

Indhold	Side
A. Generelt	4
B. Krav til deltagelse og registreringsproces	4
I. Krav til deltagelse	5
II. Registreringsproces og krævede oplysninger	5
III. Indgåelse af kontrakten	6
C. EMI's lagring af (betalings-)data	6
D. Oprettelse af en bruger-tegnebogskonto	6
I. Kontraktens indhold	6
II. Særlige vilkår for erhvervskunder	7
III. Oprettelse af en bruger-tegnebogskonto	7
1. Bruger-tegnebogskontoens grundlæggende funktionaliteter	7
2. Individuelt funktionelt anvendelsesområde	7
3. BRUGER-TEGNEBOGSKONTO	8
3.1 SALDO	8
3.2 Salgsoplysninger og saldi	8
4. Indlæsning af bruger-tegnebogskontoen og overførsel af betalinger	8
4.1 Gennemførelsesbetingelser	8
4.2 Gennemførelsesperiode	8
4.3 Tilbagekaldelse	8
4.4 Overførselsgrænse	9
4.5 Betalingsmetoder	9
4.6 Betalingsinstrumenter	9
4.6.1. SEPA direkte debitering eller lignende direkte debiteringsprocedure	9
4.6.2. Kreditkort	10
4.6.3. Alternative betalingsinstrumenter	10
4.6.4. Foretrukne betalingsinstrumenter	10
4.6.5. Udelukkelse af betalingsinstrumenter	11
4.6.6. Opdatering af betalingsinstrumenter	11
4.7 Godtgørelse af en negativ kontosaldo	11

4.8	Tilladelse til direkte debitering af tilbagevendende betalinger	11
4.9	Transaction-pooling	12
5.	Modtagelse af betalinger	12
5.1	Grænser for modtagelse	12
5.2	TILBAGEFØRSEL af modtagne betalinger	13
6.	Tilbageførsel af saldoen på bruger-tegnebogskontoen	13
6.1	Udførelsesbetingelser	13
6.2	Udførelsestid	13
6.3	Tilbagekaldelse	14
6.4	Tilbageførsels-grænse	14
7.	Afvisning af betalingsordrer	14
8.	Blokering af brugen	14
8.1	Blokering efter kundens anmodning	14
8.2	Blokering efter EMI's anmodning	15
9.	Bestemmelser for betalingsinitieringstjenester og kontoinformationstjenester	15
9.1	Betalingsinitieringstjenester	15
9.2	Kontoinformationstjenester	16
E.	Uautoriserede, utilbørlige eller fejlbehæftede betalinger	16
I.	Kundens pligt til at underrette og samarbejde	16
1.	STOP-MEDDELELSE	16
2.	Pligt til at informere om uautoriserede eller fejlbehæftede betalinger	16
II.	Kundens pligt til rettidig omhu	16
1.	Teknisk forbindelse til AUDIPAY	16
2.	Datahemmelighed for adgangsdatabaser	17
3.	Sikkerheden i brugersystemet	17
4.	Ordredataskontrol med de data, der vises af EMI	17
F.	Aftalens varighed og ophør	17
I.	Varighed	17
II.	Ophør besluttet af kunden	17
III.	Ophør besluttet af EMI	17
IV.	Ophørets virkning	17

V.	Hvilende konto	18
G.	Ansvarsforhold	18
H.	Hæftelse	18
I.	Kundens hæftelse for uautoriserede/uredelige betalingstransaktioner	18
II.	Kundens krav mod EMI på refundering og erstatning	19
1.	Refundering af uautoriserede betalinger fra bruger- tegnebogskontoen.....	19
2.	Refundering i tilfælde af manglende udførelse, urigtig eller forsinket udførelse af en godkendt betalingsordre fra kunden	19
3.	Erstatning	20
4.	Erhvervskunders erstatningskrav for manglende udførelse af autoriserede betalingsordrer, urigtig udførelse af autoriserede betalingsordrer eller uautoriserede betalingsordrer	20
5.	Udelukkelse af ansvar og indsigelse	20
III.	Begrænsninger i EMI's ansvar.....	21
I.	Gebyrer.....	21
J.	Databeskyttelse og samtykke til overførsel af kundedata	22
I.	Databeskyttelse.....	22
II.	Tavshedspligt - samtykke til overførsel af kundedata	22
K.	Kommunikation og meddelelser	22
L.	Modregning	23
M.	Panterrettighed.....	23
N.	Overførsel af rettigheder og forpligtelser.....	23
O.	Ændringer i de Almindelige betingelser.....	23
P.	Adskillelighed	23
Q.	Førelse af bevis.....	23
R.	Klager og udenretlig tvistbilæggelse	24
I.	Klager.....	24
II.	Udenretlig tvistbilæggelse	24
S.	Værneting og lovvalg	24

A. Generelt

Følgende Almindelige betingelser ("**Almindelige betingelser**") regulerer kontraktforholdet ("**aftalen**") mellem Volkswagen Payments S.A. ("**EMI**")

og deltagere, der har registreret sig hos EMI og er blevet aktiveret af EMI ("**kunde/r**").

Kunder kan købe varer og tjenester fra deltagende handlende ("**acceptpunkter**") på digitale markedspladser og betale ved hjælp af en betalingsløsning ("**AUDIPAY**"), der er reguleret af denne aftale. Til dette formål vil markedspladsens operatør ("**markedspladsens operatør**") give kunden en online kanal (f.eks. websted, mobilapplikation). Markedspladsens operatør kan også tilbyde varer og tjenester til kunden på markedspladsen og under disse omstændigheder fungere som acceptpunkt.

Kunden kan bruge EMI's tjenester således:

- lagring af sine (betalings-) data hos EMI til tilbagevendende brug til fremtidige betalingstransaktioner (jf. punkt C) eller
- behandling af betalinger via en e-pengekonto ("**bruger-tegnebogskonto**"), som EMI vil oprette for kunden (jf. punkt D).

I det første tilfælde, dvs. hvor kunden lagrer sine (betalings-) data hos EMI med henblik på tilbagevendende brug til fremtidige betalingstransaktioner, leverer EMI udelukkende datalagringsydelser til kunden og ingen betalingstjenester eller andre finansielle ydelser. I dette tilfælde leverer EMI udelukkende betalingstjenester til de deltagende acceptpunkter eller markedspladsoperatører, der fungerer som betalingsmodtagere, dvs. som modtagere af de betalinger, som kunden har foretaget via sin egen tredjepartsudbyder. Som resultat heraf vil kunden ikke af EMI blive betraget som kunde med hensyn til betalingstjenester.

I det andet tilfælde leverer EMI betalingstjenester til kunden. Kunden har intet retligt krav på at bruge bruger-tegnebogskontoen. EMI forbeholder sig ret til indledningsvis at aktivere registreringen af en kunde uden at oprette en brugertegnebogskonto. Hvis brugertegnebogskontoen senere etableres, kan det ske, at kunden skal afgive yderligere oplysninger, og EMI vil muligvis skulle foretage en yderligere vurdering af kunden.

Efter aktivering af bruger-tegnebogskontoen kan betalinger stadig ske i overensstemmelse med punkt C, dvs. i dette tilfælde behandles betalingen ikke via bruger-tegnebogskontoen. Som nævnt ovenfor leverer EMI ikke betalingstjenester til kunden i sådanne tilfælde, men udelukkende til de deltagende acceptpunkter eller markedspladsoperatører som betalingsmodtagere.

Mht. de personer, der ikke har registreret sig hos EMI med henblik på at lagre deres data eller behandle betalinger via en bruger-tegnebogskonto ("**gæstebetalere**"), opstår der intet kontraktforhold mellem EMI og gæstebetaleren. I disse tilfælde fungerer EMI udelukkende som tjenesteudbyder over for den relevante betalingsmodtager (svarende til det tilfælde, hvor kunden kun lagrer sine betalingsdata hos EMI). Gæstebetaleren er derfor ikke kunde hos EMI. Dette gælder også, hvis gæstebetaleren registrerer sig hos markedspladsoperatøren eller acceptpunktet og opbevarer sine data hos disse med henblik på fremtidige betalinger.

Ved at registrere sig hos EMI accepterer kunden nærværende Almindelige betingelser. Hvis kunden ikke accepterer disse Almindelige betingelser, kan kunden ikke bruge EMI's datalagrings- eller betalingstjenester.

De Almindelige betingelser og alle juridiske regler og oplysninger vedrørende AUDIPAY vil kunden modtage inden aftalens indgåelse, og de kan også findes her: <https://www.wallet.volkswagenpayments.com/audipay-consumer-t&cs>.

Særlige bestemmelser, der er anført i bilag A, finder anvendelse i tilfælde af, at kunden har hjemsted i nærmere bestemte lande, og i tilfælde af uoverensstemmelse med nærværende Almindelige betingelser skal de gå forud for de Almindelige betingelser.

B. Krav til deltagelse og registreringsproces

For at bruge AUDIPAY skal kunden gennemføre registreringsprocessen og opfylde følgende betingelser for deltagelse.

I. Krav til deltagelse

Kunder kan bruge AUDIPAY enten til private formål ("**privatkunder**") eller til forretningsformål, dvs. overvejende i forbindelse med udøvelsen af deres erhverv eller som selvstændige ("**erhvervskunder**").

En privatkunde skal have rets- og handleevne og være en fysisk person.

En erhvervskunde skal være en fysisk eller en juridisk person eller et registreret partnerskab og have alle nødvendige tilladelser til sin virksomhed. Hvis en erhvervskunde er en fysisk person, skal den pågældende have rets- og handleevne.

Derudover kan en kunde kun deltage i AUDIPAY, hvis den pågældende har accepteret disse Almindelige betingelser, har afsluttet registreringsprocessen for deltagelse i AUDIPAY og er blevet godkendt af EMI til at deltage i AUDIPAY.

EMI's regler om databeskyttelse gælder både for gæstebetalere og kunder. EMI's regler om databeskyttelse kan ses via følgende link: <https://www.wallet.volkswagenpayments.com/audipay-consumer-pn>.

AUDIPAY kan kun bruges for ens egen regning. Enhver brug af AUDIPAY, som en anden person foretager, er forbudt. Kunden bekræfter, at kunden handler for egen regning. Hvis denne betingelse tilsidesættes, er brugen af AUDIPAY ikke tilladt.

II. Registreringsproces og krævede oplysninger

Kunden kan registrere sig hos AUDIPAY via EMI's brugergrænseflade eller via en markedspladsoperatørs brugergrænseflade eller i givet fald et acceptpunkt.

Hvis en kunde allerede er registreret hos en markedspladsoperatør, kan EMI bruge de data, der er lagret hos markedspladsoperatøren til registrering hos EMI. Dette gælder især e-mailadressen og adgangskoden (samlet "**adgangsdata**"). Kunden informeres om dette under registreringsprocessen.

EMI kan bestemme, at kunden kun kan logge på AUDIPAY med de adgangsdata, kunden afgav til markedspladsen.

Under registreringen udarbejdes en personlig profil for kunden ("**kundekonto**"), hvor kunden kan gemme og administrere sine (adgangs) -data og betalingsinstrumenter (som defineret nedenfor i punkt D.III.4.6). Oprettelsen af en kundekonto er ikke ensbetydende med, at der oprettes en bruger-tegnebogskonto.

Fysiske personer skal i forbindelse med registreringen afgive de oplysninger, der er anført som nødvendige. Dette omfatter oplysninger om deres fornavn, efternavn og fødenavn, fødested, fødselsdato, nationalitet, fast bopælsadresse, telefonnummer og i givet fald e-mailadresse. Endvidere skal kunden bekræfte, at han/hun handler for egen regning.

Juridiske personer eller partnerskaber skal som minimum afgive oplysninger om deres virksomheds navn eller betegnelse, hjemland, adresse på deres hjemsted og i givet fald alle andre kontorer, forretnings-e-mailadresser, juridisk form, registreringsnummer samt navne, adresser, nationalitet, fødested, fødselsdato og i givet fald e-mailadresser for medlemmer af det repræsentative organ og legale repræsentanter og alle reelle ejere.

Derudover skal kunder tilføje betalingsinstrumenter som del af deres registrering. De tilføjede betalingsinstrumenter kan kontrolleres af EMI (jf. punkt D.III.2.).

EMI forbeholder sig retten til, til enhver tid at kræve yderligere oplysninger og dokumenter til identifikation og verifikation af kundens identitet og kilden og oprindelsen af midlerne, hvilket navnlig er nødvendigt for at overholde restriktioner mod hvidvask af penge i forbindelse med brugen af AUDIPAY. Kunderne skal omgående afgive sådanne oplysninger og dokumenter til EMI.

I forbindelse med registreringen skal kunden give sande, fuldstændige og korrekte oplysninger og må ikke bruge information eller data, for hvilke kunden ikke har nogen tilladelse.

Hvis de oplysninger, kunden afgiver i forbindelse med registreringsprocessen, ændres, skal kunden informere EMI uden unødigt forsinkelse ved at opdatere de relevante oplysninger via en brugergrænseflade. Om nødvendigt skal kunden tilvejebringe bevis for de opdaterede data ved hjælp af relevante dokumenter.

III. Indgåelse af kontrakten

Aftalen om brugen af AUDIPAY mellem kunden og EMI træder i kraft efter kundens registrering hos EMI, hvilket sker efter afslutningen af registreringsprocessen for AUDIPAY, og idet EMI dermed accepterer tilbuddet fra kunden om at indgå aftalen. Der består ingen ret til eller krav på at indgå denne aftale og deltage i AUDIPAY.

C. EMI's lagring af (betalings-)data

Kundens (betalings-)data lagres ved registreringen, uanset at EMI ikke har aktiveret bruger-tegnebogskontoen til brug og ikke leverer betalingstjenester til kunden. Kunder behøver således ikke indgive deres (betalings-)data, hver gang de foretager betalinger til fordel for acceptpunkter eller markedspladsoperatører, der betjenes af EMI som betalingsmodtagere.

Efter aktivering af bruger-tegnebogskontoen som beskrevet i punkt D kan betalinger fortsat behandles uden brug af bruger-tegnebogskontoen (for eksempel fordi markedspladsoperatøren ikke accepterer e-penge som betalingsmiddel). I sådanne tilfælde yder EMI ikke kunden betalingstjenester, men kun datalagringstjenester.

Kravene til lagring og transmission af (betalings-)data til markedspladsoperatører og acceptpunkter er reguleret i punkt J. Yderligere oplysninger om databeskyttelse og hertil svarende kunderettigheder findes i reglerne om databeskyttelse.

D. Oprettelse af en bruger-tegnebogskonto

I det omfang, EMI har aktiveret brugertegnebogskontoen til brug, kan kunden bruge AUDIPAY som angivet nedenfor i nærværende afsnit D.

I. Kontraktens indhold

Betalingsløsningen AUDIPAY giver kunder mulighed for at sende eller modtage elektroniske penge ("**e-penge**") som anført i direktiv 2009/110/EF (e-penge-direktivet) og den ændrede lov af 10. november 2009 om betalingstjenester ("**2009-loven**"). De e-penge, der skal udstedes af EMI, vil bestå af monetære enheder, der er udstedt i bytte for kontopenge og kan anvendes til betalinger. E-penge kan til enhver tid konverteres tilbage til kontopenge. EMI betaler ikke renter på en e-pengessaldo ("**saldo**"), idet en sådan saldo er e-penge og ikke et bankindestående. Da der er tale om e-penge, er en saldo heller ikke omfattet af den lovpligtige indskudsbeskyttelse.

EMI vil give kunden en bruger-tegnebogskonto, når der bruges AUDIPAY, hvortil e-penge udstedt af EMI kan krediteres. Gennem myAudi eller webstedet eller appen for en markedspladsoperatør eller et acceptpunkt med integrerede betalingsfunktioner (samlet betegnet "**brugergrænseflade**") kan kunden foretage e-pengebetalinger til acceptpunkter eller markedspladsoperatører, og i det omfang funktionen er aktiveret for den pågældende markedsplads, kaldes andre brugere ("**andre brugere**") (acceptpunkter, markedspladsoperatører og andre brugere også samlet "**betalingsmodtagere**"). Betalingsmodtagerne har også en e-penge-konto hos EMI ("**betalingsmodtagerens tegnebogskonto**"). Derudover kan kunder modtage e-pengebetalinger gennemført af acceptpunkter eller markedspladsoperatører, og i det omfang, funktionen er aktiveret for den pågældende markedsplads, andre brugere via AUDIPAY.

EMI's rolle er begrænset til at gøre det muligt for kunder at sende og modtage betalinger via AUDIPAY. EMI tager ikke del i den juridiske transaktion, der ligger til grund for betalingerne. EMI er navnlig ikke ansvarlig for de produkter og tjenester, som kunderne køber fra acceptpunkter eller markedspladsoperatører ved hjælp af AUDIPAY.

II. Særlige vilkår for erhvervskunder

Hvis kunden ikke er forbruger (dvs. ikke en fysisk person, der bruger AUDIPAY til et formål, der ikke kan tilskrives en forretnings- eller erhvervsmæssig aktivitet), accepterer kunden, at ifølge artikel 38 og 61 i direktiv (EU) 2015/2366 finder bestemmelserne i afsnit III, artikel 62, stk. 1, artikel 64, stk. 3, artikel 72, 74, 76, 77, 80 og 89 i dette direktiv som gennemført i den pågældende luxembourgske gennemførelseslov ikke anvendelse, og at en anden frist end den, der er omhandlet i direktivets artikel 71 som gennemført ved den pågældende luxembourgske gennemførelseslov finder anvendelse. Erhvervskunder (jf. punkt B.I.) er ikke forbrugere og accepterer som ikke-forbrugere, at ovennævnte bestemmelser ikke finder anvendelse. Inden for det område, disse artikler dækker, finder reglerne og bestemmelserne i nærværende Almindelige betingelser anvendelse i stedet.

III. Oprettelse af en bruger-tegnebogskonto

1. Bruger-tegnebogskontoens grundlæggende funktionaliteter

Bruger-tegnebogskontoens mulige funktioner er beskrevet nedenfor.

- afsendelse af e-pengebetalinger til acceptpunkter eller markedspladsoperatører (jf. punkt D.III.4),
- modtagelse af e-pengebetalinger fra acceptpunkter eller markedspladsoperatører (jf. punkt D.III.5),
- tilbageførsel af saldi (jf. punkt D.III.6).

Hvis det begrundes af AUDIPAY, kan kunden manuelt indlæse sin bruger-tegnebogskonto (jf. punkt D.III.4) eller sende e-pengebetalinger til andre brugere eller modtage e-pengebetalinger fra andre brugere.

Kunden kan foretage betalinger via AUDIPAY til acceptpunkter, markedspladsoperatører eller andre brugere eller alene modtage sådanne betalinger i e-penge. Betalingsbeløb overføres i overensstemmelse hermed i e-penge mellem bruger-tegnebogskontoen og betalingsmodtagerens tegnebogskonto. Kunden kan til enhver tid anmode om overførsel af sin saldo til en referencekonto ("**bankkonto**"). Juridisk set udgør dette en returering af e-pengene.

2. Individuelt funktionelt anvendelsesområde

Det individuelle funktionelle anvendelsesområde for bruger-tegnebogskontoen afhænger af de oplysninger og dokumenter, EMI har om kunden. Det tilgængelige anvendelsesområde kan ses på kundekontoen.

Efter en fuldstændig legitimitetskontrol af kundens data er en ubegrænset anvendelse af AUDIPAY mulig.

Det tilgængelige funktionelle anvendelsesområde for en bruger-tegnebogskonto kan være underlagt begrænsninger afhængigt af bopæls- eller forretningsadresse eller den lokalitet, hvorfra kunden får adgang til AUDIPAY, samt andre forhold vedrørende kunden.

Hvis en fuld legitimitetskontrol ikke er afsluttet, kan kunden kun bruge AUDIPAY inden for bestemte overførsels-, modtagelses- og ombytningsbegrænsninger (jf. punkt. D.III.4.4, D.III.5.1 og D.III.6.4).

Hvis kunden har oplyst bestemte betalingsinstrumenter på sin kundekonto i forbindelse med betaling, vil bruger-tegnebogskontoen blive debiteret og samtidig og automatisk krediteret med det (resterende) beløb, der skal betales, fra det angivne betalingsinstrument. Derfor er kunden generelt ikke afhængig af tilstrækkelig dækning af sin bruger-tegnebogskonto. Kunden kan også oplyse flere betalingsinstrumenter.

For at sikre, at kunden er ejer af betalingsmidlerne, kan EMI om nødvendigt verificere betalingsinstrumenterne (for så vidt angår en bankkonto eller et kreditkort som betalingsinstrumenter). Hvis betalingsinstrumentet er en bankkonto, indsættes med henblik herpå et lille beløb (f.eks. 0,01 EUR) på denne bankkonto. Sammen med indsættelsen sendes en bekræftelseskode med årsagen til betalingen, som kunden skal indtaste under verifikationsprocessen for at færdiggøre verifikationen af bankkontoen. Hvis betalingsinstrumentet er et kreditkort, kan verifikationen gennemføres i overensstemmelse med den pågældende kreditkortorganisations krav (f.eks. gennem 3D Secure).

Hvis kunden har angivet et betalingsinstrument uden verifikation, vil det funktionelle anvendelsesområde for bruger-tegnebogskontoen være begrænset (jf. punkt D.III.4.4, D.III.5.1, D.III.6.4).

Hvis kunden ikke har oplyst et betalingsinstrument i forbindelse med kundekontoen, vil anvendelsesområdet for den anvendte brugertegnebogskonto blive begrænset yderligere. Blandt andet vil kunden ikke kunne bruge funktionen transaktionspooling (jf. punkt D.III.4.9).

3. BRUGER-TEGNEBOGSKONTO

3.1 SALDO

EMI betaler ikke renter af en e-pengesaldo, da en sådan saldo er e-penge og ikke et bankindestående. Da der er tale om e-penge, er en saldo heller ikke omfattet af den lovpligtige indskudsbeskyttelse.

3.2 Salgsoplysninger og saldi

Kunden kan til enhver tid se et resumé af sine kontoaktiviteter via en brugergrænseflade.

Kunden kan downloade og gemme sine kontoudtog mindst en gang om måneden via en brugergrænseflade.

EMI fører journal over alle transaktioner og data vedrørende bruger-tegnebogskontoen inden for lovens forældelsesfrist. EMI sikrer, at de er tilgængelige online i en periode på 24 måneder.

4. Indlæsning af bruger-tegnebogskontoen og overførsel af betalinger

Hvis en kunde indlæser sin bruger-tegnebogskonto (manuelt) eller foretager en betaling med AUDIPAY til en betalingsmodtager, udsteder kunden derved en betalingsordre til EMI om at kreditere sin egen bruger-tegnebogskonto henholdsvis betalingsmodtagerens tegnebogskonto med det afsendte beløb.

4.1 Gennemførelsesbetingelser

Nedenstående betingelser for gennemførelse gælder for manuel indlæsning af kredit på bruger-tegnebogskontoen og betaling til en betalingsmodtager. Kunden:

- er logget ind ved at indtaste adgangsdata,
- har udfyldt alle de obligatoriske felter for betalingsordren,
- har afgivet de nødvendige oplysninger om de betalingsinstrumenter, der skal bruges, og som giver tilstrækkelig dækning,
- har givet de nødvendige oplysninger om betalingsmodtageren, f.eks. brugernavn, kontaktdata eller kontodata ("**kunde-ID**"); EMI er berettiget til at opfylde betalingsordren udelukkende på grundlag af den kundes ID, der er oplyst af kunden (kundens ID er den unikke identifikator i henhold til loven af 2009),
- har instrueret EMI om at udføre betalingen ved at bekræfte betalingsordren (f.eks. ved at klikke på en knap) eller ved hjælp af en tilbagevendende direkte debiteringstilladelse (jf. pkt. D.III.4.8) eller på anden måde, der er aftalt med EMI.

4.2 Gennemførelsesperiode

En betalingsordre udføres øjeblikkeligt, dvs. at det bestilte beløb debiteres direkte fra bruger-tegnebogskontoen, henholdsvis krediteres betalingsmodtagerens tegnebogskonto. Beløbet ifølge betalingstransaktionen vil være tilgængelig for betalingsmodtageren, umiddelbart efter at den er blevet krediteret betalingsmodtagerens tegnebogskonto.

4.3 Tilbagekaldelse

Kunden kan ikke tilbagekalde en betalingsordre, når den er modtaget af EMI. En betalingsordre modtages ved en transmission via en brugergrænseflade. Ovennævnte gælder ikke, hvis en kunde ved brug af en direkte debiteringstilladelse (jf. punkt D.III.4.8) har instrueret EMI om gentagne gange med faste mellemrum at trække e-penge fra kundens bruger-tegnebogskonto. I dette tilfælde kan kunden tilbagekalde betalingsordren indtil afslutningen af kontortiden dagen før den aftalte betalingsdag. "**Arbejdsdag/Bankdag**" betyder alle andre dage end lørdage og søndage, hvor i) TARGET2 er i drift, og ii) bankerne i Luxembourg generelt er åbne

for forretning. Hvis betalingstransaktionen er blevet igangsat af en udbyder af betalingstjenester, kan kunden ikke tilbagekalde betalingsordren, efter at kunden har accepteret igangsættelsen af betalingsordren.

4.4 Overførselsgrænse

Afhængig af for eksempel legitimitetskontrollen vedrørende kunden kan der forekomme en periodisk (f.eks. månedlig eller årlig) overførselsgrænse for bruger-tegnebogskontoen på grund af regler i lovgivningen eller af hensyn til risikostyringen med det formål at minimere risikoen for manglende betaling.

Bortset fra disse overførselsgrænser er det generelt muligt at sende ubegrænsede e-pengebetalinger. Dette kræver imidlertid en fuld legitimitetskontrol af kunden, der skal udføres af EMI, da EMI er juridisk forpligtet til at identificere kunden og i givet fald verificere kundens identitet og midlernes kilde/oprindelse. EMI informerer kunden om de oplysninger og dokumenter, der kræves til legitimitetskontrollen.

4.5 Betalingsmetoder

Kunden skal oplyse et betalingsinstrument som kilde til finansiering af kundens bruger-tegnebogskonto. I denne henseende bemyndiger kunden EMI til at debitere det pågældende betalingsinstrument, hvis kunden ønsker at foretage en betaling til en betalingsmodtager med AUDIPAY eller indsætte midler på bruger-tegnebogskontoen. EMI udsteder e-penge for det samme beløb til kunden og krediterer indledningsvis altid beløbet til kundens bruger-tegnebogskonto i overensstemmelse med kundens instruks. Ved betaling til en betalingsmodtager instruerer kunden EMI om at overføre e-penge fra bruger-tegnebogskontoen til betalingsmodtagerens tegnebogskonto.

Hvis der er angivet flere betalingsinstrumenter i relation til kundekontoen, bruger EMI de tilgængelige betalingsinstrumenter i følgende rækkefølge:

1. Den e-pengesaldo, der står på bruger-tegnebogskontoen,
2. Bankkonto (SEPA direkte debitering eller lignende direkte debiteringsprocedure),
3. Kreditkort,
4. I givet fald alternative betalingsinstrumenter.

EMI kan når som helst ændre denne rækkefølge.

Hvis kunden har en tilstrækkelig saldo på sin bruger-tegnebogskonto, vil EMI altid bruge denne saldo først. Hvis saldoen på bruger-tegnebogskontoen kun er tilstrækkelig til en del af betalingen, debiterer EMI de oplyste betalingsinstrumenter for det manglende beløb. Kunden kan oplyse flere bankkonti, kreditkort eller alternative betalingsinstrumenter.

4.6 Betalingsinstrumenter

SEPA direkte debitering (eller lignende direkte debitprocedure) og kreditkort er i øjeblikket tilgængelige for kunden som betalingsinstrumenter. Kunden kan undertiden også få adgang til visse alternative betalingsinstrumenter.

4.6.1. SEPA direkte debitering eller lignende direkte debiteringsprocedure

Hvis kunden vælger SEPA direkte debitering som betalingsinstrument til en indledende betaling eller manuel indlæsning af bruger-tegnebogskontoen, giver kunden en direkte debiteringsfuldmagt til EMI. EMI bemyndiges derved af kunden til at debitere bankkontoen for det pågældende (resterende) beløb. Samtidig afgiver kunden en betalingsordre til sit kontoførende kreditinstitut om at debitere bankkontoen for det pågældende beløb og overføre dette beløb til EMI. Hvis kunden oplyser en bankkonto som betalingsinstrument, sender EMI formularen til SEPA-direkte debitering til kunden. Fuldmagtsdata, herunder fuldmagtsreferencen, er til enhver tid tilgængelige via kundekontoen. Kunden kan når som helst opsig SEPA-fuldmagten over for EMI eller kundens kontoførende kreditinstitut.

Hvis kunden bruger SEPA direkte debitering efter at have givet SEPA direkte debiteringsfuldmagt gennem AUDIPAY, giver kunden EMI tilladelse til at bruge SEPA direkte debiteringsfuldmagt til hver betaling eller

indlæsning som beskrevet ovenfor. Når det er aftalt mellem kunden og det kreditinstitut, der fører bankkontoen, kan krav om refusion mod det kreditinstitut, der fører bankkontoen, gøres gældende ifølge lov- og kontraktbestemte regler indtil 8 uger efter debiteringsdatoen.

EMI informerer på forhånd kunden om betalinger, der foretages via SEPA direkte debitering. Perioden for forhåndsmeddelelse nedsættes til én dag.

I tilfælde af en mislykket direkte debitering (f.eks. fordi bankkontoen ikke har tilstrækkelig dækning, kontooplysningerne er urigtige eller adgang til bankkontoen er umulig af andre grunde), bemyndiger kunden EMI til at debitere kreditkortet, et alternativt betalingsinstrument eller en anden bankkonto, der er angivet på kundekontoen for det beløb, der skal betales, og gebyrer for den mislykkede direkte debit (jf. punkt I) eller til at prøve igen at trække beløbet og gebyrerne via direkte debitering fra bankkontoen, hvis kunden ikke allerede har udlignet det resterende beløb på anden måde. EMI informerer under betalingsprocessen kunden om de betalingsinstrumenter, der vil blive brugt til dette. EMI vil ikke give særskilt meddelelse om beløbet og tidsfristen inden genindgivelse af anmodningen om direkte debitering.

I relation til andre direkte debiteringsprocedurer end SEPA direkte debitering finder de regler for den pågældende direkte debiteringsprocedure, der er fastlagt i den pågældende direkte debiteringsordning, anvendelse som nærmere aftalt mellem kunden og det kreditinstitut, der fører bankkontoen.

4.6.2. Kreditkort

Hvis en kunde har valgt et kreditkort som betalingsinstrument, bemyndiger kunden EMI til at debitere kreditkortet for det beløb, der skal betales. Kunden kan når som helst opsige fuldmagten ved at fjerne det pågældende kreditkort som betalingsinstrument fra kundekontoen.

I tilfælde af tilbageførsel fra kreditkort ("**TILBAGEFØRSEL**") bemyndiger kunden EMI til at debitere brugertegnebogskontoen for påløbne gebyrer (jf. punkt I).

4.6.3. Alternative betalingsinstrumenter

Kunden kan også bruge nærmere bestemte alternative betalingsmidler, som til enhver tid er accepteret af EMI. Kunden har ikke krav på, at bestemte alternative betalingsinstrumenter bruges som betalingsinstrumenter, og EMI garanterer ikke muligheden for at bruge et bestemt alternativt betalingsinstrument som betalingsinstrument. Sådanne alternative betalingsinstrumenter kan således til enhver tid accepteres af EMI efter eget skøn, og EMI kan til enhver tid og uden varsel beslutte ikke længere at acceptere brugen af alternative betalingsinstrumenter.

Hvis kunden bruger et alternativt betalingsinstrument, vil kunden blive omdirigeret til webstedet for udbyderen af det alternative betalingsinstrument med henblik på at oprette direkte forbindelse til den tjeneste, der tilbydes af den alternative betalingsinstrumentudbyder og udstede relevante instrukser til den alternative udbyder af betalingsinstrumenter. Det præciseres i den forbindelse, at enhver anvendelse af de pågældende alternative betalingsinstrumenter vil ske inden for rammerne af det kontraktforhold, der eksisterer mellem kunden og udbyderen af det alternative betalingsinstrument, og helt og holdent på den pågældende alternative udbyder af betalingsinstrumenters ansvar. EMI kan ikke holdes ansvarlig for problemer, der opstår som følge af brugen af et alternativt betalingsinstrument. Det understreges, at alle bestemmelser i disse Almindelige betingelser vedrørende tilbageførsler, tilbagekaldelser og lignende bestemmelser også gælder i relation til betalinger, der stammer fra alternative betalingsinstrumenter.

4.6.4. Foretrukne betalingsinstrumenter

Med hver betaling vil det brugte betalingsinstrument blive oplyst over for kunden. Hvis kunden ønsker at vælge et andet betalingsinstrument i stedet for den aftalte ordre (jf. punkt D.III.4.5), kan kunden bestemme dette på kundekontoen. Uanset det foretrukne betalingsinstrument, der er oplyst af kunden, bruger EMI altid først den saldo, der står på brugertegnebogskontoen. EMI bruger kun de foretrukne betalingsinstrumenter til eventuelle resterende beløb.

Indskud af et foretrukket betalingsinstrument er også mulig i tilfælde af en direkte debiteringstilladelse (jf. punkt D.III.4.8) samt i tilfælde af transaction pooling (jf. punkt D.III.4.9).

4.6.5. Udelukkelse af betalingsinstrumenter

EMI kan udelukke visse betalingsinstrumenter på grundlag af en risikovurdering. Hvis EMI udelukker et betalingsinstrument, vil EMI informere kunden herom og foreslå et eller flere andre betalingsinstrumenter, der kan bruges i stedet.

4.6.6. Opdatering af betalingsinstrumenter

Kunden skal til enhver tid opdatere oplysninger om betalingsinstrumenter, der deponeret på kundekontoen. Hvis EMI under behandlingen af transaktioner bliver opmærksom på en ændring af kundens bankoplysninger eller kreditkortdata, vil EMI om muligt underrette kunden om dette og anmode kunden om at opdatere sin kundekonto.

4.7 Godtgørelse af en negativ kontosaldo

Hvis brugertegnebogskontoen har en negativ saldo (f.eks. i tilfælde af en mislykket direkte debitering) kan kunden i princippet ikke længere sende nogen betalinger med AUDIPAY. EMI forbeholder sig ret til at give kunden mulighed for at foretage yderligere betalinger fra sag til sag. Uanset ovenstående påvirkes muligheden for til hver en tid at modtage (gen)betalinger ikke heraf.

Bortset fra tilfælde af tilladt transaction pooling (jf. punkt D.III.4.9) vil EMI informere kunden, hvis brugertegnebogskontoen udviser en negativ saldo. Når kunden modtager denne oplysning, kan kunden påbegynde en manuel indsættelse af midler på kundens bruger-tegnebogs-konto og derved udligne den negative saldo. Hvis kunden ikke bruger denne mulighed, vil EMI (efter eget valg) bruge en af følgende muligheder for at udligne den negative saldo:

- efter modtagelse af betalinger på bruger-tegnebogs-kontoen vil EMI automatisk modregne de pågældende midler i krav mod kunden,
- ved den næste betaling med AUDIPAY, hvis det tillades af EMI, vil EMI debitere kundens betalingsinstrumenter med det manglende beløb ud over det beløb, der skal betales, og informere kunden herom,
- i tilfælde af en mislykket direkte debitering kan EMI debitere kreditkortet eller prøve at foretage en direkte debitering igen, eller
- debitere ethvert oplyst betalingsinstrument.

4.8 Tilladelse til direkte debitering af tilbagevendende betalinger

Hvis kunden køber varer og ydelser hos et acceptpunkt eller en markedspladsoperatør gennem AUDIPAY, kan kunden give tilladelse til henholdsvis acceptpunktet eller markedspladsoperatøren ("**tilladelse til direkte debitering**") til at opkræve tilbagevendende betalinger fra kundens bruger-tegnebogs-konto gennem en fast overførsel (også kaldet "**abonnement**"). Et abonnement er en debitering, der foretages regelmæssigt eller uregelmæssigt og kan foretages via brugergrænsefladen. Navnlige kan kunden begrænse debiteringen over for henholdsvis acceptpunktet eller markedspladsoperatøren med hensyn til tid og beløb (det enkelte og/eller det samlede beløb). Kunden kan til enhver tid bringe abonnementet til ophør over for henholdsvis acceptpunktet eller markedspladsoperatøren eller EMI via brugergrænsefladen. Et ophør skal meddeles en hverdag/bankdag før debiteringsdatoen.

Ved at give tilladelse til direkte debitering giver kunden samtidig tilladelse til at debitere bruger-tegnebogs-kontoen med det tilbagevendende fakturabeløb, der kræves af acceptpunktet eller markedspladsoperatøren, og kreditere betalingsmodtagerens tegnebogs-konto. Dette gælder, indtil kunden bringer tilladelsen til direkte debitering til ophør. EMI er ikke forpligtet til at kontrollere acceptpunktets eller markedspladsoperatørens debitering med hensyn til overensstemmelsen med tilladelsen til direkte debitering. EMI informerer på forhånd kunden om betalinger foretaget via tilladelse til direkte debitering. Kunden kan dog anmode om en forhånds-meddelelse fra henholdsvis det relevante acceptpunkt eller markedspladsoperatøren.

Kunden kan anmode om refundering af debiteringer, hvis

- det nøjagtige beløb ikke blev specificeret, da tilladelsen blev givet og
- det debiterede betalte beløb overstiger det beløb, som kunden kunne have forventet på grundlag af kundens tidligere udgiftsadfærd og de relevante omstændigheder i den konkrete sag.

Et krav om refundering er udelukket, hvis kunden ikke gør det gældende mod EMI inden for 8 uger fra tidspunktet for debitering af det pågældende beløb.

Efter anmodning fra EMI skal kunden angive de faktiske omstændigheder, hvorpå kundens krav om refundering er baseret. EMI forbeholder sig ret til at anmode om yderligere oplysninger for nemt at kunne vurdere omstændighederne, og navnlig om kravene er opfyldt.

Et krav om refundering kan ikke gøres gældende, hvis kunden har givet sit samtykke til gennemførelsen af betalingstransaktionen umiddelbart til EMI, og information om den kommende betalingstransaktion i givet fald at er blevet givet eller gjort tilgængelig for kunden i den aftalte form af EMI eller betalingsmodtageren mindst fire uger før forfaldsdagen.

Inden for ti hverdage/bankdage efter modtagelse af refunderingsanmodningen vil EMI enten tilbagebetale det fulde beløb for betalingstransaktionen eller informere kunden om årsagerne til at afvise refunderingen. Kunden kan kontakte de organer, der er anført i punkt R, hvis kunden ikke accepterer begrundelsen til afvisningen.

Erhvervskunder kan ikke gøre ovennævnte refunderingskrav gældende.

4.9 Transaction-pooling

EMI kan samle kundens betalinger op til et beløb, der er bestemt individuelt af EMI ("**pooling limit**"). Pooling limit kan ikke overstige 199,00 EUR. Kunden er forpligtet og berettiget til øjeblikkelig at tilbagebetale det samlede beløb, og EMI er berettiget til straks at kræve tilbagebetaling af det samlede beløb, når det pågældende beløb i e-penge er blevet krediteret betalingsmodtagerens tegnebogskonto.

I forbindelse med transaction-pooling og i tilfælde af, at kunden ikke tilbagebetaler det samlede beløb med det samme, trækker EMI pengene fra de oplyste betalingsinstrumenter, senest når den individuelt fastsatte pooling limit er nået, eller "**poolingperioden**" (månedligt, på den tiende dag i hver måned eller, hvis den pågældende dag ikke er en hverdag/bankdag, den følgende hverdag/bankdag) slutter. EMI debiterer derefter automatisk de angivne betalingsinstrumenter for det pågældende beløb. Med henblik herpå kan en kunde bestemme et foretrukket betalingsinstrument (jf. punkt D.III.4.6.4). Beløb, der overstiger pooling limit, debiteres altid direkte fra de (foretrukne) betalingsinstrumenter for deres fulde beløb. Hvis kunden har en tilstrækkelig saldo på sin bruger-tegnebogskonto, vil EMI altid bruge denne saldo først (jf. punkt D.III.4.6.4.).

Alle kunder skal til enhver tid sørge for tilstrækkelige midler på sine betalingsinstrumenter.

Uanset transaction-poolingen, krediteres beløbet til betalingsmodtageren umiddelbart efter udførelsen af betalingsordren.

EMI forbeholder sig retten til at ændre pooling limit med virkning for den efterfølgende pooling-periode.

5. Modtagelse af betalinger

Kunder kan modtage e-penge gennem AUDIPAY på deres bruger-tegnebogskonto gennem betalinger, der er foretaget i e-penge af andre brugere (i det omfang den pågældende funktion er aktiveret for den pågældende markedsplads) eller efter (delvis) tilbageførsel af en ordre, for eksempel efter en klage, fra et acceptpunkt eller en markedspladsoperatør.

5.1 Grænser for modtagelse

Afhængig af bl.a. kontrollen af kundens identitet kan der forekomme en periodisk (f.eks. månedlig eller årlig) grænse for modtagelse på bruger-tegnebogskontoen på grund af regler i lovgivningen eller af hensyn til risikostyringen.

Bortset fra disse modtagelsesgrænser er det generelt muligt at modtage ubegrænsede e-pengebetalinger. Dette kræver dog en fuld kontrol af kundens identitet, da EMI i henhold til lovgivningen er forpligtet til at identificere kundens identitet, når grænsen for modtagelse er nået. EMI vil informere kunden om de dokumenter, der kræves til kontrol af en kundes identitet.

5.2 TILBAGEFØRSEL af modtagne betalinger

Enhver udstedelse af e-penge til en bruger-tegnebogskonto, uanset om en sådan betaling foretages af andre brugere, et acceptpunkt eller en markedspladsoperatør eller ved at indsætte midler på bruger-tegnebogskontoen gennem debitering af et betalingsinstrument, er til enhver tid undergivet en mulig tilbagekaldelse af betalingen.

En betaling til bruger-tegnebogskonto kan blandt andet tilbagekaldes, hvis betalingen fra betalingsinstrumentet til kunden, andre brugere eller et acceptpunkt eller en markedspladsoperatør tilbagekaldes. De betingelser, under hvilke en betaling til brugertegnebogskontoen tilbagekaldes på grund af tilbagekaldelse af betaling fra et bestemt betalingsinstrument (f.eks. SEPA-direkte betaling eller kreditkort) afhænger udelukkende af de kontraktlige og lovbestemte betingelser, der gælder for de pågældende betalingsinstrumenter. EMI er ikke forpligtet til at kontrollere sådanne tilbagekaldelser eller tilbageførsler.

6. Tilbageførsel af saldoen på bruger-tegnebogskontoen

Enhver kunde har til enhver tid ret til at overføre saldoen på sin bruger-tegnebogskonto til kundens oplyste betalingsinstrumenter i overensstemmelse med disse Almindelige betingelser. Betalingen af saldoen til de angivne betalingsinstrumenter er en returnering af de hertil svarende e-penge.

6.1 Udførelsesbetingelser

Følgende betingelser for udførelsen gælder for betaling af saldoen til de oplyste betalingsinstrumenter. Kunden

- er logget ind via brugergrænsefladen ved brug af adgangsdataene,
- har udfyldt alle de nødvendige felter for betalingsordren,
- har afgivet de nødvendige oplysninger med hensyn til betalingsinstrumenter, f.eks. bankkontooplysninger, hvortil saldoen skal refunderes; EMI er bemyndiget til at udføre betalingsordren udelukkende baseret på den kunde-ID, der er oplyst af kunden,
- har instrueret EMI om at gennemføre returtransaktionen (f.eks. ved at klikke på en knap eller på anden måde, som er aftalt med EMI),
- har indleveret eventuelle manglende dokumenter til EMI med henblik på en legitimitets- og/eller risikovurdering.

6.2 Udførelsestid

Med hensyn til udbetaling af saldoen aftales en udførelsesperiode på én hverdag/bankdag (som defineret i punkt D.III.4.3), hvis udbetalingen skeer inden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde (Den Europæiske Unions medlemsstater og Island, Liechtenstein, Norge) og i euro uden valutakonvertering. Denne udførelsesperiode kan forlænges med én hverdag/bankdag, hvis betalingsordren indgives til EMI på papir.

Hvis udbetalingen kun involverer én valutakonvertering mellem euro og valutaen i et EU-medlemsland uden for euroområdet, er udførelsesperioden én hverdag/bankdag, forudsat at den krævede valutakonvertering udføres i medlemsstaten uden for det pågældende euroområde, og, i tilfælde af grænseoverskridende udbetaling, at den grænseoverskridende overførsel sker i euro.

For alle udbetalinger inden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde i valuta for en anden stat i Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde end euro, er udførelsesperioden fire hverdage/bankdage.

For alle udbetalinger uden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde, uanset valutaen, eller for udbetalinger inden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde i andre valutaer end euro eller valutaen i en medlemsstat i Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde, kan udførelsesperioden være mere end fire hverdage/bankdage.

Inden for denne udførelsesperiode overfører EMI de midler, der svarer til e-pengebeløbet til kundens udbyder af de pågældende betalingsinstrumenter. Denne udførelsesperiode begynder den dag, kunden til EMI udsteder gyldig betalingsordre til udligning af saldoen og EMI modtager en sådan ordre. Hvis betalingsordren modtages af EMI efter kl. 16:00 lokal Luxembourg-tid eller på en anden dag end en hverdag/bankdag, betragtes betalingsordren som modtaget den næste hverdag/bankdag.

6.3 Tilbagekaldelse

En kunde kan ikke tilbagekalde en tilbageførsels-ordre, efter at EMI har modtaget den. En tilbageførsels-ordre modtages ved en transmission via en brugergrænseflade. Hvis betalingstransaktionen er blevet igangsat af en udbyder af betalingstjenester, kan kunden ikke tilbagekalde betalingsordren, efter at kunden har accepteret igangsættelsen af betalingsordren.

6.4 Tilbageførsels-grænse

Afhængig af for eksempel legitimitetskontrollen vedrørende kunden kan der forekomme en periodisk tilbageførsels-grænse for bruger-tegnebogskontoen på grund af regler i lovgivningen eller af hensyn til risikostyringen. Kunden kan få adgang til oplysninger om sin personlige grænse efter at have logget ind på kundekontoen.

I princippet er det muligt at tilsidesætte grænser for returnering af saldi. Dette kræver imidlertid en fuld legitimitetskontrol af kunden, der skal udføres af EMI. EMI informerer kunden om de oplysninger og dokumenter, der kræves i denne forbindelse.

7. Afvisning af betalingsordrer

EMI har ret til at afvise udførelsen af en betalingsordre udstedt af kunden, hvis:

- de betingelser for udførelse, der er fastsat i disse Almindelige betingelser (jf. punkt D.III.4.1 og D.III.6.1) ikke er opfyldt,
- det fremgår, at udførelsen er i strid med kontraktbestemmelser, love eller andre retsregler,
- betalingsordren indeholder faktuelle fejl,
- kunden undlader at opfylde sine forpligtelser over for EMI eller betalingsmodtagerene, der følger af nærværende Almindelige betingelser eller af en anden aftale mellem kunden og EMI,
- Betalingsordren ikke er i overensstemmelse med de former, der er aftalt i nærværende Almindelige betingelser
- Betalingsordren ikke kan udføres fuldt ud, navnlig fordi de beløb, der er til rådighed på bruger-tegnebogskontoen eller betalingsinstrumenterne er utilstrækkelige,
- de midler, der kræves til at udføre betalingsordren, faktisk ikke er modtaget af EMI og f.eks. bliver tilbageholdt eller blokeret af tredjepart,
- det fremgår, at betalingsordren stammer fra en uautoriseret person,
- udviklingen i kundens økonomiske forhold for eller for en person, der er økonomisk tilknyttet kunden, bringer den omgående og fuldstændige opfyldelse af kundens forpligtelser i fare,
- det fremgår, at udførelsen af betalingsordren udsætter EMI for risici for ansvar eller dets gode rygte,
- en lokal eller udenlandsk myndighed (herunder tilsynsmyndigheder og retslige myndigheder) forbyder udførelsen af ordren,
- markedspladsoperatøren(r) bestrider det underliggende køb,
- tredjepart gør et krav gældende på saldoen på bruger-tegnebogskontoen, eller
- bruger-tegnebogskontoen uanset årsag skal blokeres i medfør af nærværende Almindelige betingelser.

Hvis EMI ikke udfører betalingsordren, vil EMI straks underrette kunden og senest ved udgangen af den følgende hverdag/bankdag oplyse om årsagen. Hvis afslaget er baseret på faktuelle fejl, vil EMI informere kunden om en procedure til korrektion af disse fejl. Oplysning om årsagen eller henvisningen til en sådan procedure kan udelades, hvis dette ville udgøre en overtrædelse af retsregler fra EMI's side. EMI kan kræve et gebyr for en berettiget afvisning (jf. punkt I).

8. Blokering af brugen

8.1 Blokering efter kundens anmodning

Efter anmodning fra kunden blokerer EMI adgangen til AUDIPAY, bruger-tegnebogskontoen og/eller adgangsdato, især i tilfælde af en stop-meddelelse i medfør af punkt E.I.1.

8.2 Blokering efter EMI's anmodning

EMI kan blokere adgangen til AUDIPAY og bruger-tegnebogskontoen for en kunde, hvis:

- EMI har en velbegrunnet ret til at bringe denne aftale til ophør,
- EMI konstaterer, at der er en risiko for, at kunden ikke vil være i stand til at opfylde sin betalingsforpligtelse,
- der er objektive grunde angående sikkerheden for bruger-tegnebogskontoen,
- der er mistanke om, at der sker en uautoriseret eller svigagtig brug af bruger-tegnebogskontoen eller af betalingsoplysningerne på bruger-tegnebogskontoen,
- EMI er nødt til at blokere kundens bruger-tegnebogskonto på grund af en lokal eller udenlandsk retsregel eller kontraktbestemmelse,
- EMI anmodes af en lokal eller udenlandsk myndighed (herunder tilsynsmyndigheder og retslige myndigheder) om at blokere bruger-tegnebogskontoen, eller
- kunden ikke har brugt AUDIPAY i mindst 3 år.

EMI vil underrette kunden om blokeringen, forudsat at denne meddelelse ikke vil udgøre et brud på retlige forpligtelser, og angive de relevante årsager til blokeringen, så vidt muligt inden blokeringen, men senest umiddelbart bagefter, f.eks. via e-mail.

EMI vil hæve blokeringen og genaktivere bruger-tegnebogskontoen, hvis årsagerne til blokeringen ikke længere er til stede. EMI vil straks informere kunden om dette. EMI forbeholder sig ret til i givet fald at anmode om yderligere oplysninger og dokumentation fra kunden med det formål at sikre sig, at årsagerne til blokeringen ikke er til stede eller er forsvundet.

EMI kan forbyde en udbyder af kontoinformationstjenester eller en udbyder af betalingsinitiering at få adgang til bruger-tegnebogskontoen, hvis objektive og behørigt begrundede omstændigheder vedrørende uautoriseret eller svigagtig adgang til betalingskontoen fra udbyderen af kontoinformationstjenestens eller udbyderen af betalingsinitieringens side, herunder uautoriseret eller svigagtig igangsætning af en betalingstransaktion, berettiger det.

EMI informerer kunden via e-mail om nægtelse af adgang og grundene hertil. Disse oplysninger vil blive afgivet til kunden så vidt muligt før, men senest umiddelbart efter afslag på adgang til bruger-tegnebogskontoen, medmindre dette ville være i strid med retlige forpligtelser.

EMI vil give adgang til bruger-tegnebogskontoen, når årsagerne til afslag på adgang ikke længere er til stede.

9. Bestemmelser for betalingsinitieringstjenester og kontoinformationstjenester

Forordninger om betalingsinitieringstjenester og kontoinformationstjenester træder i kraft, og EMI giver tilladelse til sådanne tjenester senest, når EMI er lovligt forpligtet til at sikre deres adgang til AUDIPAY.

9.1 Betalingsinitieringstjenester

Kunden har ret til at bruge de betalingstjenester, der er nævnt i bilag I nr. 7 til direktiv 2015/2366 via en udbyder af betalingsinitieringstjenester.

Hvis kunden giver udtrykkeligt samtykke til udførelse af en betaling, gør EMI det i overensstemmelse med sine juridiske forpligtelser for at sikre kundens ret til at bruge betalingsinitieringstjenesten.

EMI kontrollerer ikke, om udbyderen af betalingsinitiering opfylder sine egne forpligtelser og er ikke ansvarlig i tilfælde af tilsidesættelse af forpligtelsen fra udbyderen af betalingsinitieringstjenestens side.

EMI noterer sig, at virksomheden skal meddele eller stille enhver oplysning, der vedrører betalingstransaktionen, til rådighed for udbyderen af betalingsinitiering efter at have modtaget betalingsordren fra denne.

EMI udfører betalingsordrer, der sendes via tjenester fra en tjenesteudbyder af betalingsinitiering, hvad angår tidsstyring, prioriteringer eller gebyrer, på samme måde som betalingsordrer, der sendes direkte af kunden, medmindre der er objektive grunde til at behandle dem anderledes.

Udbuddet af betalingstjenester er ikke betinget af eksistensen af et kontraktforhold mellem betalingsinitieringsudbyderen og EMI.

9.2 Kontoinformationstjenester

Kunden har ret til at bruge tjenester, der giver adgang til betalingskontooplysningerne, i dette tilfælde bruger-tegnebogskontoen, i overensstemmelse med bilag I nummer 8 til direktiv 2015/2366.

EMI kontrollerer ikke, om udbyderen af kontoinformationstjenester opfylder sine egne forpligtelser og er ikke ansvarlig i tilfælde af tilsidesættelse af forpligtelsen fra udbyderen af kontoinformationstjenesternes side.

På anmodning fra en kontoinformationstjenesteudbyder vil EMI meddele eller stille enhver information vedrørende kunden, dennes bruger-tegnebogskonto og dennes betalingsordrer til rådighed for udbyderen af kontoinformationstjenester.

EMI vil udføre dataforespørgsler, der sendes via tjenester fra en kontoinformationstjenesteudbyder uden forsælsbehandling, medmindre der er objektive grunde til at behandle dem anderledes.

Udbuddet af kontoinformationstjenester er ikke betinget af eksistensen af et kontraktforhold mellem udbyderen af kontoinformationstjenester og EMI.

E. Uautoriserede, utilbørlige eller fejlbehæftede betalinger

I. Kundens pligt til at underrette og samarbejde

1. STOP-MEDDELELSE

Hvis en kunde får oplyst, at nogle af kundens enheder, der er udstyret til at få adgang til AUDIPAY (f.eks. en mobiltelefon), er gået tabt eller er stjålet eller får kendskab til misbrug eller anden uautoriseret brug af kundens adgangsdata, skal kunden informere EMI om dette uden unødigt forsinkelse ("**STOP-MEDDELELSE**"). Med hensyn til en stop-meddelelse kan kunden kontakte EMI når som helst ved hjælp af

Stop og svig hotline: +49 5361 379 38 38

E-mail: support-vwpayments@vwfs.com

Kunden skal straks anmelde ethvert tyveri eller misbrug til politiet.

Hvis en kunde har mistanke om, at en uautoriseret person

- har fået kendskab til kundens adgangsdata eller
- bruger kundens adgangsdata

skal kunden skal udstede en stop-meddelelse.

Uanset det foregående kan kunden blokere sin bruger-tegnebogskonto eller sine adgangsdata efter eget skøn.

2. Pligt til at informere om uautoriserede eller fejlbehæftede betalinger

Enhver kunde skal underrette EMI om uautoriserede eller fejlbehæftede betalinger uden unødigt forsinkelse efter at være blevet opmærksom på dem, senest 13 måneder efter debiteringsdatoen.

Ovenstående gælder også for betalinger, der er initieret af en udbyder af betalingsinitieringstjenester.

II. Kundens pligt til rettidig omhu

1. Teknisk forbindelse til AUDIPAY

En kunde kan kun oprette en teknisk forbindelse til AUDIPAY via brugergrænsefladen. Enhver adgang til AUDIPAY på andre måder end dem, der er angivet i disse Almindelige betingelser, sker på kundens ansvar. Hvis for eksempel kunden ikke går ind på myAudi direkte ved at indtaste URL'en i en browser, men f.eks. får adgang til webstedet via links, opstår risikoen for, at kundens adgangsdata bliver tilgængelige for tredjepart.

2. Datahjemmelighed for adgangsdata

Hver kunde er ansvarlig for at opretholde hemmeligholdelsen af adgangsdata og kun indgive dem via brugergrænsefladen. Kunden skal holde sine adgangsdata sikre og forhindre tredjeparts adgang til dem. Dette skyldes det forhold, at enhver, der har fået fat i adgangsdata, kan misbruge AUDIPAY inden for rammerne af de aftalte tjenester.

For at beskytte mod misbrug skal man være opmærksom på følgende:

- adgangsdata må ikke gemmes elektronisk eller noteres i nogen anden form,
- når man indtaster adgangsdata, skal man sikre sig, at andre ikke kan udspionere disse oplysninger,
- adgangsdata må ikke indtastes i andre adgangskanaler end dem, der er aftalt i disse Almindelige betingelser (f.eks. MyAudi),
- adgangsdata må ikke videregives uden for AUDIPAY-proceduren, f.eks. via e-mail, og
- adgangsdata må ikke gemmes sammen med den enhed, der er udstyret til at få adgang til AUDIPAY.

3. Sikkerheden i brugersystemet

Kunden skal træffe foranstaltninger til beskyttelse af den benyttede hardware og software ("**brugersystemet**"). Kunden skal sikre, at de anvendte systemer eller applikationer (f.eks. pc'en og den tilhørende software) sikrer fejlfri behandling. Især skal der udføres regelmæssige verifikationer med aktuelle procedurer/værktøjer til virusdetektion, beskyttelse af pc eller internetaktiverede enheder med det formål at forhindre enhver tredjemand i at få uautoriseret adgang til kundens systemer.

4. Ordredataskontrol med de data, der vises af EMI

Hvis EMI viser kundedata fra sine betalingsordrer ved hjælp af AUDIPAY (f.eks. beløb og oplysninger om betalingsmodtageren) i brugersystemet eller en hvilken som helst anden enhed med henblik på bekræftelse, eller gør dem tilgængelige på anden måde, skal kunden bekræfte, at de viste data svarer til de data, det var hensigten at bruge til transaktionen.

F. Aftalens varighed og ophør

I. Varighed

Denne aftale træder i kraft den dag EMI giver kunden mulighed for at bruge AUDIPAY.

Aftalen indgås på ubestemt tid og kan bringes til ophør ved meddelelse herom (jf. punkt F.II og F.III).

II. Ophør besluttet af kunden

Kunden kan når som helst bringe dette kontraktforhold med EMI til ophør ved at kontakte kundetjenesten og anmode om lukning af kundekontoen inklusive bruger-tegnebogskontoen. Kundens pligt til at samarbejde om levering af oplysninger og dokumenter påvirkes ikke heraf.

III. Ophør besluttet af EMI

EMI kan når som helst bringe denne aftale til ophør skriftligt eller ved en tekstmeddelelse med en opsigelsesperiode på to måneder og igangsætte lukningen af kundekontoen inklusive bruger-tegnebogskontoen.

Dette berører ikke retten til at bringe kontrakten til ophør uden varsel, når der er grundlag for dette. Et sådan grundlag foreligger navnlig, hvis kunden under kontraktforholdet nægter at fremlægge sådanne dokumenter eller andre oplysninger for EMI, som EMI kræver for at fastslå kundens identitet eller oprindelsen til betalinger eller af hensyn til risikostyring.

IV. Ophørets virkning

Aftalen mellem kunden og EMI ophører i overensstemmelse med bestemmelserne F.II og F.III.

Når aftalen ophører, er EMI berettiget til at annullere alle verserende transaktioner. Alle e-penge, der står på bruger-tegnebogskontoen på tidspunktet for aftalens ophør, vil blive konverteret, og de hertil svarende beløb vil blive udbetalt af EMI til kundens betalingsinstrumenter efter fradrag af de beløb, der skyldes til EMI, forudsat at alle nødvendige krav (jf. punkt D.III.6.4) i forbindelse med betaling er opfyldt (f.eks. kan man ikke lukke bruger-tegnebogskontoen for at omgå begrænsningerne vedrørende betaling af e-penge), og der ikke foreligger tilsidesættelse af retlige forpligtelser. Juridisk set udgør dette en returnering af e-pengene.

Efter aftalens ophør fortsætter kunden med at betale for alle omkostninger og gebyrer og overholde eventuelle andre betalingsforpligtelser, der måtte opstå, indtil den endelige afvikling af alle forretningsforhold ifølge eller i forbindelse hermed. Yderligere vil kunden ikke længere være i stand til at logge på AUDIPAY via brugergrænsefladen, når ophøret træder i kraft.

V. Hvilende konto

Hvis kunden ikke har givet nogen dokumenteret instruks i relation til bruger-tegnebogskontoen eller ikke har iværksat nogen transaktioner fra bruger-tegnebogskontoen i 3 år, har EMI ret til at blokere adgangen (jf. punkt D.III.8.2). Endvidere er EMI berettiget til at lukke bruger-tegnebogskontoen. Under lukningen af bruger-tegnebogskontoen skal EMI lokalisere kunden og om nødvendigt fastslå eller på ny fastslå kundens identitet og om nødvendigt gennemføre yderligere undersøgelser med hensyn til oprindelsen af midlerne på bruger-tegnebogskontoen. Kunderne skal tilvejebringe alle oplysninger og dokumenter, som EMI anmoder om. Omkostningerne ved lukning af en bruger-tegnebogskonto afholdes af kunden. Betinget af, at kunden opfylder alle sine forpligtelser og ingen retlige grunde er til hinder for det, indbetaler EMI saldoen på kundens bruger-tegnebogskonto til kundens betalingsinstrumenter.

G. Ansvarsforhold

EMI vil bestræbe sig på at give kontinuerlig og sikker adgang til AUDIPAY, skønt dette ikke kan sikres under alle omstændigheder. Navnlig på grund af force majeure, oprør, strejker, terrorisme, krige eller naturfænomener eller andre hændelser, som EMI ikke er ansvarlig for eller herre over (f.eks. statslige foranstaltninger i hjemlandet eller i udlandet eller dataforbindelsers pålidelighed og tilgængelighed). Kunden anerkender også, at adgangen til AUDIPAY lejlighedsvis kan være begrænset for at muliggøre reparationer, vedligeholdelsesarbejde eller introduktion af nye funktioner eller tjenester.

EMI vil bestræbe sig på at sikre, at betalingsordrer behandles inden for den fastsatte udførelsesperiode.

Kunden er ansvarlig for at overholde de love og andre retsregler, der finder anvendelse i kundens land i forbindelse med brugen af AUDIPAY, herunder alle eksport-importforskrifter, skatteregler og forskrifter vedrørende fremmed valuta.

H. Hæftelse

I. Kundens hæftelse for uautoriserede/uredelige betalingstransaktioner

Hvis der før en stop-meddelelse indtræffer en uautoriseret betalingstransaktion på grund af misbrug af adgangsdato, er kunden ansvarlig over for EMI for de deraf følgende tab op til et beløb af 50 Euro, uanset om der er handlet uagtsomt.

Ovenstående gælder ikke, hvis:

- a) misbrugen af adgangsdato ikke let kunne bemærkes af kunden før betalingen, eller
- b) tabet blev forårsaget af EMI, dets ansatte, agenter eller tjenesteudbydere.

Erhvervskunder er ansvarlige for tab, der opstår som følge af uautoriserede betalingstransaktioner op til et beløb, der overstiger 50 Euro, hvis de forsætligt eller uagtsomt har tilsidesat deres varsels- og due diligenceforpligtelser ifølge punkt EI og E.II.

Kunden er ikke forpligtet til at erstatte tab i henhold til ovenstående afsnit, hvis kunden ikke var i stand til at afgive stop-meddelelsen ifølge punkt EI1, fordi EMI ikke sørgede for at kunne modtage stop-meddelelser, og tabet var forårsaget af dette.

Derudover er kunden ikke forpligtet til at erstatte tab i henhold til ovennævnte afsnit, hvis EMI ikke har anmodet om en stærk kundeautentifikation, selvom EMI var forpligtet hertil.

Hvis uautoriserede betalingstransaktioner forekommer før en stop-meddelelse, og kunden forsætligt eller ved grov uagtsomhed har tilsidesat sine due-diligence-forpligtelser ifølge nærværende Almindelige betingelser, skal kunden fuldt ud erstatte deraf følgende tab, hvis EMI ikke har anmodet om en stærk kundeautentifikation, selvom EMI var forpligtet hertil.. Grov uagtsomhed hos kunden kan især foreligge, hvis kunden tilsidesætter sine pligter ifølge punkt E.I og E.II.

Hvis kunden handlede med bedragerisk forsæt, er kunden fuldt ansvarlig.

II. Kundens krav mod EMI på refundering og erstatning

1. Refundering af uautoriserede betalinger fra bruger-tegnebogskontoen

I tilfælde af en uautoriseret betaling skal EMI tilbagebetale det betalte beløb til kunden uden forsinkelse og senest ved udgangen af den følgende hverdag/bankdag. Refunderingen udbetales ikke af EMI, før EMI er blevet informeret eller underrettet om betalingen. Hvis beløbet er debiteret fra bruger-tegnebogskontoen, skal EMI tilbageføre bruger-tegnebogskontoen til den tilstand, hvori den ville have været uden debitering på grund af den uautoriserede betaling. Refunderingsforpligtelsen gælder ikke for EMI, hvis EMI har rimelige grunde til at nære mistanke om, at kunden har handlet svigagtigt, og hvis EMI skriftligt underretter den relevante myndighed om disse grunde. Refunderingsforpligtelsen genopstår, hvis denne mistanke ikke bekræftes.

Hvis betalingstransaktionen igangsættes af en udbyder af betalingsinitieringstjenester, vil EMI tilbagebetale beløbet fra den uautoriserede betalingstransaktion straks og senest ved udgangen af den følgende hverdag/bankdag og om nødvendigt tilbageføre den debiterede bruger-tegnebogskonto til den tilstand, hvori den ville have været uden den uautoriserede betalingstransaktion.

EMI betaler ikke yderligere økonomisk kompensation.

2. Refundering i tilfælde af manglende udførelse, urigtig eller forsinket udførelse af en godkendt betalingsordre fra kunden

I tilfælde af manglende gennemførelse eller forkert udførelse af en autoriseret betalingsordre, kan kunden kræve en øjeblikkelig og fuld refundering af betalingsbeløbet fra EMI, hvis betalingen ikke blev udført eller forkert udført. Hvis beløbet er debiteret fra bruger-tegnebogskontoen, skal EMI tilbageføre kontoen til den tilstand, hvori den ville have været, hvis debitering ikke var sket på grund af den manglende eller urigtige udførelse af betalingstransaktionen. Hvis der er fratrukket gebyrer fra det beløb, der skulle betales, overfører EMI straks det fratrukne beløb til kunden.

Kunden kan anmode om tilbagebetaling af gebyrer, der opkræves hos kunden i forbindelse med EMI's manglende gennemførelse eller forkerte udførelse af betalingsordren eller som er debiteret bruger-tegnebogskontoen.

I tilfælde af forkert udførelse af en betalingsordre kan EMI, i stedet for refundering, også iværksætte foranstaltninger til afhjælpning, såfremt betalingsordren indeholder alle de oplysninger, der er nødvendige for at træffe korrigerende foranstaltninger i forhold til den pågældende urigtige udførelse, især i tilfælde, hvor EMI har overført et beløb, der er forskelligt fra det beløb, der er angivet i betalingsordren.

Hvis den urigtige udførelse består i det forhold, at betalingen først modtages af betalingsmodtagerens betalingstjenesteudbyder efter udløbet af udførelsesperioden ("**forsinkelse**") er de foregående krav udelukket. Hvis der er indtruffet et tab hos kunden på grund af forsinkelsen, er EMI ansvarlig over for private kunder i henhold til punkt H.II.3 og over for erhvervs kunder i henhold til punkt H.II.4. Hvis en betalingsordre ikke udføres eller udføres urigtigt, vil EMI på kundens anmodning spore betalingsordren og informere kunden om resultatet.

I tilfælde af manglende gennemførelse eller urigtig gennemførelse af en betalingstransaktion vil EMI uanset ethvert ansvar på anmodning gøre en indsats for at spore betalingstransaktionen og underrette kunden om resultatet. Kunden bliver ikke afkrævet et gebyr i den forbindelse.

Hvis betalingsordren blev igangsat af kunden via en udbyder af betalingsinitieringstjenester, vil EMI erstatte kunden beløbet for de betalingstransaktioner, der ikke blev udført eller urigtigt udført, og opdatere den debiterede bruger-tegnebogskontoen til den status, den havde, før den relevante urigtige betalingstransaktion blev foretaget.

Udbyderen af betalingsinitieringstjenesten skal bevise, at betalingsordren blev modtaget af EMI, og at betalingstransaktionen inden for EMI's ansvarsområde blev godkendt, behørigt registreret og ikke skadet af teknisk svigt eller anden mangel inden for rammerne af den fejlslagne, urigtige eller forsinkede udførelse af transaktionen.

3. Erstatning

I tilfælde af manglende gennemførelse eller urigtig udførelse af en autoriseret betalingsordre eller i tilfælde af en uautoriseret betaling kan kunden kræve erstatning fra EMI for skader eller tab, der ikke allerede er dækket af bestemmelserne H.II.1 og H.II 0.2. Dette gælder ikke, hvis EMI ikke er ansvarlig for pligtforsømmelsen. EMI er ansvarlig for en formidlers fejl, som var den EMI's egen, medmindre den i det væsentlige er forårsaget af en formidler, der er bestemt af kunden. Hvis kunden har bidraget til forekomsten af en skade eller tab som resultat af uforsvarlig adfærd, skal principperne for egen skyld afgøre, i hvilket omfang EMI og kunden skal bære tabet eller skaden.

Ansvar i henhold til foregående stykke er begrænset til maksimalt 12.500 EUR. Denne begrænsning gælder ikke:

- for uautoriserede overførsler,
- i tilfælde af forsætlig grov uagtsomhed hos EMI,
- for risici, som EMI undtagelsesvis har påtaget sig, og
- for renter, hvis kunden er privatkunde.

4. Erhvervs-kunders erstatningskrav for manglende udførelse af autoriserede betalingsordrer, urigtig udførelse af autoriserede betalingsordrer eller uautoriserede betalingsordrer

Uanset bestemmelserne om kompensations- og erstatningskrav ifølge punkt H.II.1 og H.II.2. kan erhvervs-kunder kun kræve erstatning i tilfælde af manglende udførelse, urigtig eller forsinket udførelse af godkendte betalingsordrer eller uautoriserede betalingsordrer med de begrænsninger, der fremgår af følgende bestemmelser:

- EMI er ansvarlig for sin egen skyld. Hvis kunden har bidraget til forekomsten af en skade eller tab som resultat af uagtsom adfærd, skal principperne for egen skyld afgøre, i hvilket omfang EMI og kunden skal bære tabet eller skaden.
- EMI er ikke ansvarlig for en formidlers skyld. I sådanne tilfælde vil EMI's ansvar være begrænset til det omhyggelige valg og instruktionen af formidleren (ordre videregivet til en tredjepart). EMI er ikke ansvarlig for overtrædelser, der begås af formidlingsorganer antaget af EMI.
- Kundens erstatningskrav er begrænset med hensyn til størrelsen af det betalte beløb samt de gebyrer og renter, der er opkrævet af EMI. I det omfang dette vedrører krav om erstatning for følgeskader, er kravet begrænset til maksimalt 12.500 EUR pr. Betalingsordre. Disse begrænsninger i ansvaret gælder ikke i tilfælde af forsæt eller grov uagtsomhed fra EMI's side eller for risici, som EMI særligt har påtaget sig.

Kunden accepterer udtrykkeligt kun at bære de risici, der ikke er dækket af ovennævnte erstatningskrav.

5. Udelukkelse af ansvar og indsigelse

EMI's ansvar medfør af punkt H.II.1 til H.II.4 er udelukket:

- hvis EMI beviser over for kunden, at det beløb, der skulle betales, er modtaget til tiden og i sin helhed af betalingsmodtageren eller dennes betalingstjenesteudbyder, eller
- hvis betalingsordren blev behørigt udført i henhold til det fejlagtige kunde-ID, der blev oplyst af kunden. Under disse omstændigheder kan kunden imidlertid anmode EMI om, at EMI bestræber sig på at anvende, de midler, der med rimelighed er til rådighed, til at inddrive betalingsbeløbet. Hvis det

ikke er muligt at inddrive betalingsbeløbet, vil EMI efter skriftlig anmodning give kunden alle de oplysninger, EMI har, og som er relevante for, at kunden kan tage retslige skridt for at gøre sit krav på tilbagebetaling af beløbet gældende. For denne inddrivelse vil EMI opkræve det gebyr, der er angivet i gebyroversigten (jf. punkt I).

Kundens krav ifølge punkt H.II.1 til H.II.4 og kundens indsigelser over for EMI på grund af ikke-udførte eller urigtigt udførte betalingsordrer eller på grund af uautoriserede betalingsordrer er udelukket, hvis kunden ikke straks informerer EMI om disse efter at have fået kendskab til debitering af en uautoriseret eller forkert udført betalingsordre eller senest 13 måneder efter debiteringsdatoen for en uautoriseret eller urigtigt udført betalingsordre. Denne begrænsning vil kun begynde at finde anvendelse, hvis EMI har informeret kunden om debitering af betalingsordren gennem den kommunikationskanal, der er aftalt til kontoinformation, senest inden for en måned efter debitering. Ellers vil den dag, hvor EMI informerer kunden, udløse begyndelsen af forældelsesperioden. Kunden kan gøre erstatningskrav gældende i medfør af punkt H.II.3, selv efter udløbet af ovennævnte forældelsesperiode, forudsat at kunden blev forhindret i at opfylde betingelserne ifølge nærværende punkt uden egen skyld. For så vidt angår erhvervs kunder gælder en forældelsesperiode på 60 dage fra debiteringsdatoen for en autorisation eller urigtigt udført betalingsordre.

Udeladelse af rettidige indsigelse vil blive betragtet som godkendelse og stadfæstelse, og de oplysningerne, der gives kunden, anses uigenkaldeligt for at være korrekte, så kunden hverken direkte eller indirekte kan anfægte disse transaktioner.

Krav fremsat af kunden er også udelukket, hvis

- kravet vedrører en usædvanlig og uforudsigelig begivenhed, som EMI ikke er herre over, og hvis konsekvenser EMI ikke kunne have undgået på trods af passende omhu, eller
- EMI opfyldte en lovlig forpligtelse.

III. Begrænsninger i EMI's ansvar

Med forbehold af bestemmelse H.II udelukker EMI alt ansvar i forhold til eller som følge af denne aftale, bortset fra krav om erstatning som følge af forsætlig eller groft uagtsom pligtforsømmelse.

Med forbehold af ovenstående begrænsninger er EMI ikke ansvarlig for skader eller tab, der er forårsaget af kunden på grund af forkert brug af brugergrænsefladen, bruger-tegnebogskontoen eller på grund af forkerte data, dataregistrering, datatransmission eller databehandling.

Disse ansvarsbegrænsninger gælder også, når betalinger igangsættes af udbydere af betalingsinitieringstjenester.

I. Gebyrer

Gebyrer, der opkræves for deltagelse i AUDIPAY, er beskrevet i den gældende gebyroversigt. Den gældende gebyroversigt vil blive udleveret til kunden ved dennes registrering og efterfølgende kan den ses og downloades når som helst via brugergrænsefladen.

Kunden bekræfter, at kunden har modtaget gebyroversigten, og at kunden er enig i dens indhold. Kunden påtager sig pligt til at konsultere gebyroversigten inden hver betalingsordre.

Kunden accepterer at betale eller tilbagebetale EMI alle skatter, afgifter og gebyrer, der skal betales af EMI, eller som EMI holdes ansvarlig for, eksklusive eventuelle indkomstskatter eller andre skatter af EMI's overskud, som er forbundet med de transaktioner, der er foretaget af EMI som en del af EMI's forretningsforhold med kunden, uanset om disse skal betales til eller et ansvar gøres gældende af en myndighed i Luxembourg eller en udenlandsk myndighed. Det præciseres, at kundens forpligtelse til at betale eller tilbagebetale EMI også gælder for gebyrer, der skal betales af EMI til tredjepartstjenesteudbydere, herunder udbydere af alternative betalingsmåder.

Kunden bemyndiger EMI til at debitere gebyrer og andre beløb, der skyldes EMI, fra bruger-tegnebogskontoen og ethvert betalingsinstrument.

J. Databeskyttelse og samtykke til overførsel af kundedata

I. Databeskyttelse

EMI vil udelukkende indsamle, behandle, opbevare og bruge en kundes personoplysninger i overensstemmelse med reglerne om databeskyttelse og i overensstemmelse med gældende europæisk og national databeskyttelseslovgivning. Nærmere oplysninger kan ses i retningslinjerne for databeskyttelse, der er knyttet til disse Almindelige betingelser.

II. Tavshedspligt - samtykke til overførsel af kundedata

Kunden samtykker udtrykkeligt og instruerer EMI om at overføre eller gøre personoplysninger vedrørende kunden tilgængelige (herunder firmanavn, hjemsted, registreringsnummer for juridiske personer og navn, adresse, fødselsdato og sted, nationalitet, kontaktoplysninger for enkeltpersoner) samt personoplysninger om EMI's reelle ejere og repræsentanter samt økonomiske oplysninger (herunder betalingsinstrumenter, status for bruger-tegnebogskonto, betalingsordrer) og brugsdata til Volkswagen Financial Services Digital Solutions GmbH, Contoworks GmbH, CRIF Bürgel GmbH, ACI Worldwide (Tyskland) GmbH, Concardis GmbH, Arvato Direct Services Potsdam GmbH, samt alle andre modtagere, der er nævnt i retningslinjerne for databeskyttelse, der bl.a. ligger i Tyskland og i andre stater, der er nævnt i reglerne om databeskyttelse. Disse data videregives og/eller stilles til rådighed for de relevante tjenesteudbydere i forbindelse med de ydelser, der leveres gennem outsourcing af servicekontrakter til EMI med henblik på at levere velfungerende og effektive kvalitetstjenester til kunden. Kunden samtykker og instruerer endvidere EMI om at videregive kundens personoplysninger samt personoplysninger om kundens reelle ejere og repræsentanter og data vedrørende de relevante betalingstransaktioner til den tilsigtede modtager af de pågældende betalingstransaktioner (f.eks. acceptpunkter og markedspladsoperatører), herunder oplysninger om, at en instruks i relation til en bestemt betalingstransaktion er blevet afvist. De pågældende dataoverførsler finder sted i løbet af hele forretningsforholdet mellem EMI og kunden samt i en periode af tre år efter afslutningen af forretningsforholdet. Kunden anerkender, at de videregivne data ikke længere er beskyttet af de luxembourgske regler om tavshedspligt efter videregivelsen.

Kunden samtykker herved udtrykkeligt i og instruerer EMI om at overføre eller gøre tilgængelige for udbydere af betalingsmetoder, herunder alternative betalingsmåder, der bruges af kunder eller gæstebetalere data, der identificerer kunden eller gæstebetaleren (herunder firmanavn, hjemsted, registreringsnummer for juridiske enheder og navn, adresse, fødselsdato og -sted, nationalitet, kontaktoplysninger for enkeltpersoner) samt personlige oplysninger om dennes reelle ejere og repræsentanter og data om betalinger efter anmodning fra de pågældende udbydere af betalingsmetoder, herunder alternative betalingsmåder for at gøre det muligt for dem at overholde deres forpligtelser i henhold til loven og administrative bestemmelser. Kunden instruerer endvidere EMI om at overføre de pågældende oplysninger til alle virksomheder, der er involveret i behandlingen af betalingstransaktioner instrueret af eller til fordel for kunden.

K. Kommunikation og meddelelser

Kunden kan kontakte EMI gennem kundeservice. Kontaktoplysningerne findes i slutningen af disse Almindelige betingelser.

Ved at tilmelde sig AUDIPAY accepterer kunden udtrykkeligt at modtage meddelelser elektronisk. EMI kan således på e-mail sende blandt andet alle meddelelser eller (lovligt foreskrevne) oplysninger, der vedrører de tjenester, der leveres af EMI, ændringer til de Almindelige betingelser, transaktionsoplysninger eller andre meddelelser til den e-mailadresse, kunden har oplyst.

Kunden kan til enhver tid kræve transmission af Almindelige betingelser og andre juridiske forpligtelser i papirkopi eller et andet datamedium.

Bekendtgørelser og meddelelser fra EMI anses for at være leveret samme dag, forudsat at hverken EMI eller kunden modtager nogen meddelelse om ikke-levering. Dette gælder ikke for meddelelser af særlig betydning, f.eks. dem, der er ugunstige for kunden, f.eks. Meddelelser om ophør.

Al skriftlig kommunikation, der er sendt til den adresse, der sidst er oplyst af kunden, og al kommunikation, der er sendt til den e-mailadresse, der sidst er oplyst af kunden, betragtes som behørigt sendt til og modtaget

af kunden. Med hensyn til post betragtes poststemplets dato som afsendelsesdato for det pågældende dokument, og som dato for modtagelsen anses den tredje dag efter afsendelsesdatoen.

Nærværende Almindelige betingelser og yderligere information før kontraktindgåelse vil blive udleveret til kunden på denne aftales sprog. Kunden er enig i, at al kommunikation mellem EMI og kunden skal ske på tysk, fransk eller engelsk.

EMI vil informere kunden om de betalinger, der sker via AUDIPAY efter hver transaktion.

Hvis der sker ændring af navn eller postadresse eller e-mailadresse, der er af betydning for kommunikationen med kunden eller med hensyn til information om tilsynsmyndighederne eller relevante registre i kontraktperioden, vil EMI straks informere kunden om dette.

EMI informerer kunden i tilfælde af mistanke om eller konstateret svig eller i tilfælde af en sikkerhedsrisiko pr. telefon eller ved e-mail.

L. Modregning

EMI har ret til at modregne gebyrer, omkostninger eller andre beløb, der skyldes til EMI i ethvert krav, som kunden har eller vil kunne rette mod EMI som led i brugen af AUDIPAY (f.eks. betaling af saldo).

M. Panterrettighed

Med henblik på at sikre alle eksisterende, fremtidige og betingede krav, der opstår mod kunden i henhold til denne aftale, vil EMI få en panterrettighed i kundens krav som led i at bruge AUDIPAY (f.eks. betaling af saldo).

EMI er berettiget til at håndhæve sin panterrettighed helt eller delvis, straks og uden varsel eller frist.

N. Overførsel af rettigheder og forpligtelser

Kunden må ikke overdrage krav mod EMI ifølge denne aftale og ifølge nærværende Almindelige betingelser uden EMI's forudgående skriftlige samtykke. EMI forbeholder sig ret til at overføre alle krav mod kunden samt alle rettigheder og forpligtelser i henhold til denne aftale til en tredjepart. Kunden accepterer herved EMI's overførsel af alle krav, rettigheder og forpligtelser i medfør af denne aftale.

O. Ændringer i de Almindelige betingelser

I tilfælde af ændringer i love eller bekendtgørelser eller i retspraksis, ændringer i markedspraksis eller markedsforshold er EMI berettiget til at ændre de Almindelige betingelser for AUDIPAY. EMI vil skriftligt informere kunden om ændringer i de Almindelige betingelser senest 2 måneder, før en sådan ændring træder i kraft. Samtykke til den pågældende ændring anses for at være givet af kunden, medmindre kunden meddeler, at kunden inden den foreslåede ikrafttrædelsesdato afviser ændringen. Hvis kunden gør indsigelse mod ændringen, kan kunden bringe denne aftale til ophør uden varsel og uden omkostninger. EMI vil informere kunden om dennes ret til at bringe aftalen til ophør og konsekvenserne af at forblive tavs over for ethvert ændringsforslag.

P. Adskillelighed

Der foreligger ingen mundtlige tillægsaftaler til disse Almindelige betingelser. Hvis nogen bestemmelse i eller dele af disse Almindelige betingelser er ugyldig, uvirksom eller ineksigibel, bliver gyldigheden de resterende bestemmelser eller dele af disse Almindelige betingelser ikke påvirket heraf.

Q. Førelse af bevis

Elektroniske optegnelser og dokumenter oprettet af EMI vil blive betragtet som accepteret bevis og vil være tilstrækkeligt bevis for meddelelser og instruktioner fra kunden, og for det forhold, at de transaktioner, der er nævnt i de pågældende elektroniske poster og dokumenter, er blevet udført i overensstemmelse med kundens instrukser.

Elektroniske poster og e-mails har den samme bevisværdi som skriftlige dokumenter.

Artikel 1341 i den luxembourgske civillovbog fraviges, og kunden og EMI aftaler, at EMI kan bevise sine påstande på alle måder (inklusive telefonsamtaler), der er tilladt i handelssager, såsom vidneforklaringer, erklæringer, elektroniske poster og enhver anden passende dokumentation.

R. Klager og udenretlig tvistbilæggelse

I. Klager

EMI har som mål er at sørge for velfungerende tjenester af høj kvalitet til alle kunder. Derfor har EMI oprettet en procedure for kunder, der er utilfredse med de ydelser, der leveres til dem, og som ønsker at indgive en klage. De vigtigste træk ved denne klagebehandlingsprocedure er følgende: det første trin er, at kunden retter sin klage til EMI via telefon, e-mail eller brev ved hjælp af de kontaktoplysninger, der er angivet i slutningen af disse Almindelige betingelser. Alle klager modtages og koordineres centralt af EMI's compliance-afdeling med henblik på kvalitetssikring. Compliance-afdelingen sørger for gennemgangen af fakta og opretholder kommunikation med kunden og informerer om nødvendigt EMI's ledelse om klagen. Hvis kunden ikke er tilfreds med klagebehandlingen, kan kunden som andet trin kontakte EMI's ledelse direkte.

Inden for femten hverdage/bankdage efter EMI's modtagelse af klagen vil kunden modtage et skriftligt svar med en redegørelse for de faktiske omstændigheder. I tilfælde af særlige omstændigheder eller særlige vanskeligheder kan behandlingen af en klage vare længere end femten hverdage/bankdage; i dette tilfælde får kunden meddelelse om datoen for svaret.

Hvis kunden efter at have fulgt proceduren og trinnene i nærværende punkt RI ikke er tilfreds med EMI's behandling af klagen, kan kunden kontakte den kompetente tilsynsmyndighed som anført i punkt R.II.

II. Udenretlig tvistbilæggelse

Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) [Finanstilsynet] har kompetence til at modtage klager fra EMI's kunder og til at fungere som formidler med henblik på at søge en mindelig løsning på disse officielle klager.

Indledningen af den officielle klageprocedure er betinget af, at kunden har afsluttet proceduren og trinnene beskrevet i punkt RI.

Kunden kan kontakte CSSF med hensyn til sin officielle klage og anmode om indledning af en officiel klageprocedure:

Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)
283, route d'Arlon
L-1150 Luxembourg
Tlf.: +352 26 25 1 1
Fax: +352 26 25 1 2601
E-mail: reclamation@cssf.lu

Kunden kan finde formularerne og instruktionerne vedrørende en anmodning om den officielle klageprocedure på CSSFs websted (<http://www.cssf.lu/en/consumer/complaints/>). Retten til at henvende sig direkte til domstolene berøres ikke af dette.

S. Værneting og lovvalg

Uanset punkt R er juridiske tvister, der opstår som følge af eller i forbindelse med denne aftale omfattet af enekompetence for domstolene i Luxembourg Ville, Storhertugdømmet Luxembourg, medmindre EMI indleder sag ved domstolene i en anden stat, som er kompetent ifølge de generelle værnetingsregler, især i nedfør af de relevante europæiske forordninger eller konventioner.

Aftalen indgået mellem EMI og kunden i henhold til nærværende Almindelige betingelser, reguleres udelukkende af luxembourgsk ret. Dette lovvalg fratager ikke kunder, der er forbrugere, den beskyttelse, der gives

dem gennem bestemmelser, som ifølge loven ikke kan fraviges ved aftale, og som i fraværet af denne lovvalgsklausul ville have været anvendelige.

Krav mod EMI er omfattet af en forældelsesfrist på tre (3) år. Forældelsesfristen starter fra datoen for den handling eller undladelse, der bebrejdes EMI. Ethvert krav, der indbringes for retten efter den sidste dag i forældelsesperioden, betragtes som forældet. Kundens ret til på ethvert tidspunkt efter anmodning at få den krediterede saldo udbetalt med forbehold af punkt D.III.6 påvirkes ikke heraf.

Kontaktoplysninger om EMI

Yderligere spørgsmål kan rettes til

Volkswagen Payments S.A.
19-21 route d'Arlon
Serenity Building – Bloc D
L-8009 Strassen
Luxembourg

Telefonsupport: +49 5361 379 38 38

Generel e-mail: support-vwpayments@vwfs.com

E-mail til brug for klager: ComplaintsVWFSLux@vwfs.com

Handels- og selskabsregister: B215079 Hjemsted: 19-21, route d'Arlon, L-8009 Strassen, Luxembourg

BILAG A: Særlig bestemmelser, hvis kunden er hjemmehørende i nærmere bestemte lande

Kunder hjemmehørende i Schweiz

Hvis aftalen indgås mellem EMI og en kunde, der er hjemmehørende i Schweiz, anses bestemmelserne i de Almindelige betingelser for ændret således:

Bestemmelse D ("Oprettelse af en bruger-tegnebogskonto") suppleres med følgende nye første afsnit:

EMI kan efter eget skøn på ethvert tidspunkt på eller efter aftalens dato beslutte at tilbyde og oprette bruger-tegnebogskonti for brugerne på vilkår, der vil blive ensidigt fastsat og formidlet af EMI. Som følge heraf skal bestemmelserne i de Almindelige betingelser, der vedrører brugen eller driften af en bruger-tegnebogskonto, ikke læses således, at de pålægger EMI nogen forpligtelse til at oprette eller vedligeholde en bruger-tegnebogskonto. Hvis kunden efter meddelelse af betingelserne for EMI's oprettelse af en bruger-tegnebogskonto til kunden, bliver registreret for en bruger-tegnebogskonto og igangsætter betalinger via bruger-tegnebogskontoen, anses kunden for at have accepteret de vilkår, der er meddelt af EMI, og hvor det kræves ifølge sammenhængen, anses denne aftale for at have ændret eller suppleret de relevante vilkår i fornødent omfang. Selv i tilfælde af, at EMI efter eget skøn har besluttet at tilbyde og at oprette en bruger-tegnebogskonto på de betingelser, EMI har fastsat, har kunden ikke noget retligt krav på oprettelse af en bruger-tegnebogskonto

Punkt O ("Ændringer i de Almindelige betingelser") erstattes i sin helhed af følgende:

I tilfælde af ændringer i love eller bekendtgørelser eller i retspraksis, ændringer i markedspraksis eller markedsforhold er EMI berettiget til at ændre de Almindelige betingelser for AUDIPAY. EMI vil skriftligt informere (herunder ved e-mail) kunden om ændringer i de Almindelige betingelser senest 30 dage, før en sådan ændring træder i kraft. Samtykke til den relevante ændring anses for at være givet af kunden, hvis i) kunden ikke har givet skriftlig meddelelse om afvisningen (inklusive via e-mail) senest to uger før den dato, hvor den pågældende ændring skal træde i kraft som angivet af EMI, og ii) kunden behandler, eller tillader behandling af alle betalinger via AUDIPAY. Hvis kunden afviser den foreslåede ændring, kan kunden og EMI bringe aftalen til ophør uden varsel og uden omkostninger. I tilfælde af ophør forfalder de afholdte omkostninger og gebyrer i forhold til AUDIPAY straks og skal betales straks. EMI vil levere kunden en faktura vedrørende dette.

Kunder hjemmehørende i Andorra, Danmark, Estland, Irland, Letland, Monaco, San Marino, Sverige, Det Forenede Kongerige, Vatikanstaten

Punkt D.III.4.9 ("Transaction-Pooling") finder ikke anvendelse.