergissing was, kunnen we uw persoonlijke informatie doorgeven aan de betalende financiële dienstverlener zodat zij direct contact met u kunnen opnemen. Dit is noodzakelijk omdat we verplicht zijn samen te werken met andere financiële dienstverleners om alle relevante informatie door te geven en onze assistentie te verlenen bij het localiseren van geld dat is overgemaakt naar de verkeerde persoon.

### **10.4 Aansprakelijkheid bij ongeautoriseerde transacties**

Tenzij u op frauduleuze wijze, opzettelijk of met grove nalatigheid heeft gehandeld, zult u slechts aansprakelijk worden gesteld voor maximaal £35 (ca. € 40 of het equivalent daarvan in andere valuta's) totdat u ons heeft geïnformeerd dat u uw betaalmiddel heeft verloren of dat het is gestolen. U bent niet aansprakelijk voor eventuele verliezen die optreden bij uw betaalmiddel nadat u ons heeft geïnformeerd over de eerdergenoemde toedracht. Indien u recht heeft op een restitutie vanwege een ongeautoriseerde transactie, zorgen we ervoor dat u deze uiterlijk op het einde van de volgende werkdag heeft ontvangen.

### **10.5 Te late uitvoering van betalingstransacties**

Indien u betalingen direct van uw rekening naar een ander kunt verrichten en mocht een betaling waarvan u ons heeft verzocht deze te verrichten binnen de EER later aankomen dan verwacht, kunt u ons vragen contact op te nemen met de ontvangende bank om hen te vragen deze als tijdige betaling af te handelen.

### **10.6 Betalingstransacties bij onbekende bedragen**

Voor betalingstransacties met een betaalkaart waarbij u niet op de hoogte bent van het exacte bedrag van de betalingstransactie op moment van autorisatie, zullen we de eventuele tegoeden op uw betaalmiddel niet blokkeren tenzij u autorisatie geeft om het exacte bedrag te blokkeren. Dat kan het geval zijn bij betalingen die u verricht bij hotels of bij tankstations.

We zullen eventuele geblokkeerde tegoeden onverwijld vrijgeven zodra we weten wat het exacte bedrag van de betalingstransactie is en onmiddellijk na ontvangst van de betreffende betalingsopdracht.

## 11. Onze aansprakelijkheid

11.1 Wij zijn niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit:

- (a) ongeautoriseerde Transacties waar je frauduleus hebt gehandeld of of waar je met opzet of door grove nalatigheid hebt verzaakt je Kaart te gebruiken in overeenstemming met deze Algemene Voorwaarden (met inbegrip van de verplichtingen om de Kaart, gebruikersnaam, wachtwoord, PINcode en andere beveiligingsinformatie veilig te houden);
- (b) abnormale of onvoorzienbare omstandigheden gelegen buiten onze macht, waarvan de gevolgen onvermijdbaar waren ondanks dat wij alle inspanningen hebben verricht om die gevolgente voorkomen;
- (c) handelaren die weigeren om jouw Kaart te accepteren;
- (d) een Geldautomaat en/of V PAY die weigert uit te betalen;
- (e) een beschadigde of niet goed functionerende Kaart; of
- (f) onze naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving.

11.2 Wij zijn tevens niet aansprakelijk voor:

- (a) onderbreking van de bedrijfsvoering; of
- (b) verlies van inkomsten, reputatie, goodwill, gemiste kansen of verwachte besparingen; of
- (c) enig verlies of (gevolg)schade dat niet rechtstreeks voortvloeit uit ons handelen in strijd met deze

### **Algemene Voorwaarden.**

11.3 Wij zullen alle redelijke inspanningen verrichten om jouw Kaart voor je beschikbaar te maken. Wij zijn evenwel niet aansprakelijk voor enig verlies of schade welke voortvloeit uit het niet beschikbaar zijn van de Kaart op enig of elk gewenst moment of als de toegang wordt onderbroken.

11.4 Onze maximale totale aansprakelijkheid onder of in verband met deze Algemene Voorwaarden hetzij contractueel hetzij in het geval van een onrechtmatige daad (inclusief nalatigheid) of anderszins, zal in alle omstandigheden beperkt zijn tot €200 in een periode van 12 maanden en dat bedrag niet overschrijden. Een en ander behoudens hetgeen daaromtrent anders is bepaald in deze Algemene Voorwaarden.

11.5 Niets in deze Algemene Voorwaarden zal onze aansprakelijkheid voor overlijden of persoonlijk letsel als gevolg van nalatigheid, fraude of frauduleuze/bewust onjuiste mededelingen, of enige andere aansprakelijkheid die niet kan worden uitgesloten of beperkt onder Engels recht, uitsluiten of beperken.

11.6 Wirecard geeft geen garantie en/of belofte dat de Kaart aan jouw eisen en/of verwachtingen voldoet en je gebruikt de Kaart op eigen risico. Wirecard is niet aansprakelijk jegens jou voor het functioneren van de WEB UI, die wordt geleverd door de PM en is onderworpen aan de Algemene Voorwaarden van de WEB UI en het privacybeleid van PM.

## 12. Eigendom en bescherming van informatie

12.1 Alle intellectuele eigendomsrechten ten aanzien van de Kaart behoren toe aan Wirecard, PM of hun licentiegevers. Rechten ten aanzien van de Kaart worden aan jou in licentie gegeven (niet verkocht), je hebt geen rechten met betrekking tot de Kaart anders dan het gebruiksrecht in overeenstemming met de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden. Je hebt geen recht op toegang tot de onderliggende software (in de vorm van broncode). Tenzij wettelijk anders bepaald, is het niet toegestaan om de software van de Kaart of enig deel daarvan te kopiëren, reproduceren, unzippen, wijzigen, aan te passen, veranderen, reverse engi neeren, demonteren, decompileren, vertalen of afgeleide werken te creëren. Jouw recht om de Kaart te gebruiken zal stoppen na de beëindiging van deze overeenkomst in overeenstemming met artikel 6.

12.2 Alle aspecten van de kaart, met inbegrip van het specifieke ontwerp en de structuur van individuele programma's, maken onderdeel uit van de bedrijfs-/handelsgeheimen en/of auteursrechtelijk beschermd materiaal van Wirecard, PM of van hun licentiegevers. Je stemt er derhalve mee in die bedrijfs-/ handelsgeheimen en/of dat auteursrechtelijk beschermde materiaal niet te openbaren, te kopiëren of anderszins beschikbaar te maken in

### 13. **Wijzigingen in de Algemene Voorwaarden**

Wij behouden ons het recht voor de Algemene Voorwaarden op elk moment te wijzigen. Wij zullen daarbij rekkening houden met jouw belangen die worden geraakt door de beoogde veranderingen en wij zullen enkel veranderingen maken die wij redelijk achten. Wijzigingen in de wisselkoers zijn onmiddellijk van kracht wanneer zij in jouw voordeel zijn of wanneer zij voortvloeien uit de wisselkoers zoals door VISA gehanteerd en van tijd tot tijd kenbaar gemaakt. Voor alle andere veranderingen zullen wij je, ten minste tweemaanden voorafgaand aan de voorgenomen verandering, per e-mail schriftelijk in kennis stellen. Wij zullen je daarbij voorzien van een nieuwe versie van de Algemene Voorwaarden. Als je niet akkoord gaat met de voorgestelde wijziging moet je contact met ons opnemen via een van de Contact Methoden voordat die wijziging van kracht wordt, anders wordt je geacht de wijziging te hebben aanvaard.

### 14. **Vergoedingen en Gebruiksbeperkingen**

14.1 Details over de Vergoedingen en kosten met betrekking tot (het gebruik van) je Kaart en de Gebruiksbeperkingen van toepassing kun je vinden in de Bijlage van deze Algemene Voorwaarden. De tarieven van de Vergoedingen en de Gebruiksbeperkingen zoals van toepassing van tijd tot tijd kunnen worden geraadpleegd via het dashboard van de WEB UI of je kunt ons vragen om een kopie via een van de Contact Methoden;

14.2 Door het accepteren van deze Algemene Voorwaarden en door het aanvragen van jouw Kaart, ga je akkoord met het betalen van de toepasselijke Vergoedingen die voortvloeien uit het gebruik van je Kaart.

### 15. **Jouw gegevens**

Je bevestigt dat alle informatie die je ons verstrekt juist, accuraat en up-to-date is. Je bevestigt dat je het ons onmiddellijk laat weten, via een van onze Contact Methoden, indien je persoonlijke gegevens wijzigen. Als wij contact met je opnemen met betrekking tot jouw Kaart zullen wij de meest recente contactgegevens die jij aan ons hebt verstrekt gebruiken.

### 16. **Gegevensbescherming en hoe wij jouw informatie gebruiken**

16.1 Wij zijn een gegevensverwerker met betrekking tot persoonsgegevens die jij aan ons (of aan de PM namens ons) verstrekt (inclusief, zonder beperking, een e-mailadres of andere gebruikersnaam en wachtwoord). Wij zullen jouw persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met deze Algemene Voorwaarden en ons Privacybeleid ("Privacybeleid"). Lees het Privacybeleid als je blijft zorgvuldig daar het informatie biedt over de manier waarop wij jouw persoonsgegevens gebruiken, delen, opslaan en verwerken.

Door het gebruik van jouw Kaart geef je toestemming aan Wirecard om de gegevens op deze manier te verwerken.

16.2 PM fungeert ook als gegevensverwerker ten aanzien van bepaalde aspecten van jouw persoonsgegevens (inclusief persoonlijke informatie die je verstrekt wanneer je je registreert via de WEB UI en door het gebruik van je Kaart en de WEB UI). PM heeft een apart privacybeleid dat van toepassing is op de WEB UI in aanvulling op ons Privacybeleid. Je wordt gevraagd het PM privacybeleid te accepteren op het moment van registratie van je Kaart via de WEB UI. Zorg ervoor dat je het privacybeleid van PM zorgvuldig leest. Door gebruik te maken van de WEB UI, stem je in met het gebruik van je persoonsgegevens zoals beschreven in het privacybeleid van PM.

16.3 Als wij vermoeden dat wij valse of onjuiste informatie hebben gekregen, kunnen wij dat vastleggen in een dossier tezamen met alle andere relevante informatie daaromtrent.

16.4 Je bent niet gerechtigd persoonlijke informatie over derden aan ons te verstrekken zonder voorafgaande toestemming van die derde om zijn of haar gegevens te gebruiken en te openbaren voor gebruik in overeenstemming met deze Algemene Voorwaarden en ons Privacybeleid.

16.5 U kunt ervoor kiezen om een Derde Partij (DP) toegang te verlenen tot informatie van uw rekening, om informatie betreffende uw rekening te combineren met informatie van rekeningen die u bij andere financiële dienstverleners heeft, en, indien van toepassing op uw betaalmiddel, betalingen voor u vanuit uw rekening te verrichten, mits de DP geautoriseerd is door de FCA of een andere Europese regelgever en u uw uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven. Als u hiermee instemt, dient u ons in te lichten over eventuele incorrecte of onbevoegde transacties die optreden zodat we stappen kunnen ondernemen om verder misbruik van uw betaalmiddel te tegen te gaan en u te

Indien u van plan bent om gebruik te gaan maken van een DP, dient u van te voren via de regelgever te verifiëren dat het inderdaad gaat om een geautoriseerde DP.

We kunnen u de toegang tot een DP weigeren of beëindigen als we het vermoeden hebben of geloven dat het om een niet geautoriseerde partij gaat die op een frauduleuze wijze handelt. In dat geval zullen we contact met u opnemen om uit te leggen waarom tenzij we het vermoeden hebben dat daarmee onze veiligheid in gevaar komt of dat het onwettig is.

## 17. Overdracht van rechten

Wij kunnen onze rechten en verplichtingen uit hoofde van deze Algemene Voorwaarden te allen tijde overdragen aan een ander bedrijf (met inbegrip maar niet beperkt tot Wirecard Bank AG), gegeven dat wij jou ten minste twee maanden voorgaand aan de overdracht daarvan schriftelijk op de hoogte stellen. Bij een dergelijke overdracht worden jouw rechten op grond van deze Algemene Voorwaarden niet aangetast.

## 18. Klachten

18.1 Indien je een klacht hebt over je Kaart kun je een e-mail sturen naar [service@pay2d.nl](mailto:service@pay2d.nl) of bellen met +31 20 888 5055. Wij streven ernaar klachten snel en eerlijk af te handelen en in ieder geval binnen 8 weken na het ontvangen van een klacht. Wij houden je op de hoogte van de voortgang of ontwikkelingen met betrekking tot de oplossing van je klacht.

18.2 Als wij niet in staat zijn jouw klacht op te lossen kun je je wenden de Financial Ombudsman Service in het Verenigd Koninkrijk. Je kunt vanuit Nederland telefonisch contact opnemen met de Financial Ombudsman in het Verenigd Koninkrijk door te bellen naar: +44 20 7964 0500 van maandag tot vrijdag, 08:00-20:00 (CET), op zaterdag van 09:00-13:00 (CET) of per post gericht aan: The Financial Ombudsman Service, Exchange Tower, London E14 9SR, of per e-mail naar: [enquiries@financial-ombudsman.org.uk](mailto:enquiries@financial-ombudsman.org.uk). The Financial Ombudsman Service is tevens beschikbaar in een aantal verschillende talen en indien (en mogelijk) nodig zul je in contact worden gebracht met een vertaler. Je kunt daarnaast ook contact opnemen met het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (<https://www.kifid.nl/consumenten/klacht-tegen-een-buitenlandse-dienstverlener>). Wanneer je de hulp van Kifid inschakelt, dan nemen zij contact op met de Financial Ombudsman Service in het Verenigd Koninkrijk, om jouw klacht daar te laten behandelen.

18.3 Je kunt klachten over jouw Kaart tevens richten aan het Europese Commissie Onlinegeschillenbeslechting platform op [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr). Het platform is een web-based platform dat is ontworpen om consument en te helpen die online goederen, diensten of digitale content hebben gekocht. Het biedt toegang tot onafhankelijke, alternatieve geschillenbeslechting die doorgaans gratis ter beschikking staat.

## 19. Geschillen met handelaren

Indien je een geschil hebt met een handelaar over aankopen verricht met je Kaart, dien je dat geschil op te lossen met de persoon van wie je de goederen of diensten hebt afgenomen. Wij zijn niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de kwaliteit, de veiligheid, de legaliteit of enig ander aspect van welke goederen of diensten dan ook. Vergeet niet dat als je je Kaart eenmaal hebt gebruikt om een aankoop te verricht of geld op te nemen wij die Transactie niet (meer) kunnen stoppen.

## 20. Nietigheid of ongeldigheid van een bepaling

Indien een rechter of bevoegde autoriteit constateert dat een bepaling in deze Algemene Voorwaarden (of een deel van een bepaling) ongeldig, onwettig of onuitvoerbaar is, dan dient die bepaling (of een deel daarvan), voor zover vereist, te worden geacht niet te hebben bestaan, en de geldigheid en afdwingbaarheid van de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden zullen niet zijn aangetast.

## 21. Toepasselijk recht en taal

Deze Algemene Voorwaarden worden beheerst door Engels recht en zijn onderworpen aan de niet-exclusieve bevoegdheid van de Engelse rechter. Deze Nederlandse versie van de Algemene Voorwaarden is een vertaling van de Engelse versie. Deze vertaling is opgesteld omwille van het gebruiksgemak, de Engelse versie is en blijft te allen tijde van toepassing en geen zelfstandige rechten kunnen worden ontleend aan deze vertaling. Alle communicatie met jou geschiedt in het Engels of het Nederlands.

## 22. Hard Brexit

Indien het Verenigd Koninkrijk op of na 31 December 2020 de Europese Unie verlaat zonder dat er een overgangsovereenkomst is gesloten om ons in staat te stellen onze verplichtingen in de Algemene Voorwaarden voor Kaarthouders, die buiten het Verenigd Koninkrijk in de Europese Unie gevestigd zijn, na deze Datum („Hard Brexit”) na te komen, zullen wij onze Rechten en Pflichten aan Wirecard Bank AG overdragen.

Wirecard Bank AG is een in Duitsland gevestigde kredietinstelling die onder toezicht staat van de „Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht“ (registratienummer 117969) en is gevestigd te Einsteinring 35, D-85609 Aschheim, Duitsland.

Wij behouden ons het recht voor om wijzigingen aan te brengen in uw uitgavenlimieten zoals vereist door de toepasselijke wetgeving.

In geval van geschillen met Wirecard Bank kunt u contact opnemen met de consumentenombudsman van particuliere banken ([www.bankenombudsmann.de](http://www.bankenombudsmann.de)), die een gratis service biedt voor het afhandelen van klachten. De klacht moet per brief, fax of e-mail gericht worden aan Postbus 04 03 07, D-10062 Berlijn, Fax: (030) 1663-3169, E-mail: [ombudsmann@bdb.de](mailto:ombudsmann@bdb.de).

In geval van overtreding van de Wirecard Bank's Payment Services Supervision Act (ZAG), §§ 675c tot 676c van het Duitse Burgerlijk Wetboek (Bürgerliches Gesetzbuch, BGB) of van artikel 248 van de Introductiewet op het Duitse Burgerlijk Wetboek (EGBGB), kan ook een schriftelijke klacht worden ingediend bij de Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, BGB).

De Europese Commissie heeft ook een Europees platform voor online geschillen (OS platform) opgericht op [www.ec.europa.eu/consumers/odr](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr). Consumenten kunnen dit platform gebruiken om buitengerechtelijke geschillen bij te leggen die voortvloeien uit onlinecontracten met een in de VS gevestigde onderneming.

De volgende Vergoedingen en kosten zijn op (het gebruik van) je Kaart van toepassing:

Beschrijving	card	virtual card	personal card	01-08-20
Aanschafprijs pay2d My Card in de winkel	€ 10			€ 12,50
Aanschafprijs gepersonaliseerde kaart via online account			€ 10	€ 12,50
Prijs voor uitgifte Virtual card (online)		Gratis		
Vergoeding voor het upgraden van een card van Basic naar Plus of Plus naar Pro.	Gratis	Gratis	Gratis	€ 5
Administratiekosten voor ( <u>contant</u> ) opwaarderen op een verkooplocatie	€ 2		€ 2	
Administratiekosten voor iedere opwaardering via iDEAL of Sofort transactie	€ 2	€ 2	€ 2	
Administratiekosten voor opwaarderen via bankoverschrijving (€1 tot 15-03-2018)	€ 2	€ 2	€ 2	
Maandelijks vergoeding fysieke kaart, (gaat in na 12 maanden). Als er niet voldoende saldo op de Kaart staat worden deze administratiekosten met de eerst volgende opwaardering verrekend	€ 0,85		€ 0,85	
Kosten voor inactiviteit van een card voor een Kaart die langer dan 12 maanden niet gebruikt is. De administratiekosten worden iedere maand in rekening gebracht tot balans op € 0 staat of de kaart weer gebruikt wordt.	€ 1,50	€ 1,50	€ 1,50	€ 1,50
Vergoeding nadat de periode voor het upgraden van een My Card basic naar een Card plus is verlopen. De administratiekosten worden iedere maand in rekening gebracht tot de balans op € 0 staat.	€ 0,85			
Vergoeding voor een saldo check via SMS	€ 0,15	€ 0,15	€ 0,15	
Vergoeding voor de vervanging van een vervallen kaart	Gratis	Gratis	Gratis	
Vergoeding voor de vervanging van een verloren / gestolen of beschadigde kaart	€ 10	Gratis	€ 10	
FX (buitenlandse transacties ofwel foreign exchange) vergoeding voor transacties in vreemde valuta (niet zijnde Euro)	2,75%	2,75%	2,75%	
Vergoeding voor iedere contant opname bij een geldautomaat in Euro binnen de Euro-zone (alleen mogelijk bij card met pro status)	€ 2		€ 2	
Vergoeding voor een overboeking van pay2d Kaart naar een geregistreerde bankrekening	€ 5	€ 5	€ 5	
Vergoeding om tegoed over te boeken van een pay2d Kaart naar een andere pay2d Kaart (alleen mogelijk bij card met pro status)	€ 1	€ 1	€ 1	
Vergoeding om tegoed te ontvangen vanaf een andere pay2d kaart (alleen mogelijk bij card met pro status)	Gratis	Gratis	Gratis	
Administratiekosten voor opwaarderen, afboeken of overige betaalhandelingen met assistentie van Klantenservice	€ 5	€ 5	€ 5	
Administratiekosten voor het afhandelen van een transactiegeschied dat onterecht is ingediend	€ 10,00	€ 10,00	€ 10,00	
Administratiekosten voor het sluiten van een account en overschrijven van het resterende saldo naar een geregistreerde bankrekening	€ 5	5	€ 5	

Het bedrag van de vergoedingen kan veranderen in de loop der tijd. De geldende tarieven kunnen worden gevonden via het dashboard van de WEB UI, of je kunt ons vragen om een kopie van de huidige Vergoedingen via een van de Contact Methoden; Houd er rekening mee dat sommige Geldautomaat operators een aanvullende vergoeding in rekening kunnen brengen voor een Geldautomaat Transactie.

Deze kaart is uitgegeven door Wirecard Card Solutions Limited ('WDCS') met statutaire zetel te: 3e Verdieping, Grainger Chambers, 3-5 HoodStreet, Newcastle upon Tyne, NE1 6JQ, geregistreerd in Engeland onder Nr. 07875693. WDCS is geautoriseerd en gereguleerd in het Verenigd Koninkrijk door de Financial Conduct Authority om elektronisch geld uit te geven (Referentienummer: 900051).



## Limieten per kaart soort



De volgende Gebruiksbeperkingen zijn op de Kaart van toepassing:

	Basic KUC1 (€)	Plus KUC 2 (€)	Pro KUC 3 (€)
Maximaal saldo op Account	150,00	150,00	5.000,00
Maximaal opwaardebedrag per jaar	150,00		20.000,00
Maximaal opwaardebedrag per maand	150,00		10.000,00
Maximaal opwaardebedrag per week	150,00	150,00	5.000,00
Maximaal opwaardebedrag per dag	150,00	150,00	1.000,00
		150,00	
Maximaal uitgavebedrag per jaar	150,00	150,00	20.000,00
Maximaal uitgavebedrag per maand	150,00	150,00	10.000,00
Maximaal uitgavebedrag per week	150,00	150,00	5.000,00
Maximaal uitgavebedrag per dag	150,00	150,00	1.000,00
		150,00	
Maximale opwaardering in winkel	150,00		150,00
Maximale opwaardering in winkel per jaar			2.000,00
Maximale opwaardering in winkel per maand			500,00
Maximale opwaardering in winkel per week			500,00
Maximale opwaardering in winkel per dag			300,00
Maximale opwaardering via bankoverschrijving/ iDeal/Sofort			1.000,00
Maximale opwaardering via bankoverschrijving/ iDeal/Sofort per jaar		150,00	20.000,00
Maximale opwaardering via bankoverschrijving/ iDeal/Sofort per maand		150,00	10.000,00
Maximale opwaardering via bankoverschrijving/ iDeal/Sofort per week		150,00	5.000,00
Maximale opwaardering via bankoverschrijving/ iDeal/Sofort per dag			1.000,00
Maximale Geldautomaat Transactie			200,00
Maximale Geldautomaat Transactie per jaar			2.000,00
Maximale Geldautomaat Transactie per maand			1.000,00
Maximale Geldautomaat Transactie per week			500,00
Maximale Geldautomaat Transactie per dag			200,00
Maximale P2P-overschrijving per jaar			2.500,00
Maximale P2P-overschrijving per maand			500,00
Maximale P2P-overschrijving per week			200,00
Maximale P2P-overschrijving per dag			100,00
Maximale terugboeking naar bankrekening per jaar			2.000,00
Maximaal Bedrag voor online Betalingen		50,00	

Het bedrag (aan Transacties) dat je met je Kaart kunt uitgeven of opnemen kan in de loop der tijd worden beperkt door wet- en/of regelgeving. Ook het acceptatiebeleid en/of de uitvoeringsprocedures van handelaren, online verkopers en/of Geld- automaat operators kunnen een beperking vormen op bovengenoemde bedragen.

Onthoud dat je zelf te allen tijde verantwoordelijk bent voor de controle van je Transacties en je Transactiegeschiedenis. Je dient ervoor te zorgen dat je de bovenstaande Transactielimieten niet overschrijdt. Elke Transactie die in strijd is met deze Algemene Voorwaarden en/of deze Gebruiksbeperkingen kan of zal niet worden uitgevoerd.