

# **MANGOPAY**

## **RAAMOVEREENKOMST VAN MANGOPAY INZAKE DE UITGIFTE, HET BEHEER EN DE TERBESCHIKKING- STELLING VAN ELEKTRONISCH GELD**

*Algemene gebruiksvoorwaarden inzake elektronisch geld  
(versie voor Frankrijk)*

## **AANGEGAAN TUSSEN**

De cliënt van de Website, een rechtspersoon of een natuurlijke persoon die is ingeschreven bij het handelsregister (of in het nationale register van ambachten of bij elk equivalent professioneel orgaan) in een lidstaat van de Europese Unie of in een staat binnen de Europese Economische Ruimte, of in een derde land waar equivalente verplichtingen gelden met betrekking tot de bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme, die voor eigen rekening uitsluitend handelt voor (commerciële, industriële, ambachtelijke of vrije) beroepsdoeleinden,

hierna te noemen "**Gebruiker**" of "**Gebruiker-ondernemer**",

of

De cliënt van de Website, een natuurlijke persoon die ingezetene is van een lidstaat van de Europese Unie of van een staat binnen de Europese Economische Ruimte of van een derde land waar equivalente verplichtingen gelden met betrekking tot de bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme, die voor eigen rekening uitsluitend handelt voor beroepsdoeleinden,

hierna te noemen "**Gebruiker**" of "**Gebruiker-consument**", enerzijds,

en

**MANGOPAY SA**, een naamloze vennootschap naar Luxemburgs recht, met een maatschappelijk kapitaal van 12.700.000 euro, statutair gevestigd te 2 Avenue Amélie, L-1125 Luxemburg, en ingeschreven in het handelsregister van Luxemburg onder nummer B173459, bevoegd om als vrije vestiging haar activiteiten uit te oefenen in de Europese Economische Ruimte, in haar hoedanigheid van instelling voor elektronisch geld die is erkend door de Luxemburgse Commissie van toezicht op de financiële sector (Commission de Surveillance du Secteur Financier - CSSF), 283 route d'Arlon L-1150 Luxemburg, [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu),

hierna te noemen "**Uitgever**", anderzijds,  
hieronder afzonderlijk aan te duiden met "**Partij**" en gezamenlijk met "**Partijen**".

### WAARSCHUWING

*De Gebruiker wordt uitgenodigd om deze Raamovereenkomst die door de Distributeur is verstrekt, aandachtig door te nemen alvorens deze te accepteren. Hij wordt uitgenodigd om de overeenkomst te downloaden op een Duurzame gegevensdrager volgens het procedé dat door de Distributeur is voorgesteld. Communicatie met de Uitgever vindt standaard plaats via de Distributeur, volgens de in de Algemene voorwaarden van de Website voorziene modaliteiten, tenzij een andere communicatiemethode is overeengekomen in de overeenkomst.*

## 1 DEFINITIES

Ten behoeve van deze overeenkomst worden de hierna volgende termen als volgt gedefinieerd:

**"Authenticatie"**: betekent de op het Platform gedefinieerde procedures om de identiteit van de Houder of de geldigheid van een betalingsopdracht te verifiëren. Deze procedures omvatten het gebruik van Persoonlijke beveiligingsgegevens en Identificatiegegevens.

**"Sterke authenticatie"**: betekent de authenticatieprocedures zoals gedefinieerd door de Distributeur die voldoen aan Europese Richtlijn 2015/2366 van 25 november 2015. Deze Sterke authenticatie bevat met name elementen waarmee de Transactie op dynamische wijze kan worden verbonden aan het bedrag en de Begunstigde.

**"Banken"**: betekent de kredietinstellingen die de door de Uitgever geïnde financiële middelen bewaren overeenkomstig het Elektronisch geld in omloop. Deze instellingen zijn momenteel Crédit Mutuel Arkéa en ING Luxemburg. De Uitgever behoudt zich de mogelijkheid voor om elke andere kredietinstelling te selecteren die is erkend in een lidstaat van de Europese Unie of in een land dat deel uitmaakt van de overeenkomst betreffende de Europese Economische Ruimte.

**"Begunstigde"**: betekent een natuurlijke of rechtspersoon die handelt voor eigen rekening, die is aangewezen door de Gebruiker onder de cliënten van de Website, ten gunste van wie Elektronisch geld wordt overgemaakt in het kader van een Betalingstransactie. Iedere Begunstigde kan een Gebruiker worden zoals bedoeld in deze overeenkomst vanaf de acceptatie van de Raamovereenkomst onder voorbehoud van de acceptatie door de Uitgever. In bepaalde gevallen kan de Begunstigde de Distributeur zijn in overeenstemming met Bijzondere voorwaarden.

**"Betaalkaart"**: betekent de bank- of betaalkaart of de creditcard die wordt gebruikt door de Gebruiker om financiële middelen te verstrekken aan de Uitgever als tegenprestatie van de uitgifte van Elektronisch geld. Deze kaart behoort tot een van de volgende netwerken: Visa, MasterCard, CB, Amex.

**"Rekening"**: betekent een interne referentie waarmee de Uitgever in zijn boekhouding de verschillende transacties kan identificeren van verwerving, gebruik en terugbetaling van Elektronisch geld die zijn verricht in naam van eenzelfde Gebruiker en om op elk moment te kunnen vaststellen wat het bedrag in euro's is van het Elektronisch geld dat voor de Gebruiker beschikbaar is. In geen geval kan de Rekening worden gelijkgesteld aan een tegoedrekening, een lopende rekening of een betaalrekening.

**"Algemene voorwaarden van de Website"**: dit zijn de algemene gebruiksvoorwaarden van de Website die zijn overeengekomen tussen de Gebruiker in zijn hoedanigheid van cliënt van de Website en de Distributeur, waarin met name de toegang tot de Website is geregeld.

**"Raamovereenkomst"**: deze Algemene gebruiksvoorwaarden voor Elektronisch geld, samen met het Inschrijfformulier en de Tariefvoorwaarden, waarin het gebruik van de Diensten en het beheer van de Rekening door de Uitgever zijn geregeld.

**"Tariefvoorwaarden"**: dit zijn de financiële bepalingen die zijn overeengekomen tussen de Gebruiker en de Distributeur, inclusief de kosten die zijn verschuldigd op grond van deze Raamovereenkomst. Dit document bevat alle kosten die zijn betaald voor de verkrijging, het gebruik en het beheer van Elektronisch geld zoals voorzien in de Algemene voorwaarden van de Website.

**"Distributeur"**: betekent de entiteit, die naar behoren is gemachtigd door de Uitgever, die de Website exploiteert waarvan de contactgegevens zijn opgenomen in de Algemene voorwaarden van de Website. Deze instantie treft de voorbereidingen voor, bevordert en geeft advies aan cliënten teneinde de Raamovereenkomst door tussenkomst van de Website aan te gaan. Deze instantie begeleidt cliënten gedurende hun relatie met de Uitgever in het kader van de uitvoering van hun Betalingstransacties en Terugbetalingen. Daartoe stelt de Distributeur voor iedere cliënt een klantenservice beschikbaar die is bestemd voor Betalingstransacties die worden uitgevoerd in toepassing van deze overeenkomst. De Distributeur int geen financiële middelen met uitzondering van de in de Tariefvoorwaarden overeengekomen kosten.

**"Persoonlijke beveiligingsgegevens"**: de door de Distributeur aan de Gebruiker voor doeleinden van Authenticatie verstrekte persoonlijke gegevens. Dit zijn Identificatiegegevens en eventueel andere gegevens die verband houden met de Authenticatie of de Sterke authenticatie.

**"Identificatiegegevens"**: de unieke gebruikersnaam en het wachtwoord van de Gebruiker waarmee hij toegang krijgt tot zijn Persoonlijke ruimte.

**"Persoonsgegevens"**: alle gegevens die betrekking hebben op de Gebruiker die een natuurlijke persoon is, of een natuurlijke persoon die gelieerd is aan een Gebruiker die een rechtspersoon is (met name een maatschappelijk lasthebber, een uiteindelijke begunstigde of een Gevolmachtigde), zoals bedoeld in Verordening 2016/679 van de EU inzake de bescherming van persoonsgegevens.

**"Uitgever"**: de uitgever is MANGOPAY SA, uitgever van Elektronisch geld die in Luxemburg is erkend door de Commissie van toezicht op de financiële sector (Commission de Surveillance du Secteur Financier - CSSF) onder referentienummer 3812, en die bevoegd is om haar activiteit uit te oefenen in de lidstaten van de Europese Unie. De Uitgever staat op de lijst van instellingen voor elektronisch geld op <http://supervisedentities.cssf.lu/index.html?language=fr#Home>

**"Persoonlijke ruimte"**: betekent de omgeving die is bestemd voor de Gebruiker, die toegankelijk is op de Website van de Distributeur, waarin de Gebruiker de Diensten kan gebruiken.

**"Inschrijfformulier"**: dit is het formulier dat moet worden ingevuld door iedere potentiële cliënt die zich wil aanmelden voor de Diensten, welk formulier toegankelijk is op de Website bij inschrijving of door de Distributeur wordt verstrekt.

**"Gebruikersnaam"**: betekent de gegevens die nodig voor de identificatie van een Gebruiker en die worden verstrekt door de Uitgever om een Betalingstransactie uit te voeren en die bestaat uit een gebruikersnaam (geldig e-mailadres).

**"Werkdag"**: betekent een kalenderdag met uitzondering van zaterdag, zondag en feestdagen in continentaal Frankrijk en Luxemburg en elke andere dag die door de Uitgever wordt aangewezen.

**"Elektronisch geld"**: betekent de geldwaarde die beschikbaar en die een vordering van de Gebruiker op de Uitgever vertegenwoordigt. Het Elektronisch geld wordt uitgegeven door de Uitgever tegen overlegging door de Gebruiker van corresponderende bedragen in euro's (€). Dit Elektronisch geld is een betaalmiddel dat uitsluitend door de Begunstigden wordt geaccepteerd. De Uitgever bewaart dit in elektronische vorm op zijn server door de boeking op een daartoe geopende Rekening.

**"Betaalmiddel"**: betekent de betaalmiddelen anders dan de Betaalkaart, zoals genoemd op de Website, die worden voorgesteld als optie door de Uitgever om de Gebruiker in staat te stellen financiële middelen aan de Aanbieder te verstrekken als tegenprestatie voor de uitgifte van Elektronisch geld.

**"Betalingstransactie"**: betekent de overdracht van Elektronisch geld ten gunste van de Begunstigde die op de Website door een Gebruiker is aangewezen.

**"Opdracht"**: betekent de opdracht die wordt verstrekt door de Gebruiker aan de Uitgever in overeenstemming met de in de Raamovereenkomst voorziene procedure met het oog op de uitvoering van een Betalingstransactie en/of een Terugbetaling.

**"Betaalpagina"**: betekent de door Payline, de financiële dienstverlener van de Uitgever, beveiligde pagina. Dit adres moet worden beschouwd als het enige geldige adres door de Gebruiker. De Gebruiker wordt verzocht om systematisch het adres bovenaan de pagina te controleren.

**"Betrokkene"**: dit is de Gebruiker die een natuurlijke persoon is of iedere natuurlijke persoon die is gelieerd aan de Gebruiker (met name een maatschappelijk lasthebber of een uiteindelijk begunstigde), waarvan de Persoonsgegevens worden verwerkt in het kader van de uitvoering van deze Raamovereenkomst.

**"Terugbetaling"**: betekent de overdracht door de Uitgever in Opdracht van de Gebruiker van de girale betalingen die overeenkomen met alle of een gedeelte van het Elektronisch geld dat deze aanhoudt, verminderd met eventuele verschuldigde kosten.

**"Diensten"**: dit zijn de diensten van uitgave, beheer en terbeschikkingstelling van Elektronisch geld die door de Uitgever worden verleend aan de Gebruiker zoals beschreven in artikel 5 van deze overeenkomst.

**"Klantenservice van de Distributeur"**: betekent de dienst waarvan de contactgegevens zijn opgenomen op de Website, waar de Gebruiker inlichtingen kan inwinnen met betrekking tot deze Raamovereenkomst.

**"Website"**: dit is de website die wordt geëxploiteerd door de Distributeur waar goederen of diensten worden verkocht aan Gebruikers of financiële middelen van hen worden geïnd, of die ten doel heeft om de

Begunstigden met Gebruikers in contact te brengen. De Website bevat de API in de kleuren van het Handelsmerk om de Gebruiker in staat te stellen om een door de Uitgever uitgegeven en beheerd betaalmiddel te gebruiken om gelden over te maken naar de aangewezen Begunstigde.

**“Duurzame gegevensdrager”**: betekent elk instrument waarmee de Gebruiker gegevens kan opslaan die aan de Gebruiker persoonlijk zijn verstrekt, zodat hij deze gegevens later kan raadplegen gedurende een termijn die is afgestemd op de doeleinden waarvoor de gegevens zijn bestemd en waarmee de exacte reproductie van de opgeslagen gegevens mogelijk is. Over het algemeen heeft een duurzame gegevensdrager de vorm van een pdf-bestand.

**“Gebruiker”**: betekent iedere natuurlijke of rechtspersoon die handelt voor eigen rekening en die beschikt over Elektronisch geld op een Rekening die in haar naam is geopend om een of meerdere Betalingstransacties uit te voeren.

## 2 DOEL

De Raamovereenkomst heeft ten doel de voorwaarden uiteen te zetten waaronder de Uitgever de Gebruiker een betaalmiddel ter beschikking stelt dat uitsluitend door de Begunstigden wordt geaccepteerd in het kader van hun gevestigde relaties via de Website, als tegenprestatie voor de kosten zoals beschreven in artikel 9 van deze overeenkomst.

Het voorgestelde betaalmiddel moet systematisch van tevoren worden betaald door de Gebruiker waarop geen voorschot, krediet of verdiscontering kan worden toegepast. Dit berust op door de Uitgever uitgegeven en beheerd Elektronisch geld.

De Uitgever heeft de Distributeur opdracht gegeven om cliënten van de Website dit betaalmiddel voor te stellen, het aangaan van deze overeenkomst te bevorderen en de Gebruikers gedurende de gehele relatie met de Uitgever te begeleiden.

Uitsluitend de Raamovereenkomst is van kracht tussen Partijen in geval van een geschil.

## 3 INSCHRIJVING VOOR DE DIENSTEN

### 3.1 Inschrijvingsmodaliteiten

De Raamovereenkomst wordt op afstand gesloten, volgens de modaliteiten zoals voorzien door de Distributeur in de Algemene voorwaarden van de Website. Om online de Raamovereenkomst aan te gaan, moet de cliënt beschikken over apparatuur (hardware en software) waarvoor hij als enige verantwoordelijk is, welke apparatuur compatibel moet zijn met deze methode van sluiting van overeenkomsten.

De aanvaarding van de Raamovereenkomst vindt standaard plaats op afstand via de Website en wordt dooreen elektronische handtekening vormgegeven. De cliënt heeft de mogelijkheid om te eisen dat de Raamovereenkomst handmatig wordt ondertekend. Daartoe dient hij de overeenkomst af te drukken, te ondertekenen en te retourneren middels elektronische weg of via de post naar de Klantenservice van de Distributeur waarvan de contactgegevens zijn opgenomen in de Algemene voorwaarden van de Website.

Indien de overeenkomst handmatig wordt ondertekend, wordt de datum waarop de Raamovereenkomst is aangegaan geacht de datum te zijn die op de overeenkomst staat en, indien er geen dagtekening is, de datum van ontvangst van de Raamovereenkomst door de Distributeur.

De elektronische ondertekening van de Raamovereenkomst vindt plaats via de Website. De datum waarop de Raamovereenkomst is aangegaan, komt overeen met de datum waarop de cliënt het proces van elektronische ondertekening heeft voltooid zoals is aangegeven op de Website.

De Raamovereenkomst die via elektronische weg door Partijen is ondertekend, heeft dezelfde bewijskracht als een papieren Raamovereenkomst.

### **3.2 Contractuele documenten**

De Raamovereenkomst bestaat uit:

- deze Algemene gebruiksvoorwaarden inzake Elektronisch geld;
- het Inschrijfformulier dat beschikbaar is op de Website;
- de door de Distributeur gecommuniceerde Tariefvoorwaarden.

Deze Algemene gebruiksvoorwaarden voor Elektronisch geld en de Tariefvoorwaarden worden aan de Gebruiker ter beschikking gesteld op de Website en kunnen worden gedownload op een Duurzame gegevensdrager volgens de op de Website aangegeven modaliteiten. De Gebruiker kan, op elk moment van de contractuele relatie, indien hij daartoe een verzoek indient, deze documenten op papier ontvangen.

De Uitgever heeft toegang tot de contractuele documenten gedurende een duur van vijf (5) jaar vanaf de beëindiging van de contractuele relatie. De Uitgever zal deze dienst niet langer leveren na afloop van voornoemde periode van vijf (5) jaar.

## **4 OPENING VAN DE REKENING**

### **4.1 Noodzakelijke en aan de inschrijving van de Gebruiker voorafgaande voorwaarden**

Alle natuurlijke personen van minstens achttien (18) jaar die juridisch bevoegd zijn en alle rechtspersonen, gevestigd en/of ingeschreven in een lidstaat van de Europese Unie of in een staat die deel uitmaakt van de overeenkomst inzake de Europese Economische Ruimte of in een derde land waar equivalente verplichtingen gelden met betrekking tot de bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme, kunnen verzoeken om een Rekening te openen vooropgesteld dat naar de natuurlijke persoon moet worden verwezen op de Website als naar de consument of ondernemer. De rechtspersoon mag niet worden aangeduid als ondernemer.

De Gebruiker verklaart op het moment van indiening van zijn verzoek om inschrijving bij de Distributeur en gedurende de duur van de Raamovereenkomst:

- dat hij ten minste achttien (18) jaar oud is en juridisch bevoegd is;
- dat hij voor eigen rekening handelt;
- dat alle bij de inschrijving verstrekte gegevens waar, juist en actueel zijn.

### **4.2 Procedure van inschrijving en opening van een Rekening**

#### **4.2.1 Gegevens en bewijsstukken**

Iedere potentiële cliënt dient aan de Distributeur de hieronder genoemde gegevens en documenten te verstrekken, middels het Inschrijfformulier, indien deze gegevens en documenten nog niet in het bezit van de Distributeur zijn.

De potentiële cliënt verbindt zich om de gegevens en documenten te verstrekken overeenkomstig met zijn hoedanigheid van ofwel ondernemer ofwel consument.

Voor de Gebruiker die een natuurlijke persoon/consument is:

- naam, voornaam, e-mailadres, geboortedatum en -plaats, nationaliteit en land van verblijf;
- een kopie van een officieel en geldig identiteitsbewijs van de Gebruiker (zoals een identiteitskaart, een rijbewijs, en voor ingezetenen van derde landen buiten de Europese Unie een paspoort);

Voor de Gebruiker-ondernemer:

- voor natuurlijke personen:

- naam, voornaam, e-mailadres, geboortedatum en -plaats, nationaliteit en land van verblijf;
- een origineel exemplaar of een kopie van een uittreksel uit het officiële register van minder dan drie maanden oud, waarin de inschrijving als handelaar is vastgelegd, of uit het nationale register van ambachten of elk equivalent professioneel orgaan waartoe de Gebruiker behoort.

- een kopie van een officieel en geldig identiteitsbewijs van de Houder (zoals een identiteitskaart, een rijbewijs, en voor ingezetenen van derde landen buiten de Europese Unie een paspoort).

- voor rechtspersonen:

- de handelsnaam, de bedrijfsvorm, het maatschappelijke kapitaal, het adres van de maatschappelijke zetel, de beschrijving van activiteiten, de identiteit van de vennoten en bestuurders van de onderneming, alsook de lijst van uiteindelijk begunstigden zoals gedefinieerd in de regelgeving;
- een Kbis-uitreksel of een equivalent document van minder dan drie maanden oud waaruit de inschrijving blijkt in het handelsregister van een lidstaat van de Europese Unie of een land dat deel uitmaakt van de overeenkomst betreffende de Europese Economische Ruimte of een derde land waar equivalente verplichtingen gelden met betrekking tot de bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme, en de statuten. In dit document moet het volgende zijn vastgesteld: de handelsnaam, de rechtsvorm, het adres van de maatschappelijke zetel en de identiteit van de vennoten en bestuurders van de onderneming zoals genoemd in lid 1 en 2 van artikel R.123-54 van het Franse wetboek van koophandel of een equivalent daarvan naar buitenlands recht;
- een voor eensluidend gewaarmerkte kopie van de statuten en van eventuele besluiten waarin de wettelijk vertegenwoordiger is aangesteld;
- een kopie van de identiteitskaart of van het paspoort van de wettelijk vertegenwoordiger en in voorkomend geval van de uiteindelijk begunstigde(n);
- De verklaring van de uiteindelijk begunstigden van de rechtspersoon met meer dan 25% indien de potentiële cliënt zijn uiteindelijk begunstigden niet heeft aangegeven in het nationaal register of indien deze daartoe niet is verplicht.

Tevens kan de Gebruiker worden gevraagd om een bankverklaring te overleggen van een rekening die in zijn naam is geopend bij een rechtspersoon zoals bedoeld in lid 1 t/m 6 bis van artikel L.561-2 van het Franse monetaire en financiële wetboek die is gevestigd in een lidstaat van de Europese Unie of in een land dat deel uitmaakt van de overeenkomst betreffende de Europese Economische Ruimte of in een derde land waar equivalente verplichtingen gelden met betrekking tot de bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme.

Uitdrukkelijk wordt overeengekomen dat de Uitgever zich de mogelijkheid voorbehoudt om vóór elke inschrijving en op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst te vragen om aanvullende documenten betreffende de Gebruiker, de uiteindelijke begunstigde of een specifieke Betalingstransactie.

#### 4.2.2 *Beperking van de Rekening*

Naar het vrije oordeel van de Uitgever kan het gebruik van een Rekening worden beperkt zonder dat de Uitgever enige rechtvaardiging hoeft af te leggen aan de desbetreffende Gebruiker. De werking van de Rekening wordt met name beperkt indien de Gebruiker niet alle gegevens en documenten die door de Uitgever zijn gevraagd, zoals deze hierboven zijn genoemd, heeft verstrekt. Deze beperkingen worden aan de Gebruiker medegedeeld door de Distributeur.

#### 4.2.3 *Voltooiing van de inschrijving*

Nadat de Raamovereenkomst is aangegaan, dient de Gebruiker alle gegevens en bewijsstukken te overleggen waarom door de Distributeur wordt verzocht. Door akkoord te gaan met de bepalingen van de Raamovereenkomst, accepteert de Gebruiker dat de Distributeur zijn verzoek om inschrijving als Gebruiker en alle door de Distributeur ontvangen bewijsstukken doorstuurt naar de Uitgever.

De Uitgever is de enige bevoegde om de inschrijving van een potentiële cliënt als Gebruiker van een Rekening in zijn naam te accepteren. Dit akkoord zal aan de Gebruiker worden medegedeeld door de Distributeur door elk middel volgens de modaliteiten zoals voorzien op de Website.

De Uitgever kan, zonder opgaaf van redenen, noch enig recht op een schadevergoeding ten gunste van de Gebruiker, een verzoek tot opening van een Rekening weigeren. Deze weigering zal aan de Gebruiker worden medegedeeld door de Distributeur door elk middel volgens de modaliteiten zoals voorzien op de Website.

## **5 WERKING VAN DE REKENING**

### **5.1 Aankoop van Elektronisch geld**

De verkrijging van Elektronisch geld kan plaatsvinden door middel van een Betaalkaart (of elk ander door de Uitgever geaccepteerd Betaalmiddel), en zulks in een of meerdere keren.

Indien hij een dergelijke transactie wilt uitvoeren, dient de Gebruiker zich op de Website te identificeren door middel van zijn gebruikersnaam (geldig e-mailadres) en wachtwoord of door via zijn Facebook-account verbinding te maken.

De opdracht tot overmaking van gelden moet worden verstuurd op een Betaalpagina die daartoe is bestemd. De Uitgever kan voor elke betaling vragen om een unieke gebruikscodes in te voeren die via de mobiele telefoon van de Gebruiker wordt doorgestuurd door de instelling die de Betaalkaart heeft uitgegeven. In voorkomend geval kan de Uitgever elke betaling weigeren naar eigen oordeel en zonder dat dit besluit aanleiding kan geven voor enige schadevergoeding. De transactie van overmaking van financiële middelen wordt uitgevoerd door de instelling die de Betaalkaart heeft uitgegeven. Elk bezwaar tegen een overmaking dient bij voornoemde instelling te worden ingediend. De Uitgever is niet bevoegd om een dergelijke overmaking te annuleren. Niettegenstaande het bovenstaande kan de Gebruiker de Terugbetaling van Elektronisch geld verkrijgen in overeenstemming met artikel 5.4.

De boeking van Elektronisch geld op naam van de Gebruiker kan worden onderworpen aan de voorwaarde dat de financiële middelen daadwerkelijk zijn ontvangen, met aftrek van de in de Tariefvoorwaarden overeengekomen kosten. Indien de overdracht van financiële middelen wordt geannuleerd door de uitgever van de Betaalkaart ten gevolge van een bezwaarschrift, ongeacht de reden daarvoor, kan de Uitgever vanaf de ontvangst van deze informatie elke Betalingstransactie opschorten of annuleren, de betreffende Rekening sluiten, van de Rekening op elk moment het bedrag van het Elektronisch geld afschrijven dat overeenkomt met de financiële middelen waarvan de overdracht is geannuleerd en overgaan tot de inning van de bedragen die zijn verschuldigd door de Gebruiker door elk middel.

### **5.2 Werking van de Rekening**

Het Elektronisch geld wordt door de Uitgever opgeslagen voor onbepaalde tijd op de Rekening van de Gebruiker onder de overeengekomen Tariefvoorwaarden.

De Rekening wordt gecrediteerd door de verkrijging van Elektronisch geld tegen overlegging door de Gebruiker van financiële middelen aan de Uitgever door middel van een Betaalkaart (of elk ander door de Uitgever geaccepteerd Betaalmiddel), met aftrek van de daarbij behorende kosten zoals voorzien in de Tariefvoorwaarden. Deze Rekening wordt gedebiteerd in Opdracht van de Gebruiker met Elektronisch geld ten bedrage van de verrichte Betalingstransactie of de Terugbetaling en de daarbij behorende kosten zoals voorzien in de Tariefvoorwaarden. De Uitgever is bevoegd om op elk moment deze Rekening te debiteren met het bedrag in Elektronisch geld dat overeenkomt met de verschuldigde en opeisbare kosten zoals voorzien in de Tariefvoorwaarden.

Het bedrag in Elektronisch geld dat beschikbaar is op de Rekening, wordt onmiddellijk aangepast aan de hand van:

- door Gebruiker verschuldigde en opeisbare kosten waarvan de betaling in Elektronisch geld plaatsvindt;
- de aan de Uitgever verstuurd (of te versturen) Opdrachten betreffende het op de Rekening staande Elektronisch geld;
- de door de Uitgever ontvangen financiële middelen als tegenprestatie voor de verkrijging van



Elektronisch geld op de Rekening;

- en elke annulering terzake een van voornoemde transacties in toepassing van deze overeenkomst.

### **5.3 Gebruik van Elektronisch geld om een Betalingstransactie uit te voeren**

Alvorens een Opdracht te versturen, dient de Gebruiker ervoor te zorgen dat hij beschikt over voldoende Elektronisch geld op zijn Rekening om het bedrag van de Betalingstransactie en de bijbehorende kosten, zoals overeengekomen in de Tariefvoorwaarden, te dekken.

In voorkomend geval dient hij voldoende Elektronisch geld te kopen in overeenstemming met artikel 5.1 voordat hij de Opdracht rechtsgeldig ter uitvoering naar de Uitgever kan versturen. Het Elektronisch geld kan uitsluitend door de Gebruiker worden aangehouden onder voorbehoud van de daadwerkelijke verstrekking van de overeenkomende financiële middelen. Elektronisch geld kan in geen geval op krediet worden uitgegeven. Indien het bedrag van het beschikbare Elektronisch geld op de dag van de uitvoering van de Opdracht door de Uitgever minder bedraagt dan het bedrag van de Betalingstransactie (inclusief kosten), wordt de Opdracht automatisch geweigerd door de Uitgever. De mededeling over deze weigering wordt op de Website aan de Gebruiker gedaan. Deze weigering kan leiden tot extra kosten overeenkomstig de Tariefvoorwaarden.

De modaliteiten voor het versturen van een Opdracht door de Gebruiker zijn als volgt:

Indien de Gebruiker een Betalingstransactie wilt uitvoeren, moet hij zich identificeren in zijn Persoonlijke ruimte door zijn Identificatiegegevens in te voeren en, in voorkomend geval, door de procedure voor Sterke authenticatie die hem wordt aangegeven, te volgen. Hij moet het daartoe bestemde formulier op de Betaalpagina invullen en in voorkomend geval door de Uitgever vereiste bewijsstukken overleggen. Het formulier moet het volgende bevatten: het bedrag uitgedrukt in euro's (€) van de Betalingstransactie, de gegevens waarmee de Begunstigde kan worden geïdentificeerd, dat datum van uitvoering van de Opdracht en alle overige gegevens waarom kan worden gevraagd.

De Gebruiker geeft zijn onherroepelijke toestemming voor de Betalingsopdracht door te klikken op het tabblad "Validatie" ("Datum van ontvangst"). De ontvangst van de Betalingsopdracht wordt bevestigd in de Persoonlijke ruimte van de Gebruiker of in een aan de Gebruiker verzonden e-mail. Opdrachten kunnen niet worden ingetrokken door de Gebruiker na de datum waarop de Opdracht onherroepelijk wordt geacht, d.w.z. vanaf de Datum van ontvangst.

In bepaalde gevallen kan de Gebruiker een enkel formulier invullen voor een opdracht tot overmaking van gelden zoals voorzien in artikel 5.1 en voor een Opdracht om een Betalingstransactie uit te voeren in overeenstemming met de vorige alinea.

Uitvoering van de Opdracht:

Het bedrag van de Betalingstransactie wordt in mindering gebracht op het beschikbare Elektronisch geld op de Rekening om te worden gecrediteerd ten gunste van de Begunstigde volgens de instructies van de Gebruiker. Zo kan de Begunstigde overgaan tot opening van een Rekening in overeenstemming met artikel 4.2 om het Elektronisch geld te ontvangen indien hij nog geen Gebruiker is. De met het Elektronisch geld overeenkomende financiële middelen kunnen in voorkomend geval direct worden overgemaakt naar een bank- of betaalrekening die is geopend in naam van de Begunstigde vanaf de ontvangst van de gegevens betreffende deze rekening door de Uitgever. De Begunstigde dient daartoe het IBAN-nummer en de SWIFTcode van de bank- of betaalrekening waarvan hij houder is, en zijn adres te verstrekken. Deze rekening moet worden geopend door een bank- of financiële instelling die is gevestigd in een lidstaat van de Europese Unie of een land dat deel uitmaakt van de overeenkomst betreffende de Europese Economische Ruimte of in een derde land waar equivalente verplichtingen gelden met betrekking tot de bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme.

Uitdrukkelijk wordt overeengekomen dat de Opdrachten uiterlijk aan het einde van de Werkdag volgend

op de Dag van ontvangst van de Opdracht door de Uitgever worden uitgevoerd (en op de overeengekomen datum van uitvoering voor termijn- of permanente Opdrachten), indien de Begunstigde over een Rekening beschikt. In voorkomend geval moet de Datum van ontvangst worden uitgesteld tot de opening van de Rekening of de dag van inning door de Uitgever van de gegevens van de bank- of betaalrekening van de Begunstigde van de financiële middelen.

Elke Opdracht die na 16 uur door de Uitgever is ontvangen, wordt geacht te zijn ontvangen op de volgende Werkdag. Indien de Datum van ontvangst geen Werkdag is, wordt de Opdracht geacht te zijn ontvangen op de volgende Werkdag.

#### **5.4 Versturen en uitvoeren van een Terugbetalingsopdracht**

Indien de Gebruiker een opdracht tot Terugbetaling wil versturen, dient hij zich op de Website te identificeren door middel van zijn Identificatiegegevens of door via zijn Facebook-account verbinding te maken. Hij moet het daartoe bestemde formulier op de Betaalpagina invullen en in voorkomend geval door de Uitgever vereiste bewijsstukken overleggen. De Gebruiker dient het volgende in te vullen op het formulier: het bedrag van de Terugbetaling, de datum van uitvoering van de Opdracht en alle overige gegevens waarom kan worden gevraagd.

De Gebruiker geeft zijn onherroepelijke toestemming voor de Betalingsopdracht door te klikken op het tabblad "Validatie" ("Datum van ontvangst"). De ontvangst van de Betalingsopdracht wordt bevestigd in de Persoonlijke ruimte van de Gebruiker of in een aan de Gebruiker verzonden e-mail. Opdrachten kunnen niet worden ingetrokken door de Gebruiker na de datum waarop de Opdracht onherroepelijk wordt geacht, d.w.z. vanaf de Datum van ontvangst.

De Terugbetaling vindt plaats door creditering van de Betaalkaart (of het Betaalmiddel) die de Gebruiker heeft gebruikt om Elektronisch geld mee te verwerven. In voorkomend geval vindt Terugbetaling plaats door overdracht van financiële middelen op een bank- of betaalrekening van de Begunstigde waarvan de gegevens aan de Uitgever zijn verstrekt ("Datum van kennisgeving"). Overeengekomen wordt tussen Partijen dat de Terugbetaling uiterlijk aan het einde van de Werkdag volgend op dat Datum van ontvangst of de Datum van kennisgeving, al naar gelang het geval, zal worden uitgevoerd.

Elke opdracht tot Terugbetaling die na 16 uur door de Uitgever is ontvangen, wordt geacht te zijn ontvangen op de volgende Werkdag. Indien de Datum van ontvangst geen Werkdag is, wordt de Opdracht geacht te zijn ontvangen op de volgende Werkdag.

#### **5.5 Intrekking van een Opdracht**

Opdrachten kunnen niet worden ingetrokken door de Gebruiker na de datum waarop de Opdracht onherroepelijk wordt geacht zoals dat hierboven is aangegeven.

## **6 RAPPORTAGE**

De Gebruiker beschikt in zijn Persoonlijke ruimte over een overzicht van de transacties die zijn uitgevoerd op de Rekening. Hij wordt uitgenodigd om de lijst van deze transacties zorgvuldig door te nemen. De Gebruiker erkent dat alleen het overzicht van Betalingstransacties dat is gevalideerd door de Uitgever geldt als erkenning door laatstgenoemde van het bedrag van het Elektronisch geld op de Rekening op de op het overzicht vermelde datum. De Gebruiker heeft op elk moment toegang op zijn persoonlijke pagina die toegankelijk is via de Website tot het bedrag van het Elektronisch geld dat beschikbaar is op zijn rekening.

Er wordt verduidelijkt dat voor elke Transactie die met de Rekening wordt uitgevoerd, de Gebruiker beschikt over de volgende gegevens: de referentie van de Transactie, de identificatie van de Begunstigde, het bedrag van de Transactie, dat datum van ontvangst van de Opdracht en, in voorkomend geval, de kosten met betrekking tot de uitvoering van deze Transactie.

De Uitgever stelt aan de Gebruiker, op diens verzoek, maandelijkse overzichten van de Rekening ter beschikking aan de Gebruiker betreffende de dertien (13) voorafgaande maanden.

## **7 BEZWAAR TEGEN PERSOONLIJKE BEVEILIGINGSGEGEVENS**

De Gebruiker dient de Distributeur te informeren over het verlies of de diefstal van de Persoonlijke beveiligingsgegevens, van misbruik of elk niet geautoriseerd gebruik van zijn Persoonlijke ruimte of van zijn gegevens zodra de Gebruiker daarvan in kennis is gesteld, teneinde te verzoeken om blokkering daarvan. Deze melding moet als volgt worden gedaan:

- telefonisch aan de Klantenservice van de Distributeur op het nummer dat is aangegeven in de Algemene voorwaarden van de Website; of
- rechtstreeks per e-mail door middel van het contactformulier dat beschikbaar is op de Website.

De Uitgever zal, via de Distributeur, het verzoek van bezwaar van de betreffende Gebruiker onmiddellijk uitvoeren. De gebeurtenis wordt geregistreerd en gedateerd. Een nummer van het bezwaar met tijdstempel wordt aan de Gebruiker verstrekt. Er wordt door de Distributeur per e-mail een schriftelijke bevestiging van dit bezwaar gestuurd naar de Gebruiker. De Uitgever neemt het dossier op administratief vlak op zich en zal alle bewijzen gedurende achttien (18) maanden bewaren. Op het schriftelijke verzoek van de Gebruiker en voor de vervaldag van deze termijn zal de Uitgever een kopie van dit bezwaar communiceren.

Elk verzoek om een bezwaar dient onverwijld door de Gebruiker te worden bevestigd middels een brief die is ondertekend door laatstgenoemde, en is overgelegd of aangetekend of per e-mail is verzonden aan de Uitgever naar het correspondentieadres dat is genoemd in het begin van deze overeenkomst.

De Uitgever en de Distributeur kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen van een bezwaar per fax of e-mail die niet afkomstig is van de Gebruiker.

Een verzoek om bezwaar wordt geacht te zijn ingediend op de datum en het tijdstip van de daadwerkelijke ontvangst daarvan door de Distributeur. In geval van diefstal of frauduleus gebruik van de Gebruikersnaam kan de Uitgever de Gebruiker via de Distributeur vragen om een ontvangstbewijs of een kopie van de ingediende klacht, en zal de Gebruiker op zo kort mogelijke termijn dit verzoek beantwoorden.

## **8 BEZWAAR TEGEN EEN TRANSACTIE**

### **8.1 Voor alle Gebruikers geldende bepalingen**

Voor elke klacht met betrekking tot de door de Uitgever in het kader van deze overeenkomst uitgevoerde Betalingstransacties of Terugbetalingen, wordt de Gebruiker uitgenodigd om zich te wenden tot de Klantenservice van de Distributeur of aan het adres dat daartoe is gegeven in de Algemene voorwaarden van de Website.

Indien een Opdracht met fouten is uitgevoerd door de Uitgever vanwege een tekortkoming door laatstgenoemde, wordt het bezwaar op zo kort mogelijke termijn naar de Uitgever gestuurd, wordt de Opdracht geannuleerd en wordt de Rekening hersteld in de situatie waarin deze was voorafgaande aan de ontvangst van de Opdracht. Vervolgens zal de Opdracht correct worden weergegeven.

De kosten die zijn genoemd in de Tariefvoorwaarden, kunnen in rekening worden gebracht indien het bezwaar tegen een Transactie niet gegrond is.

### **8.2 Voor de Gebruiker-ondernemer geldende bepalingen**

De Gebruiker-ondernemer die bezwaar wil maken tegen een Overschrijvingstransactie die niet door hem is goedgekeurd of die slecht is uitgevoerd, dient telefonisch contact op te nemen met de Klantenservice van de Distributeur op zo kort mogelijke termijn volgend op het moment waarop deze daarvan kennis heeft genomen, en uiterlijk binnen acht (8) weken na de boeking op de rekening van de transactie, waarbij deze op zo kort mogelijke termijn het bezwaar moet doorsturen naar de Uitgever. Tenzij er goede redenen zijn om fraude door de Gebruiker te vermoeden, zal de Uitgever aan de Gebruiker het bedrag van de Transactie terugbetalen onmiddellijk nadat deze het verzoek tot bezwaar heeft ontvangen, en in elk geval uiterlijk aan het einde van de volgende Werkdag. De Uitgever herstelt de Rekening in de staat waarin deze zou zijn indien de niet-geautoriseerde Betalingstransactie niet had plaatsgevonden. In geval van verlies of diefstal van de Persoonlijke beveiligingsgegevens zijn de niet-geautoriseerde Transacties die voorafgaande aan het bezwaarschrift zijn uitgevoerd voor rekening van de Gebruiker. De na het bezwaarschrift uitgevoerde Transacties worden gedragen door de Uitgever tenzij in geval van fraude door de Gebruiker.

### **8.3 Voor de Gebruiker-consument geldende bepalingen**

De Gebruiker-consument die bezwaar wil maken tegen een Overschrijvingstransactie die niet door hem is goedgekeurd of die slecht is uitgevoerd, dient telefonisch contact op te nemen met de Klantenservice van de Distributeur op zo kort mogelijke termijn volgend op het moment waarop deze daarvan kennis heeft genomen, en uiterlijk binnen dertien (13) maanden na de datum van debitering, waarbij deze op zo kort mogelijke termijn het bezwaar moet doorsturen naar de Uitgever. Tenzij er goede redenen zijn om fraude door de Gebruiker te vermoeden, zal de Uitgever aan de Gebruiker het bedrag van de Transactie terugbetalen onmiddellijk nadat deze het verzoek tot bezwaar heeft ontvangen, en in elk geval uiterlijk aan het einde van de volgende Werkdag. De Uitgever herstelt de Rekening in de staat waarin deze zou zijn indien de nietgeautoriseerde Betalingstransactie niet had plaatsgevonden. In geval van een bezwaar ligt de bewijslast dat de Transactie is geauthentiseerd, volgens de regels is geregistreerd en in de boeken is opgenomen, en dat deze niet is getroffen door een technische of andere storing bij de Uitgever.

In geval van een ongeoorloofde betalingstransactie na het verlies of de diefstal van de Persoonlijke beveiligingsgegevens, draagt de Gebruiker, voor het bezwaarschrift, het verlies dat verband houdt met het gebruik van de Persoonlijke beveiligingsgegevens, binnen de limiet van een plafond van vijftig (50) euro. De na het bezwaarschrift uitgevoerde Transacties worden gedragen door de Uitgever tenzij in geval van fraude door de Gebruiker.

De Gebruiker wordt echter niet aansprakelijk gesteld indien:

- de ongeoorloofde Betalingstransactie is uitgevoerd zonder gebruik te maken van de Persoonlijke beveiligingsgegevens;
- het verlies of de diefstal van de Persoonlijke beveiligingsgegevens niet kon worden opgemerkt door de Gebruiker voorafgaande aan de betaling;
- het verlies is te wijzen aan handelingen of tekortkomingen van een werknemer, agent of dochteronderneming van een aanbieder van betalingsdiensten of een entiteit aan wie deze activiteiten zijn uitbesteed.

De Gebruiker wordt ook niet aansprakelijk gesteld:

- indien de ongeoorloofde Betalingstransactie is verricht, buiten medeweten van de Gebruiker, door verduistering van de Persoonlijke beveiligingsgegevens;
- in geval van vervalsing van de Persoonlijke beveiligingsgegevens indien, op het moment van de ongeoorloofde Betalingstransactie, de Gebruiker in het bezit was van deze Gegevens.

De Gebruiker draagt alle verliezen die worden veroorzaakt door ongeoorloofde Transacties indien deze verliezen voortvloeien uit frauduleuze handelingen van zijn kant of indien hij opzettelijk niet voldoet door ernstige nalatigheid aan de verplichtingen tot het behouden van de veiligheid van zijn Persoonlijke beveiligingsgegevens en tot het aangeven van bezwaar in geval van verlies, diefstal of vervalsing van deze Gegevens. Behoudens een frauduleuze handeling van zijn kant, draagt de Gebruiker geen financiële gevolgen indien de ongeoorloofde Transactie is verricht zonder dat de Uitgever een Sterke authenticatie heeft vereist van de Gebruiker, in de gevallen waarin de regelgeving erin voorziet dat dit verplicht is.

## **9 FINANCIËLE VOORWAARDEN**

De diensten die worden geleverd op grond van deze overeenkomst, worden gefactureerd door de Distributeur en voor rekening van de Uitgever overeenkomstig de Tariefvoorwaarden.

Alle door de Gebruiker verschuldigde commissies worden automatisch geheven van de Elektronisch-geldrekening door de Uitgever. De Gebruiker geeft de Uitgever toestemming om op elk moment, en ook na sluiting van de Rekening, elke vaststaande, liquide en opeisbare vordering die verschuldigd blijft, om welke reden dan ook, te compenseren. Hij kan de levering van de Elektronisch-geldrekening compenseren met elk door Gebruiker aan Uitgever verschuldigd, opeisbaar en onbetaald bedrag.

## **10 DUUR EN ONTBINDING**

De Raamovereenkomst wordt voor onbepaalde tijd aangegaan. Deze treedt in werking vanaf de acceptatie daarvan door de Gebruiker.

De Gebruiker kan op elk moment en met inachtneming van een opzegtermijn van dertig (30) kalenderdagen overgaan tot de ontbinding van de Raamovereenkomst. De Uitgever kan op elk moment overgaan tot de ontbinding van de Raamovereenkomst, met inachtneming van een opzegtermijn van twee (2) maanden middels een kennisgeving op een Duurzame gegevensdrager. In dat geval zullen de volgens de regels op grond van de Diensten verschuldigde kosten, zijn verschuldigd door de Gebruiker in evenredigheid met de vanaf de datum van de ontbinding verlopen periode.

Na zes (6) maanden kan de Raamovereenkomst worden ontbonden zonder kosten. In de overige gevallen kunnen eventueel ontbindingskosten van toepassing zijn, in overeenstemming met de Tariefvoorwaarden.

Elke Partij dient, om dat te doen, haar kennisgeving tot ontbinding van deze overeenkomst te versturen aan de andere Partij, middels een aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging, aan het correspondentie adres en via het e-mailadres die zijn opgenomen in de Algemene voorwaarden van de Website.

De Gebruiker moet in de kennisgeving betreffende ontbinding de gegevens te verstrekken van zijn bank- of betaalrekening waarop de Uitgever hem het beschikbare Elektronisch geld kan terugbetalen. Indien deze gegevens niet worden verstrekt, dient de Uitgever de instructies voor Terugbetaling te volgen door middel van creditering van de Betaalkaart die heeft gediend voor de verkrijging van het Elektronisch geld. De Uitgever is van elke verplichting gevrijwaard zodra hij de Gebruiker een bevestiging heeft gestuurd van de overmaking op de aangegeven rekening of de creditering op de Betaalkaart van het bedrag van het Elektronisch geld.

In geval van een ernstige tekortkoming, fraude of niet-betaalde bedragen van de kant van de Gebruiker, behoudt de Uitgever zich het recht voor om deze overeenkomst op te schorten of te ontbinden middels een e-mail die wordt vergezeld, in geval van een ontbinding, van een aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging.

Indien een rechtsopvolger van de Uitgever wordt benoemd voor de uitgifte van Elektronisch geld dat via de Website wordt verdeeld, dient de Distributeur de uitdrukkelijke en schriftelijke goedkeuring van de Gebruiker voor deze wijziging en voor het bedrag van het beschikbare Elektronisch geld te ontvangen en aan de Uitgever de modaliteiten aan te geven voor de overdracht van de financiële middelen die overeenkomen met het beschikbare Elektronisch geld.

## **11 WIJZIGING VAN DE RAAMOVEREENKOMST**

De Uitgever behoudt zich het recht voor om deze Raamovereenkomst op elk moment te wijzigen. Elke beoogde wijziging van de Raamovereenkomst wordt aan de Gebruiker door de Distributeur medegedeeld op een Duurzame gegevensdrager, en zulks uiterlijk twee (2) maanden voorafgaande aan de datum van inwerkingtreding van de voorgestelde wijziging. Elke nieuwe door de Uitgever voorgestelde dienst moet worden opgenomen in een wijzigingsclausule in de Raamovereenkomst.

De Gebruiker kan de voorgestelde wijzigingen weigeren en dient zijn weigering te betekenen aan de Klantenservice van de Distributeur middels een aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging, en zulks twee (2) maanden voorafgaande aan de datum van inwerkingtreding van de voorgestelde wijzigingen (waarbij het poststempel geldt als bewijs) aan het adres dat is aangegeven in de Algemene voorwaarden van de Website.

Indien er geen weigering is betekend voorafgaande aan de datum van inwerkingtreding zoals vermeld, wordt ervan uitgegaan dat de Gebruiker de voorgestelde wijzigingen accepteert.

De relaties tussen Partijen na de datum van inwerkingtreding worden dan geregeld door de nieuwe versie van de Raamovereenkomst.

In geval van weigering van de Gebruiker, leidt deze weigering, zonder kosten, tot de ontbinding van de Raamovereenkomst, alsook tot de Terugbetaling van het Elektronisch geld dat deze Gebruiker toebehoort, en zulks binnen een termijn van dertien (13) maanden vanaf de datum waarop de ontbinding van kracht is geworden om alle toekomstige bezwaren te dekken.

Alle wettelijke of reglementaire bepalingen die het noodzakelijk maken om wijzigingen aan te brengen in een gedeelte van of de gehele Raamovereenkomst, zijn van toepassing vanaf de datum van inwerkingtreding daarvan, zonder voorafgaande kennisgeving. De Gebruiker wordt hiervan echter wel op de hoogte gesteld.

## **12 BEVEILIGING**

De Uitgever verbindt zich om ervoor te zorgen dat zijn diensten de toepasselijke wetten en regelgevingen en de regels van goed vakmanschap respecteren. Met name zal de Uitgever alles in het werk stellen om te zorgen voor de beveiliging en de vertrouwelijkheid van de gegevens van de Gebruikers, in overeenstemming met de van kracht zijnde regelgeving.

De Uitgever behoudt zich het recht voor om tijdelijk de online toegang tot de Rekening op te schorten om technische redenen, redenen van veiligheid of vanwege onderhoud, zonder dat dit leidt tot het recht op een schadevergoeding. Hij verbindt zich om dit type onderbrekingen tot het strikt noodzakelijke te beperken.

De Uitgever kan echter niet aansprakelijk worden gesteld ten aanzien van de Gebruiker voor eventuele fouten, omissies, onderbrekingen of vertragingen van/in de via de Website uitgevoerde handelingen die voortvloeien uit een ongeoorloofde toegang tot de Website. De Uitgever kan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor diefstal, vernieling of ongeoorloofde communicatie van gegevens voortvloeiend uit een ongeoorloofde toegang tot de Website. Bovendien blijft de Uitgever volledig buiten de rechtsbetrekking tussen de Gebruiker en de Begunstigde van de Betalingstransactie of tussen de Gebruiker en de Website. De Uitgever kan niet aansprakelijk worden gesteld voor fouten, tekortkomingen of nalatigheid van een Gebruiker of van de Begunstigde ten opzichte van elkaar, of van de Website en van de Gebruiker ten opzichte van elkaar.

Indien de unieke gebruikersnaam of elke andere informatie die nodig is voor de uitvoering van een Betalingstransactie die door de Gebruiker is verstrekt, onjuist is, is de Uitgever niet aansprakelijk voor de slechte uitvoering van voornoemde Dienst. De Distributeur is als enige verantwoordelijk voor de veiligheid en de vertrouwelijkheid van de gegevens die worden uitgewisseld uit hoofde van het gebruik van de Website in overeenstemming met de Algemene voorwaarden van de Website, waarbij de Uitgever verantwoordelijk is voor de veiligheid en de vertrouwelijkheid van de gegevens die hij uitwisselt met de

Gebruiker in het kader van deze overeenkomst op grond van de opening of het beheer van zijn Rekening, alsook op grond van Betalingstransactie in verband met deze Rekening.

### **13 AANSPRAKELIJKHEIDSBEPERKING VAN DE UITGEVER**

De Uitgever zal op geen enkele manier optreden binnen de juridische en commerciële relaties en de eventuele geschillen tussen de Begunstigde en de Gebruiker of tussen de Gebruiker en de Distributeur. De Uitgever oefent geen controle uit over de conformiteit, de beveiliging, de rechtmatigheid, de kenmerken en het eigen karakter van de producten die voorwerp zijn van een Betalingstransactie. Daartoe dient de Gebruiker alle nuttige informatie te verzamelen voordat deze, met volledige kennis van zaken, overgaat tot de aankoop van een product of dienst, het innen van gelden of elke andere transactie. Elke door de Gebruiker uitgevoerde transactie geeft aanleiding tot opstelling van een overeenkomst die direct wordt gevormd tussen hem en een Begunstigde, waarbij de Uitgever geen partij is. Laatstgenoemde kan derhalve niet aansprakelijk worden gesteld voor de niet-uitvoering of slechte uitvoering van de daaruit voortvloeiende verplichtingen, noch voor eventuele schade die op die grond wordt berokkend ten aanzien van de Gebruiker.

Niettegenstaande elke andersluidende bepaling in deze overeenkomst, is de aansprakelijkheid van de Uitgever ten aanzien van een Gebruiker beperkt tot de reparatie van directe schade zoals voorzien in de regelgeving.

### **14 VERPLICHTINGEN VAN DE GEBRUIKER**

De Gebruiker garandeert dat geen elementen van zijn Persoonlijke ruimte inbreuk maken op de rechten van derden, noch strijdig zijn met de wet, de openbare orde of de goede zeden. De Gebruiker bevestigt de conformiteit, de rechtmatigheid en het passende karakter van de gift ten gunste van de Uiteindelijke begunstigde, van de aankoop van de goederen bij de Begunstigde.

Hij verbindt zich om niet over te gaan op de uitvoering van de Raamovereenkomst op een onwettige manier of onder voorwaarden die de Website kunnen beschadigen, uitschakelen, overbelasten of wijzigen. Hij verbindt zich om zich niet de identiteit toe te eigenen van een andere persoon of entiteit, noch zijn identiteit te vervalsen of achter te houden of een valse identiteit te creëren.

Indien niet aan deze verplichtingen wordt voldaan, behoudt de Uitgever zich het recht voor om alle passende maatregelen te treffen om de betreffende gedragingen stop te zetten. Hij is tevens gerechtigd om de toegang van de Gebruiker tot zijn Rekening op te schorten, te annuleren en/of te blokkeren. Onverminderd de rechtsvorderingen van derden, heeft de Uitgever het recht om, op persoonlijke grond, elke rechtsvordering uit te oefenen met het oog op de vergoeding van schade die de Uitgever persoonlijk heeft ondergaan vanwege een tekortkoming van de Gebruiker in zijn verplichtingen op grond van deze overeenkomst.

### **15 VERPLICHTINGEN VAN DE GEBRUIKER**

#### **15.1 Voor alle Gebruikers geldende bepalingen**

Indien de Gebruiker is benaderd zoals bedoeld in artikel L.341-1 e.v. van het Franse monetaire en financiële wetboek, beschikt deze over een termijn van veertien (14) volle kalenderdagen om zijn herroepingsrecht uit te oefenen onder voorbehoud van het in voorkomend geval beantwoorden aan de voorwaarden van artikel D.341-1 van voornoemd wetboek, zonder opgaaf van redenen en zonder boetes.

Deze termijn voor herroeping begint vanaf de dag van zijn inschrijving als Gebruiker.

## **15.2 Voor de Gebruiker-consument bepalingen**

Op grond van artikel L.222-7 van de Franse consumentenwet beschikt de Gebruiker-consument over een herroepingsrecht dat kan worden uitgeoefend binnen een termijn van veertien (14) dagen, zonder opgaaf van redenen en zonder boetes. Deze termijn van herroeping begint vanaf de dag waarop de Raamovereenkomst wordt aangegaan, zijnde vanaf de ontvangst van de contractuele voorwaarden en gegevens, indien laatstgenoemde datum ligt na de datum waarop de Raamovereenkomst is aangegaan.

De Raamovereenkomst kan geen aanvangsdatum hebben die ligt voor de vervaldag van de termijn van herroeping, tenzij met de goedkeuring van de Gebruiker-consument. De Gebruiker-consument erkent dat het gebruik van de Diensten na het aangaan van de Raamovereenkomst een uitdrukkelijk verzoek van zijn zijde vormt om aan te vangen met de uitvoering van de Raamovereenkomst vóór de vervaldag van voornoemde termijn.

De uitoefening van het herroepingsrecht brengt de ontbinding van de Raamovereenkomst met zich mee, die indien de uitvoering daarvan is aangevangen, de vorm van een ontbonden overeenkomst krijgt en de voordien gerealiseerde prestaties niet ter discussie stelt. In dat geval is de Gebruiker-consument slechts gehouden tot de proportionele betaling van de daadwerkelijk geleverde Diensten.

## **15.2 Uitoefening van het herroepingsrecht**

De Gebruiker dient zijn verzoek om herroeping binnen de gestelde termijn naar de Klantenservice van de Distributeur te sturen, en zulks telefonisch of per e-mail met een brief ter bevestiging aan het adres van de Klantenservice van de Distributeur. Daartoe kan hij het hem door de Distributeur ter beschikking gestelde formulier voor herroeping gebruiken.

## **16 REGELS INZAKE DE BESTRIJDING VAN HET WITWASSEN VAN GELD EN DE FINANCIERING VAN TERRORISME**

De Uitgever is onderworpen aan alle Luxemburgse regels met betrekking tot de bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme.

Door toepassing van de bepalingen naar Luxemburgs recht betreffende de deelneming van financiële instellingen aan de bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terroristische activiteiten, is de Uitgever gehouden om zich op de hoogte te stellen bij elke Gebruiker voor elke transactie of zakenrelatie van de oorsprong, het doel en de bestemming van de transactie of van de opening van de Rekening. Hij moet tevens alles in het werk stellen om de Gebruiker, in voorkomend geval, de Uiteindelijke begunstigde van de Rekening en/of de Betalingstransacties die daarmee verband houden, te identificeren.

De Gebruiker erkent dat de Uitgever het gebruik van de Persoonlijke beveiligingsgegevens, de toegang tot een Rekening of de uitvoering van een Transactie of Terugbetaling op elk moment kan beëindigen of opschorten in geval er niet voldoende informatie is over het doel of de aard daarvan. Hij wordt erop gewezen dat een transactie die is verricht in het kader van deze overeenkomst, voorwerp kan zijn van de uitoefening van het recht van communicatie van de nationale financiële inlichtingeneenheid.

De Gebruiker kan, in overeenstemming met de regelgeving, toegang krijgen tot alle gegevens die zo worden gecommuniceerd, onder voorbehoud dat dit recht van toegang niet het doel van de bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme ter discussie stelt indien deze gegevens betrekking hebben op de aanvrager.

Geen vervolging of civiele aansprakelijkheidsvordering kan worden ingesteld, noch een professionele sanctie worden opgelegd tegen de Uitgever, zijn leidinggevendenden of aangestelden die te goeder trouw melding hebben gemaakt van een vermoeden van inbreuk bij hun nationale autoriteit.



## **17** **BESCHERMING VAN PERSOONSgegevens**

De Uitgever verzamelt en verwerkt alle Persoonsgegevens in overeenstemming met de van kracht zijnde regelgeving die toepasselijk is op de bescherming van deze Gegevens.

De bij de inschrijving vereiste Persoonsgegevens zijn noodzakelijk in het kader van de diensten die worden geleverd in overeenstemming met deze overeenkomst. Indien de verplichte Persoonsgegevens niet worden verstrekt, kan de aanvrager de toegang tot de diensten worden geweigerd.

De Betrokkene wordt erop gewezen dat de Persoonsgegevens met name worden verzameld voor de volgende doeleinden: de levering van de diensten zoals beschreven in deze overeenkomst; de bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme; de verwerking van de verzoeken om informatie en klachten; de opstelling van statistieken. Deze verwerkingshandelingen zijn met name noodzakelijk voor de uitvoering van de Raamovereenkomst alsook voor de naleving van de wettelijke verplichtingen waaraan verwerkingsverantwoordelijken zijn onderworpen. De Uitgever en de Distributeur handelen als gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken.

De Persoonsgegevens worden niet zonder de uitdrukkelijke toestemming van de Betrokkenen aan derdendoorgegeven. De Betrokkene wordt er echter wel op gewezen dat de Persoonsgegevens worden doorgegeven aan toeleveranciers van de Uitgever ten behoeve van voornoemde doeleinden. Deze toeleveranciers zullen uitsluitend handelen op de instructies van de Uitgever en uitsluitend voor rekening van laatstgenoemde.

De Betrokkene kan zich toegang verschaffen tot de lijst met toeleveranciers door een verzoek te richten aan de Klantenservice van de Distributeur. De Betrokkene wordt geïnformeerd dat de Uitgever ervoor zal zorgen dat zijn toeleveranciers alle nodige maatregelen treffen om de beveiliging en de vertrouwelijkheid van de Persoonsgegevens te garanderen. In geval van inbreuk in verband met de Persoonsgegevens (verlies, aanval, vernietiging, etc.) die verhoogde risico's met zich meebrengt voor de Betrokkene, zal laatstgenoemde daarvan op de hoogte worden gesteld.

De Uitgever behoudt zich het recht voor om de Persoonsgegevens op verzoek van een gerechtelijke instantie te verspreiden om te voldoen aan elke van kracht zijnde wet- of regelgeving, om de rechten van de houder van de Rekening of van een Betrokkene te beschermen of te verdedigen, indien dwingende omstandigheden dat rechtvaardigen of om de veiligheid van de Houder, van de Diensten of het publiek te beschermen.

De door de Uitgever in het kader van de overeenkomstig deze overeenkomst geleverde Diensten verwerkte Persoonsgegevens worden bewaard gedurende de duur die strikt noodzakelijk is om voornoemde doeleinden te bereiken. Behoudens enige strijdige wettelijke of reglementaire bepaling, zullen de Persoonsgegevens niet bewaard blijven na de datum van de inwerkingtreding van de ontbinding van de overeenkomst. Met name wordt gepreciseerd dat de Persoonsgegevens met betrekking tot de identificatie worden bewaard gedurende een duur van vijf jaar vanaf de beëindiging van de contractuele relatie krachtens de toepasselijke regelgeving met betrekking tot de bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme.

Betrokkenen hebben de volgende rechten met betrekking tot hun Persoonsgegevens, volgens de in de regelgeving uiteengezette voorwaarden: recht van inzage, recht op rectificatie, recht van bezwaar, recht op verwijdering, recht op beperking van de verwerking en recht op overdraagbaarheid. Een Betrokkene kan op elk moment zijn rechten uitoefenen door zich te wenden tot de Klantenservice van de Distributeur. Zijn verzoek dient achternaam, voornaam en gebruikersnaam van de Betrokkene te bevatten en te worden vergezeld van een fotokopie van een identiteitsbewijs met zijn handtekening. Binnen een termijn van een (1) maand na de ontvangst van het verzoek wordt de Betrokkene beantwoord. Deze termijn kan worden verlengd met twee (2) maanden, indien de verzoeken gecompliceerd zijn of indien het aantal verzoeken hoog is. In dat geval zal de Betrokkene worden geïnformeerd over de verlengingen de redenen daarvoor binnen een termijn van een (1) maand vanaf de ontvangst van het verzoek.

De Betrokkene wordt geïnformeerd dat deze het recht heeft een klacht in te dienen bij de bevoegde instantie voor elk verzoek in verband met de Persoonsgegevens van Betrokkene.

Indien de Betrokkene een verzoek via elektronische weg indient, zal het antwoord ook via elektronische weg plaatsvinden, tenzij uitdrukkelijk anders vereist door Betrokkene. Indien de Persoonsgegevens betrekking hebben op een Betrokkene die geen partij is bij de Raamovereenkomst en deze zijn verzonden door de Gebruiker, zal laatstgenoemde ervoor zorgen dat de informatie van dit artikel worden gecommuniceerd aan de Betrokkene.

De extra informatie over de verwerking van Persoonsgegevens in het kader van deze overeenkomst, de bewaartermijnen en de rechten van Betrokkenen is beschikbaar in de privacyverklaring van de Uitgever (toegankelijk via de website [www.mangopay.com](http://www.mangopay.com)).

## **18 BEROEPSGEHEIM**

De Uitgever is gehouden tot het beroepsgeheim. Dit beroepsgeheim kan echter worden opgeheven in overeenstemming met de van kracht zijnde wetgeving, krachtens een wettelijke, reglementaire en prudentiële verplichting, met name krachtens een verzoek van de toezichthoudende autoriteit, de belastingdienst of de douanediens, alsook van de strafrechter of in geval van een rechtsvordering op de Distributeur. Niettegenstaande het voorgaande heeft de Gebruiker de mogelijkheid om de Distributeur te ontheffen uit het beroepsgeheim door uitdrukkelijk de derden aan te geven die geautoriseerd zijn om de hem betreffende vertrouwelijke gegevens te ontvangen.

Er wordt op gewezen dat het beroepsgeheim kan worden opgeheven door de werking van de regelgeving ten gunste van ondernemingen die voor de uitvoering van deze overeenkomst belangrijke operationele taken leveren aan de Distributeur.

## **19 INTELLECTUELE EIGENDOM**

De Uitgever behoudt de volle eigendom van de effecten en het eigendomsrecht van welke aard dan ook, zoals deze zijn verbonden aan de aan de Gebruiker voorgestelde Diensten. Deze eigendomsrechten worden niet op grond van deze overeenkomst aan de Gebruiker overgedragen.

## **20 OVERLIJDEN VAN DE GEBRUIKER EN SLAPENDE REKENINGEN**

### **20.1 Overlijden van de Gebruiker**

Het overlijden van de Gebruiker beëindigt de Raamovereenkomst vanaf het moment waarop de Uitgever van het overlijden op de hoogte is gesteld. Transacties die plaatsvinden vanaf het overlijden worden, behoudens het akkoord van de rechthebbenden of van de notaris die met de nalatenschap is belast, beschouwd als niet goedgekeurde transacties.

De Elektronisch-geldrekening blijft geopend gedurende de tijd die nodig is voor de afwikkeling van de nalatenschap, en de Distributeur/Uitgever zorgt voor de afrekening van het saldo met de goedkeuring van de rechthebbenden of van de notaris die met de nalatenschap is belast.

### **20.2 Slapende rekeningen**

Voor elke Slapende elektronisch-geldrekening kan per e-mail een kennisgeving van inactiviteit worden verstrekt door de Distributeur die een maand later wordt gevolgd door een herinnering. De Rekening van de Gebruiker wordt gezien als een slapende rekening indien er geen transacties hebben plaatsgevonden aan het einde van een periode van twaalf (12) maanden (buiten het innen van de beheerskosten) op initiatief van de Gebruiker (of iedere gevolmachtigde) en indien de Gebruiker zich op geen enkele manier bij de Distributeur heeft gemeld.

Indien antwoord van de Gebruiker uitblijft of het Elektronisch geld dat beschikbaar is, niet wordt gebruikt gedurende deze termijn, wordt de Rekening gesloten en uitsluitend aangehouden teneinde over te gaan tot de Terugbetaling van Elektronisch geld. Beheerskosten kunnen in rekening worden gebracht door de Uitgever.

De Rekening kan geen aanleiding geven tot een later gebruik van het Elektronisch geld.

## **21 OVERMACHT**

Partijen worden niet aansprakelijk gesteld, of Partijen wordt geen tekortkoming toegerekend, op grond van deze overeenkomst in geval van een vertraging of niet-uitvoering die is te wijten aan overmacht zoals gedefinieerd in artikel 1218 van het Franse burgerlijk wetboek.

## **22 ONAFHANKELIJKHEID VAN CONTRACTUELE BEPALINGEN**

Indien een van de bepalingen van deze overeenkomst nietig of niet van toepassing wordt verklaard, zal deze bepaling worden geacht niet te zijn geschreven en heeft dit geen invloed op de geldigheid van de overige bepalingen.

Indien een of meerdere bepalingen van deze overeenkomst komen te vervallen of als vervallen worden verklaard in toepassing van een wet, een reglement of ten gevolge van een definitief besluit van een bevoegde rechtbank, behouden de overige bepalingen hun bindende kracht en hun strekking. De nietig en ongeldig verklaarde bepalingen worden alsdan vervangen door bepalingen die zoveel mogelijk de bedoeling en strekking van de oorspronkelijk overeengekomen bepalingen benaderen.

## **23 BESCHERMING VAN DE GEÏNDE FINANCIËLE MIDDELEN**

De gelden van de Gebruiker worden aan het einde van de Werkdag op een bij een Bank geopende rekening gezet en worden door deze Bank als tegoeden bewaard.

Gelet op artikel 24-10 (1) a) van de wet van 20 mei 2011, gepubliceerd in Memoriaal A nr. 104 van 24 mei 2011 van het Groothertogdom Luxemburg en artikel 14 van de wet van 10 november 2009, gepubliceerd in Memoriaal A nr. 215 van 11 november 2009 van het Groothertogdom Luxemburg, houdende omzetting van Richtlijn 2009/110/EG van het Europees Parlement en de Raad van 16 september 2009 betreffende de toegang tot, de uitoefening van en het prudentieel toezicht op de werkzaamheden van instellingen voor elektronisch geld, worden de financiële middelen beschermd en vallen deze niet onder de tegoeden van de instelling voor elektronisch geld in geval van liquidatie, faillissement of elke andere vergelijkbare situatie bij laatstgenoemde.

## **24 BESCHERMING VAN DE GEÏNDE FINANCIËLE MIDDELEN**

De Raamovereenkomst kan niet door de Gebruiker, al dan niet tegen betaling, geheel of gedeeltelijk worden overgedragen. Derhalve is het de Houder niet toegestaan om enige rechten of verplichtingen die de Houder krachtens deze overeenkomst heeft, over te dragen aan derden. In geval van een overtreding van dit verbod, buiten de onmiddellijke ontbinding van deze overeenkomst, kan de Gebruiker door de Uitgever aansprakelijk worden gesteld.

## **25 AFSPRAAK INZAKE BEWIJSLAST**

Alle gegevens die op een onveranderlijke, betrouwbare en beveiligde manier zijn opgenomen in de databanken van de Uitgever, met name met betrekking tot de betalingsopdrachten en van de Gebruiker ontvangen bevestigingen, de verstuurd kennisgevingen, de toegang, de Herroeping, de Terugbetaling, zijn rechtsgeldig tussen Partijen tenzij het tegendeel wordt bewezen.

## **26 KLACHTEN EN BEMIDDELING**

De Gebruiker kan zich wenden tot de Klantenservice van de Distributeur, die eventueel is genoemd op de Website, voor alle klachten.

Elke klacht anders dan zoals voorzien in artikel 8 die betrekking heeft op de sluiting, de uitvoering of de ontbinding van de Raamovereenkomst en van de diensten van uitgifte en beheer van Elektronisch geld dient per e-mail aan het volgende adres te worden verstuurd: [legal@mangopay.com](mailto:legal@mangopay.com).

De Gebruiker accepteert dat de Uitgever zijn klachten op een Duurzame gegevensdrager beantwoordt. Het antwoord wordt zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen een termijn van vijftien (15) Werkdagen volgend op de ontvangst van de klacht door de Uitgever verstuurd. Om redenen die buiten de macht van de Uitgever liggen, kan het echter voorkomen dat de Uitgever niet in staat is om binnen deze termijn van vijftien (15) dagen te antwoorden.

In dat geval zal hij de Gebruiker een antwoord sturen met de redenen voor deze vertraging alsook met de datum waarop het definitieve antwoord zal worden verstuurd. In elk geval ontvangt de Gebruiker een definitief antwoord uiterlijk binnen een termijn van vijfendertig (35) Werkdagen volgend op de ontvangst van de klacht.

De Gebruiker wordt erop gewezen dat De Commissie van toezicht op de financiële sector (CSSF) bevoegd is om geschillen met betrekking tot de uitvoering van deze Raamovereenkomst buitengerechtelijk te beslechten. Voor meer informatie over de CSSF en over de voorwaarden van een dergelijke procedure, kan de Gebruiker zich wenden tot de Klantenservice van de Distributeur of de website van de CSSF raadplegen (<http://www.cssf.lu>). Verzoeken om bemiddeling dienen te worden verstuurd naar de bemiddelaar van de Commissie van toezicht op de financiële sector (CSSF), 283 route d'Arlon, L-1150 Luxemburg, ([direction@cssf.lu](mailto:direction@cssf.lu)), en zulks onverminderd de overige rechtsmiddelen. De bemiddelaar kan echter niet worden ingeroepen indien de vordering kennelijk ongegrond of onrechtmatig is, indien het geschil voordien al is bestudeerd of in de loop van een onderzoek door een andere bemiddelaar of door een rechtbank, indien de vordering bij de bemiddelaar is ingediend binnen een termijn die meer bedraagt dan een jaar vanaf de schriftelijke klacht bij de ondernemer, of indien het geschil niet onder het bevoegdheidsgebied van de bemiddelaar valt.

## **27 TAAL - TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTBANK**

Behoudens in geval van toepassing van een dwingendrechtelijke regeling (die alleen van toepassing is binnen de strikte limieten van het doel daarvan), wordt uitdrukkelijk bepaald dat Engels de taal is die is gekozen door Partijen bij hun precontractuele en contractuele relaties en dat de Raamovereenkomst is onderworpen aan het Franse recht, en dat elk geschil tussen Partijen op grond van deze Raamovereenkomst zal worden voorgelegd aan de bevoegde Franse rechtbanken.