

<b>A.</b>	<b>Algemeen</b> .....	<b>4</b>
<b>B.</b>	<b>Deelnamevereisten en registratieproces</b> .....	<b>5</b>
	I. Deelnamevereisten .....	5
	II. Registratieproces en benodigde informatie.....	5
	III. Afsluiting van het contract .....	6
<b>C.</b>	<b>Opslag van (betalings)gegevens door EMI</b> .....	<b>6</b>
<b>D.</b>	<b>Creatie van een ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE</b> .....	<b>6</b>
	I. Inhoud van het Contract .....	6
	II. Afwijkende voorwaarden voor ZAKELIJKE KLANTEN.....	7
	III. Gebruik van de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE.....	7
	<b>1. Basisfuncties van de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE</b> .....	<b>7</b>
	<b>2. Individuele functieomvang</b> .....	<b>7</b>
	<b>3. ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE</b> .....	<b>8</b>
	<b>3.1 -SALDO</b> .....	<b>8</b>
	<b>3.2 Verkoopinformatie en het SALDO op de rekening</b> .....	<b>8</b>
	<b>4. De ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE aanvullen en betalingen</b> <b>verzenden</b> .....	<b>8</b>
	<b>4.1 Uitvoeringsvoorwaarden</b> .....	<b>8</b>
	<b>4.2 Uitvoeringstermijn</b> .....	<b>8</b>
	<b>4.3 Herroeping</b> .....	<b>9</b>
	<b>4.4 Verzendlimiet</b> .....	<b>9</b>
	<b>4.5 Betaalmethodes</b> .....	<b>9</b>
	<b>4.6 Betaalmethodes</b> .....	<b>9</b>
	<b>4.6.1. SEPA-incasso (of vergelijkbare automatische</b> <b>incasseprocedure)</b> .....	<b>10</b>
	<b>4.6.2. Creditcard</b> .....	<b>10</b>
	<b>4.6.3. Alternatieve Betaalmethodes</b> .....	<b>10</b>
	<b>4.6.4. Preferente Betaalmethode</b> .....	<b>11</b>
	<b>4.6.5. Uitsluiting van Betaalmethodes</b> .....	<b>11</b>
	<b>4.6.6. Bijwerken van Betaalmethodes</b> .....	<b>11</b>
	<b>4.7 Compensatie van een negatief SALDO</b> .....	<b>11</b>
	<b>4.8 INCASSOMACHTIGING voor terugkerende betalingen</b> .....	<b>11</b>
	<b>4.9 Transactiebundeling</b> .....	<b>12</b>
	<b>5. Betalingen ontvangen</b> .....	<b>13</b>
	<b>5.1 Ontvangstlimieten</b> .....	<b>13</b>
	<b>5.2 TERUGBOEKING van ontvangen betalingen</b> .....	<b>13</b>
	<b>6. Teruggave van het SALDO van de ELEKTRONISCHE</b> <b>PORTEMONNEE</b> .....	<b>13</b>
	<b>6.1 Uitvoeringsvoorwaarden</b> .....	<b>13</b>
	<b>6.2 Uitvoeringstermijn</b> .....	<b>13</b>
	<b>6.3 Herroeping</b> .....	<b>14</b>
	<b>6.4 Terugbetalingslimiet</b> .....	<b>14</b>
	<b>7. Afwijzing van betalingsopdrachten</b> .....	<b>14</b>
	<b>8. Gebruik blokkeren</b> .....	<b>15</b>

	<b>8.1</b>	<b>Blokking op verzoek van de KLANT</b> .....	15
	<b>8.2</b>	<b>Blokking op verzoek van EMI</b> .....	15
<b>9.</b>		<b>Bepalingen voor betalingsinitiëringdiensten en rekeninginformatiediensten</b> .....	16
	<b>9.1</b>	<b>Betalingsinitiëringdiensten</b> .....	16
	<b>9.2</b>	<b>Rekeninginformatiediensten</b> .....	16
<b>E.</b>		<b>Ongeoorloofde, onjuiste of gebrekkige betalingen</b> .....	<b>16</b>
	I.	De meewerkings- en notificatieplicht van de KLANT .....	16
	<b>1.</b>	<b>STOP-NOTIFICATIE</b> .....	16
	<b>2.</b>	<b>Notificatieplicht omtrent ongeoorloofde of gebrekkige betalingen</b> .....	17
	II.	Zorgplicht van de KLANT .....	17
	<b>1.</b>	<b>Technische verbinding met AUDIPAY</b> .....	17
	<b>2.</b>	<b>Geheimhouding van de Toegangsgegevens</b> .....	17
	<b>3.</b>	<b>Beveiliging van het GEBRUIKERSYSTEEM</b> .....	17
	<b>4.</b>	<b>Opdrachtgegevensbeheer met de gegevens die door EMI worden weergegeven</b> .....	18
<b>F.</b>		<b>Duur van de OVEREENKOMST en beëindiging</b> .....	<b>18</b>
	I.	Looptijd .....	18
	II.	Beëindiging door de KLANT .....	18
	III.	Beëindiging door EMI .....	18
	IV.	Effect van beëindiging .....	18
	V.	Slapende rekening .....	18
<b>G.</b>		<b>Verantwoordelijkheden</b> .....	<b>19</b>
<b>H.</b>		<b>Aansprakelijkheid</b> .....	<b>19</b>
	I.	Aansprakelijkheid van de KLANT voor niet-toegestane/afwijkende betalingstransacties.....	19
	II.	Terugbetalings- en schadeclaims van de KLANT jegens EMI.....	20
	<b>1.</b>	<b>Terugbetaling voor niet-toegestane betalingen vanuit de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE</b> .....	20
	<b>2.</b>	<b>Terugbetaling in geval van niet-uitvoering, onjuiste of vertraagde uitvoering van een toegestane betalingsopdracht van de KLANT</b> .....	20
	<b>3.</b>	<b>Compensatie</b> .....	21
	<b>4.</b>	<b>Vorderingen tot schadevergoeding door ZAKELIJKE KLANTEN in geval van niet-uitvoering van geautoriseerde betalingsopdrachten, foutieve uitvoering van geautoriseerde betalingsopdrachten of niet geautoriseerde betalingsopdrachten</b> .....	21
	<b>5.</b>	<b>Uitsluiting van aansprakelijkheid en bezwaar</b> .....	21
	III.	Beperkingen van de aansprakelijkheid van EMI .....	22
<b>I.</b>		<b>Kosten</b> .....	<b>22</b>
<b>J.</b>		<b>Gegevensbescherming en toestemming voor de overdracht van klantgegevens</b> .....	<b>23</b>
	I.	Gegevensbescherming.....	23
	II.	Beroepsgeheim - toestemming voor de overdracht van KLANT-gegevens .....	23
<b>K.</b>		<b>Communicatie en kennisgevingen</b> .....	<b>23</b>
<b>L.</b>		<b>Verrekening</b> .....	<b>24</b>
<b>M.</b>		<b>Pandrecht</b> .....	<b>24</b>
<b>N.</b>		<b>Overdracht van rechten en verplichtingen</b> .....	<b>24</b>

<b>O.</b>	<b>Veranderingen aan de ALGEMENE VOORWAARDEN</b> .....	<b>24</b>
<b>P.</b>	<b>Scheidbaarheid</b> .....	<b>25</b>
<b>Q.</b>	<b>Bewijsvoering</b> .....	<b>25</b>
<b>R.</b>	<b>Klachten en buitengerechtelijke klachtenafhandeling</b> .....	<b>25</b>
	I.    Klachten .....	25
	II.   Buitengerechtelijke klachtenafhandeling.....	25
<b>S.</b>	<b>Bevoegde rechtbank en toepasselijk recht</b> .....	<b>26</b>

## A. Algemeen

De hiernavolgende algemene voorwaarden ("**ALGEMENE VOORWAARDEN**") beheren de contractuele verhouding ("**OVEREENKOMST**") tussen

Volkswagen Payments S.A. ("**EMI**")

en deelnemers die zich hebben geregistreerd bij EMI en geactiveerd zijn door EMI ("**KLANT(EN)**").

KLANTEN kunnen goederen en diensten afnemen van deelnemende verkopers ("**ACCEPTANTEN**") via digitale marktplaatsen en betalen door middel van een betalingsoplossing ("**AUDIPAY**") die beheerd wordt door deze OVEREENKOMST. Hiervoor biedt de beheerder van de marktplaats ("**MARKTPLAATSBEHEERDER**") de KLANT een online kanaal (bijv. website, mobiele applicatie). De MARKTPLAATSBEHEERDER kan de KLANT ook goederen en diensten aanbieden via de marktplaats en functioneert in die omstandigheden als Acceptant.

De KLANT kan de diensten van EMI als volgt gebruiken:

- opslag van (betaal)gegevens bij EMI voor herhaald gebruik bij toekomstige betalingstransacties (zie Clausule C) of;
- verwerking van betalingen via een rekening met elektronisch geld ("**ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE**") die EMI zal opzetten voor de KLANT (zie Clausule D).

In het eerste geval, d.w.z. wanneer de KLANT haar (betaal)gegevens opslaat bij EMI voor herhaald gebruik voor toekomstige transacties, biedt EMI exclusief gegevensopslagdiensten aan de KLANT en geen betalings- of andere financiële diensten. In dit geval biedt EMI alleen betalingsdiensten aan de deelnemende ACCEPTANTEN of MARKTPLAATSBEHEERDERS die betaald worden, d.w.z. begunstigen van de betalingen die de KLANT doet via haar eigen externe dienstverlener. Hierdoor wordt de KLANT niet gezien als KLANT van EMI met betrekking tot betalingsdiensten.

In het tweede geval verstrekt EMI betalingsdiensten aan de KLANT. De KLANT heeft geen wettelijke aanspraak om de ELEKTRONISCHE PORTEFEUILLE te gebruiken. EMI behoudt zich het recht voor om de registratie van een KLANT aanvankelijk mogelijk te maken zonder een ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE op te zetten. Als de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE nadien wordt opgezet moet de KLANT mogelijk nadere informatie verstrekken en moet EMI mogelijk een verdere evaluatie van de KLANT uitvoeren.

Na de activatie van de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE kunnen betalingen nog steeds plaatsvinden conform Clausule C, d.w.z. dat de betaling in dat geval niet verwerkt wordt via de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE. Zoals hierboven aangegeven biedt EMI in een dergelijk geval geen betalingsdiensten aan de KLANT, maar exclusief aan de deelnemende begunstigde ACCEPTANTEN of MARKTPLAATSBEHEERDERS.

Als personen zich niet geregistreerd hebben bij EMI om hun gegevens op te slaan of betalingen te verwerken via een ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE ("**GASTBETALER(S)**") ontstaat er geen contractuele verhouding tussen EMI en de GASTBETALER. In deze gevallen treedt EMI exclusief op als dienstverlener voor de relevante begunstigde (vergelijkbaar met wanneer de KLANT alleen betalingsgegevens opslaat bij EMI). Dientengevolge is de GASTBETALER geen KLANT van EMI. Dit is ook van toepassing als de GASTBETALER zich registreert bij de MARKTPLAATSBEHEERDER of de Acceptant en daar zijn gegevens opslaat voor toekomstige betalingen.

Door zich te registreren bij EMI accepteert de KLANT de onderhavige ALGEMENE VOORWAARDEN. Als de KLANT deze ALGEMENE VOORWAARDEN niet accepteert, kan hij de gegevensopslag- of betalingsdiensten van EMI niet gebruiken.

De ALGEMENE VOORWAARDEN en alle wettelijke bepalingen of informatie met betrekking tot AUDIPAY zullen worden verstrekt aan de KLANT voorafgaand aan het afsluiten van de OVEREENKOMST en zijn daarnaast ook hier te vinden: <https://www.wallet.volkswagenpayments.com/audipay-consumer-t&cs>.

De in BIJLAGE A opgenomen specifieke bepalingen zijn toepasselijk wanneer de KLANT gevestigd is in specifieke landen en zal, in het geval van strijdigheid met de onderhavige ALGEMENE VOORWAARDEN, prevaleren over de ALGEMENE VOORWAARDEN.

## B. Deelnamevereisten en registratieproces

Om AUDIPAY te gebruiken dient de KLANT het registratieproces te voltooien en te voldoen aan de volgende deelnamevoorwaarden.

### I. Deelnamevereisten

KLANTEN kunnen AUDIPAY gebruiken voor particuliere doeleinden ("**PARTICULIERE KLANTEN**") of voor zakelijke doeleinden, d.w.z. bij het hoofdzakelijk uitvoeren van hun commerciële of zelfstandige werk ("**ZAKELIJKE KLANTEN**").

Een Particuliere KLANT moet een natuurlijk persoon met rechtsbevoegdheid zijn.

Een Zakelijke KLANT moet een natuurlijke of rechtspersoon of een personenvennootschap zijn en alle voor die onderneming benodigde vergunningen hebben. Als de Zakelijke KLANT een natuurlijk persoon is, moet deze rechtsbevoegdheid hebben.

Daarnaast kan een KLANT alleen deelnemen aan AUDIPAY als deze de ALGEMENE VOORWAARDEN heeft geaccepteerd, het registratieproces voor deelname aan AUDIPAY succesvol heeft afgerond en door EMI is geautoriseerd voor deelname aan AUDIPAY.

Het privacybeleid van EMI is van toepassing op GASTBETALERS en KLANTEN. Het privacybeleid van EMI is beschikbaar via de volgende snelkoppeling: <https://www.wallet.volkswagenpayments.com/audipay-consumer-pn>.

AUDIPAY mag alleen voor eigen rekening gebruikt worden. Gebruik van AUDIPAY door een ander persoon is verboden. De KLANT bevestigt dat hij voor eigen rekening optreedt. Bij schending van deze voorwaarde is het gebruik van AUDIPAY niet langer toegestaan.

### II. Registratieproces en benodigde informatie

De KLANT kan zich registreren voor AUDIPAY via de gebruikersinterface van EMI of via de gebruikersinterface van een MARKTPLAATSBEHEERDER of, indien van toepassing, een Acceptant.

Als een KLANT reeds geregistreerd is bij een MARKTPLAATSBEHEERDER kan EMI de bij de MARKTPLAATSBEHEERDER opgeslagen gegevens gebruiken voor de registratie bij EMI. Dit is met name van toepassing voor het e-mailadres en wachtwoord (samen "**TOEGANGSGEGEVENS**"). De KLANT wordt hierover geïnformeerd tijdens het registratieproces.

EMI kan bepalen dat de KLANT alleen kan inloggen bij AUDIPAY met de Toegangsgegevens die hij verstrekt heeft voor de marktplaats.

Tijdens de registratie wordt er een persoonlijk profiel van de KLANT gecreëerd ("**KLANTACCOUNT**") waarin de KLANT zijn (TOEGANGS)GEGEVENS en Betaalmethode kan opslaan en beheren (zoals hieronder uiteengezet in Clause D.III.4.6). De creatie van een KLANTACCOUNT impliceert niet dat er een ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE is gecreëerd.

Natuurlijke personen moeten alle als 'vereist' aangemerkte informatie verstrekken tijdens de registratie. Dit omvat informatie betreffende hun voornaam, achternaam en meisjesnaam, geboortedatum, geboorteplaats, geboortedatum, nationaliteit, vast adres, telefoonnummer en, indien van toepassing, hun e-mailadres. Verder is het verplicht om te bevestigen dat de KLANT voor eigen rekening handelt.

Rechtspersonen of partnerschappen moeten ten minste informatie verstrekken over de naam of aanduiding van hun bedrijf, het land van oprichting, hun maatschappelijke zetel en, indien van toepassing, alle andere kantoren, zakelijk e-mailadres, rechtsvorm, registratienummer en namen, adressen, nationaliteit, geboorteplaats, geboortedatum en, indien van toepassing, e-mailadressen van leden van het vertegenwoordigingsorgaan en wettelijke vertegenwoordigers en mogelijke eindbegunstigde eigenaren.

Daarnaast voegen KLANTEN hun Betaalmethodes toe tijdens hun registratie. De toegevoegde Betaalmethode kan worden geverifieerd door EMI (zie Clause D.III.2).

EMI behoudt zich het recht voor op enig moment aanvullende informatie en documentatie te vereisen voor de identificatie en verificatie van de identiteit van de KLANT en de bron en herkomst van de gelden, wat met name vereist is voor de naleving van beperkingen om het witwassen van geld te voorkomen met betrekking tot het gebruik van AUDIPAY. De KLANTEN zijn verplicht dergelijke informatie en documenten onmiddellijk aan EMI te verstrekken.

Tijdens de registratie moet de KLANT waarheidsgetrouwe, volledige en nauwkeurige informatie verstrekken en geen informatie of gegevens gebruiken waarvoor zij niet gemachtigd is.

Als de informatie die de KLANT tijdens het registratieproces verstrekt heeft verandert, moet zij EMI onverwijld informeren door de relevante gegevens bij te werken via een gebruikersinterface. Indien nodig zal de KLANT bewijs leveren voor de bijgewerkte gegevens door middel van toepasselijke documentatie.

### III. Afsluiting van het contract

De OVEREENKOMST voor het gebruik van AUDIPAY tussen de KLANT en EMI treedt in werking wanneer de KLANT zich registreert bij EMI, na de succesvolle afronding van het registratieproces voor AUDIPAY, waarmee EMI het aanbod van de KLANT om de OVEREENKOMST aan te gaan accepteert. Er bestaat geen wettelijke aanspraak of recht om deze OVEREENKOMST af te sluiten en deel te nemen aan AUDIPAY.

### C. Opslag van (betalings)gegevens door EMI

De (betalings)gegevens van de KLANT worden na registratie opgeslagen, ondanks het feit dat EMI de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE niet heeft geactiveerd voor gebruik en geen betalingsdiensten levert aan de KLANT. KLANTEN hoeven hun (betalings)gegevens dus niet elke keer opnieuw in te voeren wanneer zij betalingen doen aan ACCEPTANTEN of MARKTPLAATSBEHEERDERS die EMI als begunstigen dient.

Na de activering van de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE zoals omschreven in Clausule D kunnen betalingen nog steeds verwerkt worden zonder betrokkenheid van de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE (bijvoorbeeld omdat de MARKTPLAATSBEHEERDER geen elektronisch geld accepteert als betaalmethode). In dergelijke gevallen biedt EMI geen betalingsdiensten maar alleen gegevensopslag aan de KLANT.

De vereisten voor de opslag en verzending van (betalings)gegevens aan MARKTPLAATSBEHEERDERS en ACCEPTANTEN worden beheerd door Clausule J. Verdere informatie over gegevensbescherming en bijbehorende rechten van KLANTEN zijn te vinden in het privacybeleid.

### D. Creatie van een ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE

Voor zover EMI de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE heeft geactiveerd voor gebruik kan de KLANT AUDIPAY gebruiken conform Clausule D hieronder.

#### I. Inhoud van het Contract

De betalingsoplossing, AUDIPAY, stelt KLANTEN in staat om elektronisch geld ("**E-GELD**") te versturen en ontvangen binnen de betekenis van Richtlijn 2009/11/EC (Richtlijn Elektronisch Geld) en de herziene wet aangaande betalingsdiensten van 10 november 2009 ("**WET VAN 2009**") Het door EMI te verstrekken E-GELD zal bestaan uit monetaire eenheden die uitgegeven worden in ruil voor bankgeld en gebruikt kunnen worden voor betalingen. E-GELD kan op elk moment terug worden geconverteerd naar bankgeld. EMI betaalt geen rente op een E-GELD-saldo ("**SALDO**") aangezien een dergelijk SALDO E-GELD is en geen bankdeposito. Omdat deze bestaat uit E-GELD is een SALDO ook niet onderhevig aan de wettelijke depositobescherming.

EMI voorziet de KLANT bij gebruik van AUDIPAY met een ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE waar het door EMI uitgegeven E-GELD naar kan worden gecrediteerd. Via myAudi of de respectievelijke website of app van een MARKTPLAATSBEHEERDER of Acceptant met geïntegreerde betalingsfuncties (samen de "**GEBRUIKERSINTERFACE**") kan de KLANT met E-GELD betalingen doen aan ACCEPTANTEN of MARKTPLAATSBEHEERDERS en, voor zover dergelijke functionaliteit is geactiveerd voor de relevante marktplaats, andere gebruikers ("**ANDERE GEBRUIKERS**") (ACCEPTANTEN, MARKTPLAATSBEHEERDERS en ANDERE GEBRUIKERS worden ook gezamenlijk aangeduid als "**BETALINGSONTVANGERS**"). De BETALINGSONTVANGERS hebben ook een E-GELD-rekening bij EMI ("**ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE VAN DE BETALINGSONTVANGER**"). Daarnaast kunnen KLANTEN via AUDIPAY ook E-GELD-betalingen ontvangen die gedaan zijn door ACCEPTANTEN of MARKTPLAATSBEHEERDERS en, voor zover dergelijke functionaliteit is geactiveerd voor de relevante marktplaats, ANDERE GEBRUIKERS.

De rol van EMI is beperkt tot het in staat stellen van KLANTEN om betalingen te verzenden en ontvangen via AUDIPAY. EMI is niet betrokken bij de onderliggende wettelijke transactie met betrekking tot de betalingen. EMI is met name niet verantwoordelijk voor de producten en diensten die de KLANTEN afnemen van de ACCEPTANTEN of MARKTPLAATSBEHEERDERS door middel van AUDIPAY.

## **II. Afwijkende voorwaarden voor ZAKELIJKE KLANTEN**

Als de KLANT geen consument is (d.w.z. geen natuurlijk persoon die AUDIPAY gebruikt voor een doel dat niet kan worden toegeschreven aan een bedrijf of professionele activiteit), erkent de KLANT dat, conform Artikel 38 en 61 van Richtlijn (EU) 2015/2366, de bepalingen van Titel III, Artikel 62(1), Artikel 64(3), Artikel 72, 74, 76, 77, 80 en 89 van deze Richtlijn, zoals omgezet in de respectievelijke Luxemburgse omzettingwet(ten), niet van toepassing zijn en dat er een andere periode geldt dan die van Artikel 71 van deze richtlijn, zoals omgezet in de respectievelijke Luxemburgse omzettingwet(ten). ZAKELIJKE KLANTEN (zie Clausule B.I.) zijn geen consumenten en erkennen dienovereenkomstig dat de voorgenoemde bepalingen niet van toepassing zijn. Met betrekking tot de reikwijdte van deze Artikelen zijn in plaats daarvan exclusief de regels en regelgeving als uiteengezet in deze ALGEMENE VOORWAARDEN van toepassing.

## **III. Gebruik van de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE**

### **1. Basisfuncties van de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE**

De mogelijke functionaliteit van de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE wordt hieronder uiteengezet.

- E-GELD-betalingen verzenden aan ACCEPTANTEN of MARKTPLAATSBEHEERDERS (zie Clausule D.III.4),
- E-GELD-betalingen ontvangen van ACCEPTANTEN of MARKTPLAATSBEHEERDERS (zie Clausule D.III.5),
- terugstorten van SALDO's (zie Clausule D.III.6).

Indien ondersteund door AUDIPAY kan de KLANT de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE handmatig aanvullen (zie Clausule D.III.4) of E-GELD-betalingen verzenden naar of ontvangen van ANDERE GEBRUIKERS.

De KLANT kan via AUDIPAY exclusief betalingen doen aan of respectievelijk ontvangen van ACCEPTANTEN, MARKTPLAATSBEHEERDER of ANDERE GEBRUIKERS in de vorm van E-GELD. Betalingsbedragen worden dienovereenkomstig als E-GELD verzonden tussen zijn ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE en de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE VAN DE BETALINGSONTVANGER. De KLANT kan op elk moment verzoeken zijn om zijn SALDO over te laten maken naar een referentierekening ("**BANKREKENING**"). Dit vorm juridisch gezien een restitutie van het E-GELD.

### **2. Individuele functieomvang**

De individuele functieomvang van de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE is afhankelijk van de informatie en documentatie die EMI bezit aangaande de KLANT. De beschikbare functieomvang is inzichtelijk op de KLANTACCOUNT.

Na een volledige legitimiteitscontrole van de gegevens van de KLANT is er onbeperkt gebruik van AUDIPAY mogelijk.

De beschikbare functieomvang van een ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE kan onderhevig zijn aan beperkingen afhankelijk van het woonadres of zakelijk adres of de locatie waarvandaan de KLANT gebruik maakt van AUDIPAY, naast andere eigenschappen van de KLANT.

Als er geen volledige legitimiteitscontrole is uitgevoerd kan de KLANT alleen gebruik maken van AUDIPAY binnen bepaalde beperkingen omtrent verzenden, ontvangen en opnieuw omwisselen (zie Clausule D.III.4.4, D.III.5.1 en D.III.6.4).

Als de KLANT een bepaalde Betaalmethode heeft aangeduid in zijn KLANTACCOUNT, dan wordt bij een betaling de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE gedebiteerd en gelijktijdig automatisch vanuit de aangegeven Betaalmethode aangevuld met het (resterende) verschuldigde bedrag. De KLANT is dus normaliter niet afhankelijk van voldoende saldo in de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE. De KLANT kan ook meerdere Betaalmethodes aanduiden.

Om te waarborgen dat de KLANT de eigenaar is van de Betaalmethode kan EMI, indien nodig, de Betaalmethode verifiëren (wanneer de Betaalmethode een BANKREKENING of creditcard is). Bij een BANKREKE-

NING als Betaalmethode wordt hiervoor een klein bedrag (bijv. EUR 0,01) gecrediteerd naar die BANKREKENING. Bij een dergelijke creditering wordt er bij de reden voor de betaling een verificatiecode meegestuurd, die de KLANT moet invoeren tijdens het verificatieproces om zo de verificatie van de BANKREKENING te voltooien. Bij een creditcard als Betaalmethode wordt de verificatie gedaan conform de eisen van de respectievelijke creditcardmaatschappij (bijv. via 3D Secure).

Als de KLANT een Betaalmethode zonder verificatie heeft verstrekt, dan zal de functieomvang van de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE beperkt zijn (zie Clausule D.III.4.4, D.III.5.1 en D.III.6.4).

Als de KLANT geen Betaalmethode heeft verstrekt in de KLANTACCOUNT, dan zal de beschikbare functieomvang van de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE nog verder beperkt zijn. De KLANT zal onder andere geen gebruik kunnen maken van de functionaliteit omtrent het bundelen (*pooling*) van transacties (zie Clausule D.III.4.9).

### **3. ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE**

#### **3.1 -SALDO**

EMI betaalt geen rente op een ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE-SALDO aangezien een dergelijk SALDO E-GELD is en geen bankdeposito. Omdat deze bestaat uit E-GELD is een SALDO ook niet onderhevig aan de wettelijke depositobescherming.

#### **3.2 Verkoopinformatie en het SALDO op de rekening**

De KLANT kan op elk moment een overzicht van de activiteit op de rekening bekijken via een GEBRUIKERSINTERFACE.

De KLANT kan zijn rekeningafschriften ten minste maandelijks downloaden en opslaan via een GEBRUIKERSINTERFACE.

EMI houdt gedurende de wettelijk toegestane maximale periode een registratie bij van alle transacties en gegevens met betrekking tot de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE. EMI waarborgt dat ze gedurende een periode van 24 maanden online beschikbaar zijn.

### **4. De ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE aanvullen en betalingen verzenden**

Als de KLANT zijn ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE (handmatig) aanvult of via AUDIPAY een betaling doet aan een Betalingsontvanger, dan verstuurt hij daarbij een betaalopdracht naar EMI om dat bedrag te crediteren naar de eigen ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE of, respectievelijk, de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE VAN DE BETALINGSONTVANGER.

#### **4.1 Uitvoeringsvoorwaarden**

De onderstaande uitvoeringsvoorwaarden zijn van toepassing voor het handmatig toevoegen van krediet naar de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE en de betaling naar een Betalingsontvanger. De KLANT:

- heeft succesvol ingelogd door de Toegangsgegevens in te vullen,
- heeft alle verplichte velden voor de betaalopdracht ingevuld,
- heeft de nodige informatie over de te gebruiken Betaalmethode ingevuld en deze geeft voldoende dekking,
- heeft de vereiste informatie over de Betalingsontvanger verstrekt, bijv. gebruikersnaam, contactgegevens of rekeninggegevens ("KLANT-ID"); EMI is gerechtigd de betaalopdracht exclusief te voldoen aan de hand van het door de KLANT verstrekte KLANT-ID (het KLANT-ID is de unieke identifier binnen de betekenis van de WET VAN 2009),
- heeft EMI geïnstrueerd de betaling uit te voeren door de betaalopdracht te bevestigen (bijv. door op een knop te klikken) of door middel van een machtiging voor een wederkerende automatische incasso (zie Clausule D.III.4.8) of enige andere met EMI overeengekomen manier.

#### **4.2 Uitvoeringstermijn**

Een betaalopdracht wordt direct uitgevoerd, d.w.z. het bedrag van de opdracht wordt respectievelijk direct gedebiteerd van de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE en gecrediteerd aan de ELEKTRONISCHE POR-



TEMONNEE VAN DE BETALINGSONTVANGER. Het bedrag van de transactie is onmiddellijk na de creditering naar de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE VAN DE BETALINGSONTVANGER beschikbaar voor de Betalingsontvanger.

#### 4.3 Herroeping

Een KLANT kan een betalingsopdracht niet herroepen nadat deze is ontvangen door EMI. Een betalingsopdracht is ontvangen op het moment van succesvolle verzending via een GEBRUIKERSINTERFACE. Het voorgaande is niet van toepassing wanneer een KLANT EMI via een incassomachtiging heeft gemachtigd (zie Clausule D.III.4.8) om wederkerend E-GELD te incasseren van zijn ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE. In dit geval kan de KLANT de betalingsopdracht herroepen tot het einde van de werkdag vóór de overeengekomen vervaldag. "**WERKDAG**": elke andere dag dan een zaterdag of zondag waarop (i) TARGET2 actief is en (ii) banken in Luxemburg in het algemeen open zijn voor zaken. Indien de betalingstransactie werd geïnitieerd door een betalingsdienaarbieder kan de KLANT de betalingsopdracht niet herroepen nadat hij heeft ingestemd met de initiatie van de betalingsopdracht.

#### 4.4 Verzendlimiet

Afhankelijk van bijvoorbeeld de rechtmatigheidscontrole van de KLANT kan er een periodieke (bijvoorbeeld maandelijkse of jaarlijkse) overdrachtslimiet voor de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE zijn om wettelijke redenen of om redenen van risicobeheer met als doel het niet-betalingsrisico tot een minimum te beperken.

Naast deze overdrachtslimieten is het over het algemeen mogelijk om onbeperkt E-GELD-betalingen te versturen. Dit vereist echter een volledige rechtmatigheidscontrole van de KLANT die door EMI moet worden uitgevoerd, aangezien EMI wettelijk verplicht is de KLANT te identificeren en, indien van toepassing, zijn identiteit en bron/oorsprong van de middelen te verifiëren. EMI zal de KLANT informeren over de informatie en documenten die nodig zijn voor de rechtmatigheidscontrole.

#### 4.5 Betaalmethodes

De KLANT moet een Betaalmiddel specificeren als bron voor de financiering van zijn ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE. In dit verband machtigt de KLANT EMI om dergelijke betaalmiddelen te debiteren als hij een betaling wil doen aan een Betalingsontvanger met AUDIPAY of de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE bij te vullen. EMI geeft E-GELD uit in hetzelfde bedrag aan de KLANT en crediteert in eerste instantie altijd het bedrag aan de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE in overeenstemming met de instructie van de KLANT. In het geval van een betaling aan een betalingsontvanger, geeft de KLANT de opdracht aan EMI om E-geld over te maken van de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE naar de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE VAN DE BETALINGSONTVANGER.

Indien er meerdere Betaalmiddelen zijn gespecificeerd met betrekking tot de KLANTACCOUNT, zal EMI de beschikbare Betaalmiddelen in de volgende volgorde gebruiken:

1. E-GELD-SALDO beschikbaar op de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE,
2. BANKREKENING (SEPA-incasso of vergelijkbare automatische incasseprocedure),
3. Creditcard,
4. Alternatieve Betaalmethodes, indien van toepassing.

EMI kan deze volgorde te allen tijde wijzigen.

Indien de KLANT voldoende SALDO op zijn ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE heeft, zal EMI deze SALDO altijd eerst gebruiken. Indien het SALDO op de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE slechts voor een deel van de betaling volstaat, zal EMI het opgegeven betaalmiddel in rekening brengen met het uitstaande bedrag. De KLANT kan meerdere BANKREKENINGEN, creditcards of alternatieve betaalmiddelen opgeven.

#### 4.6 Betaalmethodes

DE SEPA-INCASSO (OF EEN GELIJKAARDIGE AUTOMATISCHE INCASSOPROCEDURE) EN DE CREDITCARD ZIJN MOMENTEEL BESCHIKBAAR VOOR DE KLANT ALS BETAALMETHODE. BEPAALDE ALTERNATIEVE BETAALMIDDELEN KUNNEN OOK VAN TIJD TOT TIJD BESCHIKBAAR ZIJN VOOR DE KLANT.

#### **4.6.1. SEPA-incasso (of vergelijkbare automatische incassoprocedure)**

Indien de KLANT voor een eerste betaling of het handmatig laden van de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE kiest voor een SEPA-incasso, verleent hij een incassomandaat aan EMI. EMI is daarbij door de KLANT gemachtigd om de BANKREKENING te belasten met het betreffende (uitstaande) bedrag. Tegelijkertijd geeft de KLANT een betalingsopdracht aan zijn rekeninghoudende kredietinstelling om het desbetreffende bedrag aan de BANKREKENING in rekening te brengen en dit bedrag aan EMI over te maken. Indien de KLANT als betaalmiddel een BANKREKENING specificeert, stuurt EMI het formulier voor het SEPA-incassomandaat naar de KLANT. De gegevens van het mandaat, met inbegrip van de referentie van het mandaat, zijn te allen tijde toegankelijk via de KLANT. De KLANT kan te allen tijde het SEPA-mandaat jegens EMI of zijn rekeninghoudende kredietinstelling beëindigen.

Indien de KLANT de SEPA-incasso gebruikt na het geven van het SEPA-incassomandaat via AUDIPAY, machtigt hij EMI om het SEPA-incassomandaat te gebruiken voor elke betaling of het laden zoals hierboven uiteengezet. Indien overeengekomen tussen de KLANT en de kredietinstelling die houder is van de BANKREKENING, kunnen vorderingen tot terugbetaling tegen de kredietinstelling die houder is van de BANKREKENING overeenkomstig de wettelijke en contractuele voorschriften tot 8 weken na de debetdatum worden ingediend.

EMI zal de KLANT vooraf informeren over betalingen die via de SEPA-incasso worden gedaan. De termijn voor de voorafgaande kennisgeving wordt teruggebracht tot één dag.

In het geval van een mislukte incasso (bijvoorbeeld omdat de BANKREKENING niet voldoende dekking heeft, de rekeninggegevens onjuist zijn of toegang tot de BANKREKENING om andere redenen onmogelijk is), machtigt de KLANT EMI om de creditcard, een alternatief betaalmiddel of een andere BANKREKENING die in de KLANTACCOUNT is vermeld, te debiteren met het betalingsbedrag plus de kosten voor de mislukte incasso (zie ook de paragraaf over de BANKREKENING). (zie artikel I) of om opnieuw te proberen het betalingsbedrag en de kosten via automatische incasso van de BANKREKENING af te schrijven, indien de KLANT het openstaande bedrag nog niet op een andere manier heeft gecompenseerd. EMI zal de KLANT tijdens het betalingsproces informeren over de Betaalmethodes die hiervoor zullen worden gebruikt. EMI zal geen afzonderlijke mededeling doen over het bedrag en de termijn voordat de automatische afschrijving opnieuw wordt ingediend.

Met betrekking tot andere domiciliëringsprocedures dan de SEPA-incasso zijn de regels van de respectieve domiciliëringsprocedure van toepassing, in het bijzonder zoals overeengekomen tussen de KLANT en de kredietinstelling die houder is van de BANKREKENING.

#### **4.6.2. Creditcard**

Als een KLANT een creditcard als betaalmiddel heeft gekozen, machtigt hij EMI om deze creditcard te debiteren met het betreffende betalingsbedrag. De KLANT kan de toelating op elk moment beëindigen door de betreffende creditcard als betaalmiddel te verwijderen van de KLANT.

In het geval van een creditcardterugboeking ("**TERUGBOEKING**") machtigt de KLANT EMI om de opgelopen kosten (zie Clausule I) van de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE af te schrijven.

#### **4.6.3. Alternatieve Betaalmethodes**

De KLANT kan ook bepaalde alternatieve Betaalmethodes gebruiken, zoals die door EMI van tijd tot tijd worden geaccepteerd. De KLANT heeft geen recht om een specifieke alternatieve Betaalmethode te gebruiken als Betaalmethode en EMI garandeert niet de mogelijkheid om een specifieke alternatieve Betaalmethode te gebruiken als Betaalmethode. Dergelijke alternatieve Betaalmethodes kunnen door EMI dus van tijd tot tijd naar eigen goeddunken worden geaccepteerd en EMI kan te allen tijde en zonder voorafgaande kennisgeving besluiten het gebruik van alternatieve Betaalmethodes niet langer te accepteren.

Indien de KLANT een alternatieve Betaalmethode gebruikt, zal de KLANT worden doorverwezen naar de website van de aanbieder van de alternatieve Betaalmethode om rechtstreeks verbinding te maken met de dienst die wordt aangeboden door de aanbieder van de alternatieve Betaalmethode en om relevante instructies te geven aan de aanbieder van de alternatieve Betaalmethode. Hierbij wordt verduidelijkt dat een dergelijk gebruik van alternatieve Betaalmethodes zal plaatsvinden in het kader van de contractuele relatie die bestaat tussen de KLANT en de aanbieder van de alternatieve Betaalmethode en onder de uitsluitende en uitsluitende verantwoordelijkheid van deze aanbieder van alternatieve Betaalmethodes. EMI kan niet aansprakelijk

worden gesteld voor problemen die zich voordoen als gevolg van het gebruik van een alternatieve Betaalmethode. Voor alle duidelijkheid: alle bepalingen van deze ALGEMENE VOORWAARDEN met betrekking tot terugboekingen, herroepingen en soortgelijke bepalingen zijn ook van toepassing op betalingen die afkomstig zijn van alternatieve Betaalmethodes.

#### **4.6.4. Preferente Betaalmethode**

Bij elke betaling wordt de gebruikte Betaalmethode aan de KLANT aangegeven. Indien de KLANT een andere Betaalmethode wenst te kiezen anders dan de overeengekomen volgorde (cf. artikel D.III.4.5) kan de KLANT dit bepalen in de KLANTACCOUNT. Niettegenstaande de door de KLANT aangegeven preferente Betaalmethode, gebruikt EMI altijd eerst het SALDO dat op dat moment beschikbaar is op de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE. EMI gebruikt de preferente Betaalmethode alleen voor mogelijke openstaande bedragen.

De storting van een preferente Betaalmethode is ook mogelijk in geval van een machtiging tot automatische incasso (zie artikel D.III.4.8) en in geval van transactie-pooling (zie artikel D.III.4.9).

#### **4.6.5. Uitsluiting van Betaalmethodes**

EMI kan bepaalde Betaalmethodes uitsluiten op grond van een risicobeoordeling. Indien EMI een Betaalmethode uitsluit, zal EMI de KLANT hiervan op de hoogte stellen en een of meer andere Betaalmethodes voorstellen die in plaats daarvan kunnen worden gebruikt.

#### **4.6.6. Bijwerken van Betaalmethodes**

De KLANT moet de informatie over de in de KLANTACCOUNT geregistreerde Betaalmethodes te allen tijde up-to-date houden. Indien EMI in de loop van de verwerking van transacties kennis krijgt van een wijziging van de bankgegevens of creditcardgegevens van de KLANT, zal EMI de KLANT hiervan indien mogelijk op de hoogte stellen en de KLANT verzoeken om zijn KLANTACCOUNT bij te werken.

#### **4.7 Compensatie van een negatief SALDO**

Indien de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE een negatief SALDO heeft (bv. in geval van een mislukte directe incasso) kan de KLANT in principe geen betalingen meer sturen met AUDIPAY. EMI behoudt zich het recht voor de KLANT in staat te stellen per geval verdere betalingen te doen. Niettegenstaande het voorgaande blijft de mogelijkheid om (terug)betalingen te ontvangen te allen tijde onaangetaast.

Afgezien van gevallen van toegestane transactiepooling (zie clausule D.III.4.9) zal EMI de KLANT op de hoogte brengen als de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE een negatief SALDO vertoont. In de loop van deze informatie kan de KLANT het handmatig laden van zijn ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE initiëren en zo het negatieve SALDO compenseren. Indien de KLANT geen gebruik maakt van deze mogelijkheid zal EMI (naar keuze) een van de volgende opties gebruiken om het negatieve SALDO te compenseren:

- bij ontvangst van betalingen op de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE zal EMI dergelijke middelen automatisch verrekenen met vorderingen op de KLANT,
- bij de volgende betaling met AUDIPAY zal EMI, indien toegestaan door EMI, de Betaalmethode van de KLANT debiteren met het openstaande bedrag naast het betalingsbedrag en de KLANT hiervan op de hoogte stellen,
- in geval van een mislukte automatische incasso kan EMI de creditcard debiteren of opnieuw proberen een automatische incasso te doen, of
- een specifieke Betaalmethode debiteren.

#### **4.8 INCASSOMACHTIGING voor terugkerende betalingen**

Indien de KLANT goederen en diensten van een Acceptant of MARKTPLAATSBEHEERDER aankoopt via AUDIPAY kan hij de Acceptant of de MARKTPLAATSBEHEERDER machtigen ("**INCASSOMACHTIGING**") om terugkerende betalingen te innen bij zijn ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE door middel van een doorlopende opdracht ("**DOORLOPENDE OPDRACHT**"). Een DOORLOPENDE OPDRACHT is een debitering die regelmatig of onregelmatig plaatsvindt en die via de GEBRUIKERSINTERFACE kan worden geplaatst. In het bijzonder kan het debet door de KLANT worden beperkt ten opzichte van de Acceptant of de MARKTPLAATSBEHEERDER, respectievelijk wat betreft de tijd en de bedragen (eenmalig en/of totaal bedrag). De KLANT kan de DOORLOPENDE OPDRACHT jegens respectievelijk de Acceptant of de MARKTPLAATSBEHEERDER of EMI te allen tijde via de GEBRUIKERSINTERFACE beëindigen. Een opzegging moet één WERKDAG voor de datum van debitering worden gedeclareerd.

Door het geven van de INCASSOMACHTIGING geeft de KLANT tegelijkertijd de toestemming om de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE te debiteren met het door het Acceptant of de MARKTPLAATSBEHEERDER gevorderde terugkerende factuurbedrag en de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE VAN DE BETALINGS-ONTVANGER te crediteren. Dit geldt tot de KLANT de INCASSOMACHTIGING beëindigt. EMI is niet verplicht de debitering van de Acceptant of de MARKTPLAATSBEHEERDER te controleren op conformiteit met de INCASSOMACHTIGING. EMI zal de KLANT niet vooraf informeren over betalingen die via de INCASSOMACHTIGING worden gedaan. De KLANT kan echter wel vragen om een voorafgaande kennisgeving door de betreffende Acceptant of MARKTPLAATSBEHEERDER.

De KLANT kan de terugbetaling van afschrijvingen vragen indien

- het exacte bedrag niet werd gespecificeerd tijdens de machtiging en
- het gedebiteerde betalingsbedrag overschrijdt het bedrag dat de KLANT had kunnen verwachten op basis van zijn eerdere uitgavengedrag en de relevante omstandigheden van het specifieke geval.

Een vordering tot terugbetaling is uitgesloten indien de KLANT deze niet binnen 8 weken na de debitering van het betreffende betalingsbedrag tegen EMI doet gelden.

Op verzoek van EMI moet de KLANT de feitelijke omstandigheden vermelden waarop zijn aanspraak op terugbetaling is gebaseerd. EMI behoudt zich het recht voor om nadere informatie te vragen om de omstandigheden en met name de vraag of aan de eisen wordt voldaan, gemakkelijk te kunnen beoordelen.

Een vordering tot terugbetaling kan niet worden ingesteld indien de KLANT zijn toestemming voor de uitvoering van de betalingstransactie onmiddellijk aan EMI heeft gegeven en, naar gelang van het geval, informatie over de komende betalingstransactie ten minste vier weken voor de vervaldatum in de overeengekomen vorm door EMI of de Betalingsontvanger is verstrekt of voor hem toegankelijk is gemaakt.

Binnen tien WERKDAGEN na ontvangst van het verzoek om terugbetaling zal EMI ofwel het volledige bedrag van de betalingstransactie terugbetalen ofwel de KLANT informeren over de redenen voor het weigeren van de terugbetaling. De KLANT kan contact opnemen met de in Clausule R genoemde instanties indien hij de redenen voor een dergelijke afwijzing niet aanvaardt.

ZAKELIJKE KLANTEN hebben geen recht op de bovenvermelde terugbetalingsclaims.

#### 4.9 Transactiebundeling

EMI kan de betalingen van de KLANT samenvoegen tot een individueel door EMI bepaald bedrag ("**BUNDELINGSLIMIET**"). De BUNDELINGSLIMIET mag niet hoger zijn dan 199,00 EUR. De KLANT is verplicht en gerechtigd om het gebundelde bedrag onmiddellijk terug te betalen en EMI heeft het recht om de terugbetaling van het gebundelde bedrag onmiddellijk te eisen nadat het respectieve E-GELD-bedrag is gecrediteerd op de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE VAN DE BETALINGS-ONTVANGER.

Echter, tijdens de transactiebundeling en in het geval dat de KLANT het gebundelde bedrag niet onmiddellijk terugbetaalt, zal EMI ten laatste na het bereiken van de individueel bepaalde BUNDELINGSLIMIET of de "**BUNDELINGSPERIODE**" (maandelijks, op de tiende dag van elke maand of, indien een dergelijke dag geen WERKDAG is, op de volgende WERKDAG) geld opnemen uit de geregistreerde Betaalmethode. EMI boekt vervolgens automatisch het betreffende bedrag van de aangegeven Betaalmethode. Hiertoe kan een KLANT een preferente Betaalmethode bepalen (zie artikel D.III.4.6.4). Bedragen die de BUNDELINGSLIMIET overschrijden worden altijd direct van de (preferente) Betaalmethode afgeschreven voor het volledige bedrag. Indien de KLANT voldoende SALDO op zijn ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE heeft, zal EMI dit SALDO eerst gebruiken (zie Clausule D.III.4.6.4.).

Elke KLANT moet op elk moment voldoende middelen ter beschikking stellen voor zijn Betaalmethodes.

Ongeacht de transactiebundeling wordt het bedrag onmiddellijk na de uitvoering van de betalingsopdracht gecrediteerd aan de Betalingsontvanger.

EMI behoudt zich het recht voor om de BUNDELINGSLIMIET te wijzigen met ingang van de volgende BUNDELINGSPERIODE.

## **5. Betalingen ontvangen**

KLANTEN kunnen via AUDIPAY E-GELD ontvangen in hun ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE door middel van E-GELD-betalingen van ANDERE GEBRUIKERS (voor zover deze functionaliteit is ingeschakeld voor de relevante marktplaats) of na (gedeeltelijke) terugboeking van een bestelling, bijv. na een klacht, van een Acceptant of MARKTPLAATSBEHEERDER.

### **5.1 Ontvangstlimieten**

Afhankelijk van onder meer de identiteitsverificatie van de KLANT kan er een periodieke (bijvoorbeeld maandelijke of jaarlijkse) ontvangstlimiet voor de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE zijn om wettelijke redenen of om redenen van risicobeheer.

Naast deze ontvangstlimiet is het over het algemeen mogelijk om onbeperkt E-GELD-betalingen te ontvangen. Dit vereist echter een volledige verificatie van de identiteit van de KLANT, aangezien EMI op grond van de wettelijke wetgeving verplicht is de identiteit van de KLANT te identificeren bij het bereiken van de ontvangstlimiet. EMI zal de KLANT informeren over de documenten die nodig zijn voor de verificatie van zijn identiteit.

### **5.2 TERUGBOEKING van ontvangen betalingen**

Elke uitgifte van E-GELD aan een ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE, ongeacht of deze betaling wordt gedaan door ANDERE GEBRUIKERS, een Acceptant of MARKTPLAATSBEHEERDER of door het laden van een ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE door het debiteren van een Betaalmethode, is op elk moment onderhevig aan een mogelijke herroeping van de betaling.

Een betaling aan de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE kan onder meer worden herroepen, indien de betaling uit de Betaalmethode van de KLANT, van ANDERE GEBRUIKERS of van een Acceptant of MARKTPLAATSBEHEERDER wordt herroepen. De voorwaarden waaronder een betaling aan de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE wordt herroepen door een terugboeking van een bepaalde Betaalmethode (bijv. SEPA-incasso of creditcard) zijn exclusief afhankelijk van de contractuele en wettelijke voorwaarden die toepasselijk zijn op de betreffende Betaalmethode. EMI is niet verplicht om de rechtmatigheid van dergelijke herroepingen of TERUGBOEKINGEN te toetsen.

## **6. Teruggave van het SALDO van de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE**

Elke KLANT heeft op elk moment het recht om zijn ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE over te dragen op de door hem opgegeven Betaalmethodes in overeenstemming met deze ALGEMENE VOORWAARDEN. De betaling van SALDO aan de opgegeven Betaalmethodes is een teruggave van het betreffende E-GELD.

### **6.1 Uitvoeringsvoorwaarden**

De volgende uitvoeringsvoorwaarden zijn van toepassing op de betaling van SALDO's aan de opgegeven Betaalmethode. De KLANT

- heeft zich met succes aangemeld via de GEBRUIKERSINTERFACE door gebruik te maken van Toegangsgegevens,
- heeft alle verplichte velden voor de betaalopdracht ingevuld,
- de nodige gegevens heeft verstrekt voor de Betaalmethode, bijvoorbeeld BANKREKENING-gegevens, waarnaar het SALDO zal worden terugbetaald; EMI is gemachtigd de betalingsopdracht uit te voeren uitsluitend op basis van de door de KLANT opgegeven KLANT-ID,
- heeft EMI opdracht gegeven de terugbetaling uit te voeren (bijvoorbeeld door op een knop te klikken of op een andere met EMI overeengekomen wijze),
- alle uitstaande documenten aan EMI heeft meegedeeld met het oog op een rechtmatigheids- en/of risicoanalyse.

### **6.2 Uitvoeringstermijn**

Voor de uitbetaling van het SALDO wordt een uitvoeringstermijn van één WERKDAG (zoals gedefinieerd in artikel D.III.4.3) overeengekomen indien de uitbetaling binnen de Europese Economische Ruimte (lidstaten van de Europese Unie en IJsland, Liechtenstein, Noorwegen) en in euro's zonder valuta-omrekening plaatsvindt. Deze uitvoeringstermijn kan met één WERKDAG worden verlengd indien de betalingsopdracht op papier aan EMI wordt doorgegeven.

Indien de uitbetaling slechts één valutaomrekening tussen de euro en de valuta van een lidstaat van de Europese Unie buiten de eurozone betreft, is de uitvoeringstermijn één WERKDAG, op voorwaarde dat de verste valutaomrekening in de betrokken lidstaat buiten de eurozone plaatsvindt en, in het geval van grensoverschrijdende uitbetaling, de grensoverschrijdende overmaking in euro's wordt uitgevoerd.

Voor alle uitbetalingen binnen de Europese Economische Ruimte in de valuta van een lidstaat van de Europese Economische Ruimte anders dan de euro, bedraagt de uitvoeringstermijn vier WERKDAGEN.

Voor alle uitbetalingen buiten de Europese Economische Ruimte, ongeacht de valuta, of voor uitbetalingen binnen de Europese Economische Ruimte in andere valuta's dan de euro of de valuta van een lidstaat van de Europese Economische Ruimte, kan de uitvoeringstermijn meer dan vier WERKDAGEN bedragen.

Binnen deze uitvoeringsperiode zal EMI de middelen die overeenkomen met het bedrag van het E-geld overmaken aan de verstrekker van de respectieve Betaalmethodes van de KLANT. Deze uitvoeringstermijn begint te lopen op de dag dat de KLANT een geldige betalingsopdracht voor de uitbetaling van het SALDO verstrekt aan EMI en EMI deze ontvangt. Indien de betalingsopdracht door EMI wordt ontvangen na 16.00 uur 's middags Luxemburgse tijd of op een andere dag dan een WERKDAG, wordt de betalingsopdracht geacht te zijn ontvangen op de eerstvolgende WERKDAG.

### **6.3 Herroeping**

Een KLANT kan een terugbetalingsopdracht niet herroepen nadat deze is ontvangen door EMI. Een terugbetalingsopdracht is ontvangen op het moment van succesvolle verzending via een GEBRUIKERSINTERFACE. Indien de betalingstransactie werd geïnitieerd door een betalingsdienstaanbieder kan de KLANT de betalingsopdracht niet herroepen nadat hij heeft ingestemd met de initiatie van de betalingsopdracht.

### **6.4 Terugbetalingslimiet**

Afhankelijk van, bijvoorbeeld, de rechtmatigheidscontrole van de KLANT kan er een periodieke terugbetalingslimiet voor de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE zijn om wettelijke redenen of om redenen van risicobeheer. De KLANT heeft toegang tot informatie over zijn persoonlijke limiet na het inloggen op de KLANT-ACCOUNT.

In principe is het mogelijk om de limieten te negeren voor het terugbetalen van SALDO's. Dit vereist echter een volledige rechtmatigheidscontrole van de KLANT, die door EMI moet worden uitgevoerd. EMI zal de KLANT hieromtrent informeren over de benodigde informatie en documenten.

## **7. Afwijzing van betalingsopdrachten**

EMI heeft het recht de uitvoering van een door de KLANT gegeven betalingsopdracht te weigeren indien:

- de in deze ALGEMEN VOORWAARDEN vastgestelde voorwaarden voor de uitvoering (zie de Clausules D.III.4.1 en D.III.6.1) niet zijn vervuld,
- het blijkt dat de uitvoering in strijd is met contractuele, statutaire of andere wettelijke bepalingen,
- de betalingsopdracht een feitelijke fout bevat,
- de KLANT niet voldoet aan zijn verplichtingen jegens EMI of BETALINGSONTVANGERS die voortvloeien uit deze ALGEMENE VOORWAARDEN of uit enige andere overeenkomst tussen de KLANT en EMI,
- de betalingsopdracht niet in overeenstemming is met de onder deze ALGEMENE VOORWAARDEN overeengekomen vormen,
- de betalingsopdracht niet volledig kan worden uitgevoerd, met name vanwege de beschikbare bedragen in de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE of omdat de Betaalmethodes ontoereikend zijn,
- de voor de uitvoering van de betalingsopdracht vereiste middelen niet daadwerkelijk door EMI zijn ontvangen en bijvoorbeeld door derden worden ingehouden of geblokkeerd
- het lijkt dat de betalingsopdracht afkomstig is van een onbevoegd persoon,
- de ontwikkeling van de financiële conditie van de KLANT of van een persoon die er financieel mee verbonden is de onmiddellijke en volledige nakoming van de verplichtingen van de KLANT in gevaar brengt,
- het blijkt dat de uitvoering van de betalingsopdracht EMI blootstelt aan aansprakelijkheids- of reputatierisico's,

- een lokale of buitenlandse autoriteit (met inbegrip van toezichthoudende en gerechtelijke autoriteiten) de uitvoering van de opdracht verbiedt,
- de Marktplaatsbeheerder(s) de onderliggende aankoop weigert (weigeren),
- derden een vordering instellen tegen het SALDO in de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE, of de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE onder deze ALGEMENE VOORWAARDEN om eender welke reden moet worden geblokkeerd.

Indien EMI de betalingsopdracht niet uitvoert, zal zij de KLANT hiervan onmiddellijk en uiterlijk aan het einde van de volgende WERKDAG met vermelding van de reden op de hoogte stellen. Indien de afwijzing gebaseerd is op feitelijke fouten, zal EMI de KLANT op de hoogte stellen van een procedure om deze fouten te corrigeren. Specificatie van de reden of verwijzing naar een dergelijke procedure kan achterwege blijven indien dit een schending van de wettelijke bepalingen door EMI zou betekenen. EMI kan een vergoeding eisen voor een gerechtvaardigde afwijzing (zie Clausule I).

## **8. Gebruik blokkeren**

### **8.1 Blokkering op verzoek van de KLANT**

Op verzoek van de KLANT zal EMI de toegang tot AUDIPAY, de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE en/of de Toegangsgegevens blokkeren, in het bijzonder in het geval van een STOP-NOTIFICATIE overeenkomstig Clausule E.I.1.

### **8.2 Blokkering op verzoek van EMI**

EMI kan de toegang tot AUDIPAY en de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE voor een KLANT blokkeren, als:

- EMI gerechtigd is om deze OVEREENKOMST vanwege een goede reden te beëindigen,
- EMI vaststelt dat het risico bestaat dat de KLANT zijn betalingsverplichting niet kan nakomen,
- er objectieve redenen zijn met betrekking tot de veiligheid van de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE,
- het vermoeden bestaat dat er sprake is van ongeoorloofd of frauduleus gebruik van de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE of van de betalingsinformatie in de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE,
- EMI de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE van de KLANT moet blokkeren vanwege een lokale of buitenlandse wettelijke of contractuele bepaling,
- EMI door een lokale of buitenlandse autoriteit (met inbegrip van toezichthoudende en gerechtelijke autoriteiten) wordt verzocht de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE te blokkeren, of
- de KLANT al minstens 3 jaar geen gebruik heeft gemaakt van AUDIPAY.

EMI zal de KLANT in kennis stellen van de blokkering, op voorwaarde dat deze kennisgeving geen schending van de wettelijke verplichtingen inhoudt, door de relevante redenen voor de blokkering te vermelden, voor zover mogelijk vóór de blokkering, maar uiterlijk onmiddellijk daarna, bijvoorbeeld per e-mail.

EMI zal de blokkering opheffen en de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE opnieuw activeren, als de redenen voor de blokkering niet langer van toepassing zijn. EMI zal de KLANT hiervan onmiddellijk op de hoogte brengen. EMI behoudt zich het recht voor om eventuele aanvullende informatie en documenten bij de KLANT op te vragen om de afwezigheid of het verdwijnen van de redenen voor de blokkering vast te stellen.

EMI kan een dienstverlener voor rekeninginformatie of een dienstverlener voor het initiëren van betalingen de toegang tot de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE verbieden indien objectieve en naar behoren gemotiveerde redenen in verband met ongeoorloofde of frauduleuze toegang tot de betaalrekening door de dienstverlener voor rekeninginformatie of de dienstverlener voor het initiëren van betalingen, met inbegrip van ongeoorloofde of frauduleuze initiatie van een betalingstransactie, dit rechtvaardigen.

EMI zal de KLANT per e-mail informeren over de weigering van toegang en de redenen daarvoor. Deze informatie zal aan de KLANT worden verstrekt in de mate van het mogelijke vóór, maar ten laatste onmiddellijk na de ontzegging van de toegang tot de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE, tenzij dit in strijd zou zijn met wettelijke verplichtingen.

EMI zal toegang verlenen tot de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE zodra de redenen voor de weigering van toegang niet meer bestaan.

## **9. Bepalingen voor betalingsinitiëeringsdiensten en rekeninginformatiediensten**

De regelgeving inzake diensten voor het initiëren van betalingen en rekeninginformatie wordt van kracht, en EMI geeft toestemming voor dergelijke diensten, op zijn laatst wanneer EMI wettelijk verplicht is om de toegang tot AUDIPAY te waarborgen.

### **9.1 Betalingsinitiëeringsdiensten**

De KLANT heeft het recht om de in bijlage I, nummer 7, van Richtlijn 2015/2366 vermelde betalingsdiensten te gebruiken via een betalingsinitiëeringsdienst.

Indien de KLANT uitdrukkelijk toestemming geeft voor de uitvoering van een betaling, doet EMI dit in overeenstemming met zijn wettelijke verplichtingen, teneinde het recht van de KLANT om de betalingsinitiëeringsdienst te gebruiken, te waarborgen.

EMI controleert niet of de betalingsinitiëeringsdienstverlener zijn eigen verplichtingen nakomt en is niet aansprakelijk indien de betalingsinitiëeringsdienstverlener zijn verplichtingen niet nakomt.

EMI merkt op dat het alle informatie met betrekking tot de betalingstransactie moet meedelen aan of beschikbaar stellen voor de betalingsinitiëeringsdienstverlener na ontvangst van de betalingsopdracht van deze laatste.

EMI zal de betalingsopdrachten die via de diensten van een betalingsinitiëeringsdienstverlener worden verzonden, wat betreft tijdsbeheer, prioriteiten of kosten, op dezelfde wijze voltooien als de betalingsopdrachten die rechtstreeks door de KLANT worden verzonden, tenzij er objectieve redenen zijn om deze anders te behandelen.

De levering van betalingsinitiëeringsdiensten is niet afhankelijk van het bestaan van een contractuele relatie tussen de betalingsinitiëeringsdienstverlener en EMI.

### **9.2 Rekeninginformatiediensten**

De KLANT heeft het recht om diensten te gebruiken die toegang geven tot de informatie over de betaalrekening, in dit geval de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE, in overeenstemming met bijlage I nummer 8 van Richtlijn 2015/2366.

EMI controleert niet of de rekeninginformatiedienstverlener zijn eigen verplichtingen nakomt en is niet aansprakelijk indien de rekeninginformatiedienstverlener zijn verplichtingen niet nakomt.

Op verzoek van een rekeninginformatiedienstverlener zal EMI alle informatie met betrekking tot de KLANT, zijn ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE en zijn betalingsopdrachten aan de rekeninginformatiedienstverlener meedelen of ter beschikking stellen.

EMI zal verzoeken om gegevens die via de diensten van een rekeninginformatiedienstverlener worden verzonden, zonder onderscheid aanvullen, tenzij er objectieve redenen zijn om deze anders te behandelen.

De levering van rekeninginformatiediensten is niet afhankelijk van het bestaan van een contractuele relatie tussen de rekeninginformatiedienstverlener en EMI.

## **E. Ongeoorloofde, onjuiste of gebrekkige betalingen**

### **I. De meewerkings- en notificatieplicht van de KLANT**

#### **1. STOP-NOTIFICATIE**

Indien een KLANT ontdekt dat een van zijn apparaten die zijn uitgerust om toegang te krijgen tot AUDIPAY (bijvoorbeeld een mobiele telefoon) kwijt of gestolen is, of kennis krijgt van misbruik of ander ongeoorloofd gebruik van zijn toegangsgegevens, moet de KLANT EMI hiervan zonder onnodige vertraging op de hoogte stellen ("**STOP-NOTIFICATIE**"). Met betrekking tot een STOP-NOTIFICATIE kan de KLANT te allen tijde contact opnemen met EMI via

Meldpunt 'Stop en Fraude': +49 5361 379 38 38



Email: support-vwpayments@vwfs.com

De KLANT moet elke diefstal of elk misbruik onmiddellijk bij de politie melden.

Als een KLANT vermoedt dat een onbevoegd persoon

- kennis van zijn Toegangsgegevens heeft verworven, of
- zijn Toegangsgegevens gebruikt

moet de KLANT een STOP-NOTIFICATIE afgeven.

Niettegenstaande het voorgaande kan de KLANT naar eigen goeddunken zijn ELEKTRONISCHE PORTE-MONNEE of Toegangsgegevens blokkeren.

## **2. Notificatieplicht omtrent ongeoorloofde of gebrekkige betalingen**

Elke KLANT moet EMI zonder onnodige vertraging op de hoogte stellen van ongeoorloofde of gebrekkige betalingen, uiterlijk 13 maanden na de debetdatum.

Het voorgaande geldt ook voor betalingen die door een betalingsinitieëringsdienstverlener worden geïnitieerd.

## **II. Zorgplicht van de KLANT**

### **1. Technische verbinding met AUDIPAY**

Elke KLANT zal een technische verbinding met AUDIPAY alleen tot stand brengen via de GEBRUIKERSINTERFACE. Elke toegang tot AUDIPAY met andere middelen dan die welke in deze ALGEMENE VOORWAARDEN zijn vermeld, valt onder de verantwoordelijkheid van de KLANT. Als de KLANT bijvoorbeeld myAudi niet rechtstreeks invoert door de URL in een browser in te voeren, bijvoorbeeld door toegang tot de website via links, ontstaat het risico dat de Toegangsgegevens van de KLANT toegankelijk zijn voor derden.

### **2. Geheimhouding van de Toegangsgegevens**

Elke KLANT is verantwoordelijk voor de geheimhouding van de Toegangsgegevens en om deze gegevens alleen via de GEBRUIKERSINTERFACE te verzenden. De KLANT zal zijn Toegangsgegevens veilig bewaren en voorkomen dat derden er toegang toe krijgen. Dit is te wijten aan het feit dat iedereen die Toegangsgegevens heeft verkregen, misbruik kan maken van AUDIPAY in het kader van de overeengekomen diensten.

Ter bescherming tegen misbruik moet rekening worden gehouden met het volgende:

- De Toegangsgegevens mogen niet elektronisch worden opgeslagen of in enige andere vorm worden genoteerd,
- bij het invoeren van de Toegangsgegevens moet men ervoor zorgen dat anderen die gegevens niet kunnen zien,
- De Toegangsgegevens zullen niet worden ingevoerd in andere toegangskanalen dan die welke in deze ALGEMENE VOORWAARDEN zijn overeengekomen (bv. myAudi),
- De toegangsgegevens mogen niet buiten de AUDIPAY-procedure om worden doorgegeven, bijvoorbeeld via e-mail, en
- Toegangsgegevens mogen niet samen met het apparaat dat is uitgerust voor toegang tot AUDIPAY worden opgeslagen.

### **3. Beveiliging van het GEBRUIKERSYSTEEM**

De KLANT moet maatregelen nemen om de ingezette hardware en software te beschermen ("**GEBRUIKERSYSTEEM**"). De KLANT moet ervoor zorgen dat de gebruikte systemen of toepassing (bv. de PC en de bijbehorende software) een foutvrije verwerking garanderen. In het bijzonder moeten er regelmatig controles worden uitgevoerd met de huidige procedures / hulpmiddelen voor virusdetectie, bescherming van PC- of internetapparatuur om te voorkomen dat een derde partij ongeoorloofde toegang krijgt tot de systemen van de KLANT.

#### **4. Opdrachtgegevensbeheer met de gegevens die door EMI worden weergegeven**

Voor zover EMI de KLANT-gegevens van zijn betalingsopdrachten met behulp van AUDIPAY (bijv. bedrag en details over de begunstigde) in het GEBRUIKERSYSTEEM of een ander apparaat ter bevestiging weergeeft of op een andere manier ter beschikking stelt, moet de KLANT bevestigen dat de weergegeven gegevens overeenkomen met de gegevens die bedoeld zijn voor de transactie.

### **F. Duur van de OVEREENKOMST en beëindiging**

#### **I. Looptijd**

Deze OVEREENKOMST wordt van kracht op de dag dat EMI de KLANT in staat stelt gebruik te maken van AUDIPAY.

De OVEREENKOMST wordt voor onbepaalde tijd aangegaan en kan via kennisgeving worden opgezegd (zie de clausules F.II en F.III).

#### **II. Beëindiging door de KLANT**

De KLANT kan deze contractuele relatie met EMI te allen tijde beëindigen door contact op te nemen met de klantenservice en de sluiting van de KLANTACCOUNT met inbegrip van de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE aan te vragen. De verplichting van de KLANT om mee te werken aan het verstrekken van informatie en documenten blijft onaangetaast.

#### **III. Beëindiging door EMI**

EMI kan deze contractuele overeenkomst te allen tijde schriftelijk of in tekstvorm beëindigen met een opzegtermijn van twee maanden en de sluiting van de KLANTACCOUNT met inbegrip van de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE initiëren.

Dit doet geen afbreuk aan het recht om het contract bij gegronde reden zonder opzeggingstermijn te beëindigen. Een gegronde reden wordt met name gevormd door de weigering van de KLANT om in de loop van de contractuele relatie documenten of andere informatie aan EMI te verstrekken die EMI nodig heeft om de identiteit van de KLANT of de herkomst van de betalingen vast te stellen, of om redenen van risicobeheersing.

#### **IV. Effect van beëindiging**

De OVEREENKOMST tussen de KLANT en EMI eindigt overeenkomstig Clausules F.II en F.III.

Zodra de OVEREENKOMST is beëindigd, heeft EMI het recht om alle lopende transacties te annuleren. Alle E-GELD dat op het moment van beëindiging van de OVEREENKOMST in de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE aanwezig is, zal opnieuw worden omgezet en de corresponderende middelen zullen door EMI worden betaald aan de Betaalmethode van de KLANT, na aftrek van eventuele bedragen die aan EMI verschuldigd zijn, op voorwaarde dat aan alle noodzakelijke vereisten is voldaan (zie clausule D.III.6).4) met betrekking tot de betaling is voldaan (bv. de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE kan niet worden afgesloten om de beperkingen met betrekking tot de betaling van E-GELD te omzeilen) en er geen sprake is van schending van wettelijke verplichtingen. Dit vorm juridisch gezien een restitutie van het E-GELD.

Bij beëindiging van de OVEREENKOMST zal de KLANT alle kosten en vergoedingen blijven betalen en alle andere betalingsverplichtingen nakomen die kunnen ontstaan tot de definitieve afwikkeling van alle zakelijke relaties in of met betrekking tot deze OVEREENKOMST. Bovendien zal de KLANT zich niet meer kunnen aanmelden bij AUDIPAY via de GEBRUIKERSINTERFACE zodra de beëindiging van kracht wordt.

#### **V. Slapende rekening**

Indien de KLANT gedurende 3 jaar geen gedocumenteerde instructie gegeven heeft met betrekking tot de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE of geen transacties geïnitieerd heeft vanuit de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE, heeft EMI het recht om de toegang te blokkeren (zie Clausule D.III.8.2). Daarnaast heeft EMI het recht om de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE te sluiten. In de loop van sluiten van de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE moet EMI de KLANT lokaliseren en, indien nodig, de identiteit van de KLANT bepalen of opnieuw bepalen en, indien nodig, verder onderzoek doen naar de herkomst van de fondsen in de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE. De KLANT dient alle noodzakelijke informatie en documenten te verstrekken die door EMI worden opgevraagd. De kosten voor het sluiten van een ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE worden gedragen door de KLANT. Op voorwaarde dat de KLANT al zijn verplichtingen nakomt

en er geen wettelijke redenen zijn die dit verbieden, zal EMI het SALDO op de ELEKTRONISCHE PORTE-MONNEE aan de KLANT betalen.

## **G. Verantwoordelijkheden**

EMI zal zich inspannen om een continue en veilige toegang tot AUDIPAY te bieden, hoewel dit niet onder alle omstandigheden kan worden gegarandeerd. Met name als gevolg van overmacht, rellen, stakingen, terrorisme, oorlogen of natuurverschijnselen of andere incidenten waarvoor EMI niet verantwoordelijk is of als gevolg van gebeurtenissen die buiten de redelijke controle van EMI vallen (bijvoorbeeld soevereine maatregelen in het land of in het buitenland, of betrouwbaarheid en beschikbaarheid van gegevensverbindingen) kunnen er fouten en gebreken optreden. De KLANT erkent ook dat de toegang tot AUDIPAY af en toe kan worden beperkt om herstellingen, onderhoudswerken of de invoering van nieuwe functies of diensten mogelijk te maken.

EMI zal zich inspannen om ervoor te zorgen dat de betalingsopdrachten binnen de vastgestelde uitvoerings-termijn worden verwerkt.

De KLANT is verantwoordelijk voor het naleven van de wetten en andere wettelijke bepalingen die van toepassing zijn in zijn jurisdictie in verband met het gebruik van AUDIPAY, met inbegrip van alle uitvoer-import-reglementeringen, belastingreglementeringen en deviezenreglementeringen.

## **H. Aansprakelijkheid**

### **I. Aansprakelijkheid van de KLANT voor niet-toegestane/afwijkende betalingstransacties**

Indien voorafgaand aan een STOP-NOTIFICATIE een ongeoorloofde betalingstransactie plaatsvindt als gevolg van misbruik van de Toegangsgegevens, is de KLANT jegens EMI aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende schade tot een bedrag van 50 euro, ongeacht of er sprake is van nalatigheid.

Het voorgaande is niet van toepassing indien:

- a) het misbruik van de Toegangsgegevens voor de KLANT vóór de betaling niet merkbaar was, of
- b) het verlies werd veroorzaakt door EMI, zijn werknemers, agenten of dienstverleners.

ZAKELIJKE KLANTEN zullen aansprakelijk zijn voor schade die voortvloeit uit niet-toegestane betalingstransacties tot een bedrag van meer dan 50 euro indien zij opzettelijk of door nalatigheid hun kennisgevings- en zorgvuldigheidsverplichtingen overeenkomstig de Clausules E.I en E.II hebben geschonden.

De KLANT is niet verplicht om de schade te vergoeden volgens de bovenstaande paragrafen indien hij niet in staat was om de STOP-NOTIFICATIE te leveren volgens artikel E.I.1 omdat EMI niet in staat was om de STOP-NOTIFICATIE te ontvangen en de schade hierdoor werd veroorzaakt.

Bovendien is de KLANT niet verplicht om de schade te vergoeden volgens de bovenstaande paragrafen indien EMI geen sterke KLANT-authenticatie heeft aangevraagd terwijl het daartoe verplicht was.

Indien ongeoorloofde betalingstransacties plaatsvinden voorafgaand aan een STOP-NOTIFICATIE en de KLANT opzettelijk of door grove nalatigheid zijn zorgvuldigheidsverplichtingen volgens deze ALGEMENE VOORWAARDEN heeft geschonden, dan moet de KLANT de daaruit voortvloeiende schade volledig vergoeden, tenzij EMI niet om een sterke KLANT-authenticatie heeft gevraagd terwijl het daartoe verplicht was. De KLANT kan in het bijzonder nalatig zijn indien hij zijn verplichtingen krachtens de clausules E.I en E.II niet nakomt.

Indien de KLANT met frauduleuze bedoelingen heeft gehandeld, is hij volledig aansprakelijk.

## **II. Terugbetalings- en schadeclaims van de KLANT jegens EMI**

### **1. Terugbetaling voor niet-toegestane betalingen vanuit de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE**

In geval van een niet-toegestane betaling moet EMI het bedrag van de betaling onverwijld en uiterlijk aan het einde van de volgende WERKDAG aan de KLANT terugbetalen. De terugbetaling zal door EMI pas worden betaald nadat zij is geïnformeerd over of op de hoogte is gesteld van de betaling. Als het bedrag van de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE is afgeschreven, moet EMI de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE terugbetalen tot de toestand waarin het zich zou hebben bevonden zonder de afschrijving als gevolg van de ongeoorloofde betaling. De terugbetalingsverplichting geldt niet voor EMI, indien zij gegronde redenen heeft om te vermoeden dat de KLANT frauduleus heeft gehandeld en indien zij de desbetreffende autoriteit schriftelijk van deze redenen op de hoogte stelt. De terugbetalingsverplichting wordt weer van kracht als dit vermoeden niet wordt bevestigd.

Indien de betalingstransactie wordt geïnitieerd door een betalingsinitieëringdienstverlener, zal EMI het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie onmiddellijk en uiterlijk aan het einde van de volgende WERKDAG terugbetalen en, indien nodig, de afgeschreven ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE in de staat brengen waarin het zonder de niet-toegestane betalingstransactie zou zijn geweest.

EMI zal geen extra financiële compensatie betalen.

### **2. Terugbetaling in geval van niet-uitvoering, onjuiste of vertraagde uitvoering van een toegestane betalingsopdracht van de KLANT**

In geval van niet-uitvoering of onjuiste uitvoering van een geautoriseerde betalingsopdracht kan de KLANT een onmiddellijke en volledige terugbetaling van het betalingsbedrag van EMI eisen, op voorwaarde dat de betaling niet of onjuist is uitgevoerd. Als het bedrag van de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE is afgeschreven, zal EMI de rekening weer in de staat brengen waarin deze zich zou bevinden als de debitering niet had plaatsgevonden als gevolg van de niet-uitvoering of onjuiste uitvoering van de betalingstransactie. Als er kosten zijn afgetrokken van het betalingsbedrag, zal EMI het afgetrokken bedrag onmiddellijk aan de KLANT overmaken.

De KLANT kan de terugbetaling vragen van de kosten die hem worden aangerekend in verband met de niet-uitvoering of verkeerde uitvoering van de betalingsopdracht door EMI of die worden gedebiteerd naar de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE.

In het geval van een onjuiste uitvoering van een betalingsopdracht kan EMI, met uitsluiting van een terugbetaling, voor zover mogelijk ook corrigerende maatregelen nemen als de betalingsopdracht alle informatie bevat die nodig is om corrigerende maatregelen te nemen met betrekking tot de desbetreffende onjuiste uitvoering, met name in gevallen waarin EMI een bedrag heeft overgemaakt dat afwijkt van het bedrag dat in de betalingsopdracht is vermeld.

Indien de onjuiste uitvoering gelegen is in het feit dat de betaling pas na het verstrijken van de uitvoeringstermijn ("**VERTRAGING**") door de betalingsdienstaanbieder van de begunstigde wordt ontvangen, worden de voorgaande vorderingen uitgesloten. Indien de KLANT door de VERTRAGING schade heeft geleden, is EMI aansprakelijk jegens PARTICULIERE KLANTEN in overeenstemming met artikel H.II.3 en jegens de ZAKELIJKE KLANTEN in overeenstemming met artikel H.II.4. Indien een betalingsopdracht niet of onjuist wordt uitgevoerd, zal EMI op verzoek van de KLANT de betalingsopdracht traceren en de KLANT op de hoogte brengen van het resultaat.

In geval van niet-uitvoering of onjuiste uitvoering van een betalingstransactie zal EMI, ongeacht enige aansprakelijkheid, zich op verzoek inspannen om de betalingstransactie te herleiden en de KLANT op de hoogte te stellen van het resultaat. De KLANT zal hiervoor geen kosten in rekening worden gebracht.

Indien de betalingsopdracht door de KLANT is geïnitieerd via een betalingsinitieëringdienstverlener, zal EMI de KLANT het bedrag van de niet of onjuist uitgevoerde betalingstransacties terugbetalen en de afgeschreven ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE updaten om de staat te weerspiegelen die het had voordat de betreffende onjuiste betalingstransactie werd uitgevoerd.

De betalingsinitiëringdienstverlener moet bewijzen dat de betalingsopdracht door EMI is ontvangen en dat de betalingstransactie binnen zijn verantwoordelijkheid is geverifieerd, naar behoren is geregistreerd en ongedeed is door een technische storing of een andere tekortkoming in de context van de mislukte, onjuiste of vertraagde uitvoering van de transactie.

### **3. Compensatie**

In geval van niet-uitvoering of onjuiste uitvoering van een geautoriseerde betalingsopdracht of in geval van een niet-toegestane betaling kan de KLANT van EMI een vergoeding eisen voor schade of verlies die niet reeds onder de Clausules H.II.1 en H.II.2 valt. Dit geldt niet als EMI niet verantwoordelijk is voor het plichtsverzuim. EMI is aansprakelijk voor de schuld van een tussenpersoon alsof het zijn eigen schuld is, tenzij deze in wezen is veroorzaakt door een tussenpersoon die door de KLANT is aangewezen. Indien de KLANT heeft bijgedragen aan het ontstaan van een schade of verlies als gevolg van verwijtbaar gedrag, zullen de principes van medeplichtige nalatigheid bepalen in welke mate EMI en de KLANT het verlies of de schade moeten dragen.

De aansprakelijkheid volgens het voorgaande lid is beperkt tot een maximum van EUR 12.500. Deze beperking is niet van toepassing:

- op ongeoorloofde overdrachten,
- in gevallen van opzettelijk wangedrag of grove nalatigheid van EMI,
- voor risico's die EMI bij wijze van uitzondering op zich heeft genomen, en
- voor rentevergoedingen indien de KLANT een PARTICULIERE KLANT is.

### **4. Vorderingen tot schadevergoeding door ZAKELIJKE KLANTEN in geval van niet-uitvoering van geautoriseerde betalingsopdrachten, foutieve uitvoering van geautoriseerde betalingsopdrachten of niet geautoriseerde betalingsopdrachten**

In afwijking van de schadeclaims op grond van Clausule H.II.1 en H.II.2 kunnen ZAKELIJKE KLANTEN in geval van niet-uitvoering, foutieve of vertraagde uitvoering van geautoriseerde betalingsopdrachten of van niet-toegestane betalingsopdrachten slechts aanspraak maken op schadevergoeding binnen de beperkingen van de volgende bepalingen:

- EMI is aansprakelijk voor haar eigen schuld. Indien de KLANT heeft bijgedragen aan het ontstaan van een schade of verlies als gevolg van nalatig gedrag, zullen de principes van medeplichtige nalatigheid bepalen in welke mate EMI en de KLANT het verlies of de schade moeten dragen.
- EMI is niet aansprakelijk voor de schuld van een tussenpersoon. In dat geval is de aansprakelijkheid van EMI beperkt tot de zorgvuldige selectie en instructie van de tussenpersoon (opdracht doorgegeven aan een derde partij). EMI is niet aansprakelijk voor inbreuken op de door EMI ingeschakelde bemiddelende instanties.
- De schadeclaim van de KLANT is in kwantitatief opzicht beperkt tot het bedrag van de betaling, vermeerderd met de door EMI in rekening gebrachte vergoedingen en interesten. Voor zover dit betrekking heeft op het indienen van claims voor gevolgschade, is de claim beperkt tot een maximum van EUR 12.500 per betalingsopdracht. Deze beperkingen van de aansprakelijkheid zijn niet van toepassing in gevallen van opzet of grove nalatigheid van EMI of op risico's die EMI specifiek op zich heeft genomen.

De KLANT stemt er uitdrukkelijk mee in om enkel de risico's te dragen die niet gedekt zijn door de voormelde schadeclaims.

### **5. Uitsluiting van aansprakelijkheid en bezwaar**

De aansprakelijkheid van EMI volgens de Clausules H.II.1 tot en met H.II.4 is uitgesloten:

- indien EMI aan de KLANT bewijst dat het betalingsbedrag op tijd en volledig door de begunstigde of zijn betalingsdienstaanbieder is ontvangen, of
- voor zover de betalingsopdracht naar behoren is uitgevoerd in overeenstemming met de door de KLANT opgegeven foutieve KLANT-ID. In deze omstandigheden kan de KLANT EMI echter verzoeken om met behulp van de passende middelen die hem ter beschikking staan, te trachten het bedrag van de betaling terug te vorderen. Indien het terugvorderen van het betalingsbedrag niet mogelijk is, zal EMI de KLANT op schriftelijk verzoek alle informatie verstrekken waarover zij beschikt

en die relevant is voor de KLANT met het oog op het instellen van een gerechtelijke procedure om zijn vordering tot terugbetaling van het bedrag te doen gelden. Voor deze terugvordering brengt EMI de vergoeding in rekening die in het vergoedingsschema is vermeld (zie Clausule I).

Vorderingen van de KLANT overeenkomstig de Clausules H.II.1 tot en met H.II.4 en bezwaren van de KLANT tegen EMI wegens niet-uitgevoerde of onjuist uitgevoerde betalingsopdrachten of wegens niet-toegestane betalingsopdrachten zijn uitgesloten, indien de KLANT EMI hiervan niet onmiddellijk op de hoogte stelt wanneer hij kennis krijgt van de debitering van een niet-toegestane of onjuist uitgevoerde betalingsopdracht of uiterlijk 13 maanden na de debiteringsdatum van een niet-toegestane of onjuist uitgevoerde betalingsopdracht. Deze beperking gaat pas in als EMI de KLANT uiterlijk binnen een maand na de debitering heeft geïnformeerd over de debitering van de betalingsopdracht via het overeengekomen communicatiekanaal voor rekeninginformatie. Anders zal de dag waarop EMI de KLANT op de hoogte stelt het begin van de verjaringstermijn in werking treden. De KLANT kan ook na het verstrijken van de bovenvermelde beperking aanspraak maken op schadevergoeding overeenkomstig Clausule H.II.3, op voorwaarde dat hij buiten zijn schuld niet in staat was om de onderhavige Clausule na te leven. In geval van ZAKELIJKE KLANTEN geldt een verjaringstermijn van 60 dagen vanaf de debetdatum van een machtiging of foutief uitgevoerde betalingsopdracht.

Het niet tijdig indienen van bezwaren zal worden beschouwd als goedkeuring en bekrachtiging en de aan de KLANT verstrekte informatie zal worden beschouwd als onherroepelijk correct, zodat de KLANT deze transacties niet rechtstreeks of onrechtstreeks kan betwisten.

Vorderingen van de KLANT zijn ook uitgesloten indien

- de vordering betrekking heeft op een ongewone en onvoorzienbare gebeurtenis waarop EMI geen invloed heeft en waarvan de gevolgen ondanks de nodige zorgvuldigheid niet door EMI hadden kunnen worden vermeden, of
- EMI voldeed aan een wettelijke verplichting.

### **III. Beperkingen van de aansprakelijkheid van EMI**

Onder voorbehoud van Clausule H.II sluit EMI alle aansprakelijkheid uit met betrekking tot of voortvloeiend uit deze OVEREENKOMST, met uitzondering van vorderingen tot schadevergoeding die voortvloeien uit een opzettelijk of grof nalatig plichtsverzuim

Met inachtneming van de bovenstaande beperkingen is EMI niet aansprakelijk voor schade of verlies die aan de KLANT wordt toegebracht als gevolg van onjuist gebruik van de GEBRUIKERSINTERFACE, de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE of als gevolg van onjuiste gegevens, gegevensinvoer, gegevenstransmissie of gegevensverwerking.

Deze beperkingen van de aansprakelijkheid zijn ook van toepassing wanneer betalingen worden geïnitieerd door de betalingsinitieëringdiensten.

## **I. Kosten**

De kosten voor deelname aan AUDIPAY worden vermeld in het huidige tariefschema. Het huidige tariefschema zal aan de KLANT worden verstrekt bij zijn registratie en kan vervolgens op elk moment worden bekeken en gedownload via de GEBRUIKERSINTERFACE.

De KLANT bevestigt dat hij het tariefschema heeft ontvangen en dat hij akkoord gaat met de inhoud ervan. De KLANT verbindt zich ertoe om het tariefschema te raadplegen voor elke betalingsopdracht.

De KLANT verbindt zich ertoe EMI alle belastingen, rechten en vergoedingen te betalen of terug te betalen die door EMI verschuldigd zijn of waarvoor EMI aansprakelijk wordt gesteld, met uitzondering van eventuele inkomstenbelastingen of andere belastingen op de winst van EMI, die verband houden met de transacties die EMI in het kader van zijn zakelijke relatie met de KLANT verricht, ongeacht of deze verschuldigd zijn aan of enige aansprakelijkheid wordt gesteld door een autoriteit in Luxemburg of een buitenlandse autoriteit. Voor alle duidelijkheid: de verplichting van de KLANT om EMI te betalen of terug te betalen is ook van toepassing op vergoedingen die EMI verschuldigd is aan derde dienstverleners, met inbegrip van aanbieders van alternatieve betaalmiddelen.

De KLANT machtigt EMI om de vergoedingen en andere aan EMI verschuldigde bedragen te debiteren van de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE en alle Betaalmethodes.

## **J. Gegevensbescherming en toestemming voor de overdracht van klantgegevens**

### **I. Gegevensbescherming**

EMI zal de persoonsgegevens van een KLANT uitsluitend in overeenstemming met het privacybeleid en in overeenstemming met de toepasselijke Europese en nationale wetgeving inzake gegevensbescherming verzamelen, verwerken, opslaan en gebruiken. Details zijn te vinden in het privacybeleid dat bij deze ALGEMENE VOORWAARDEN is gevoegd.

### **II. Beroepsgeheim - toestemming voor de overdracht van KLANT-gegevens**

De KLANT stemt er uitdrukkelijk mee in en geeft EMI de opdracht om de persoonsgegevens van de KLANT (met inbegrip van de bedrijfsnaam, de statutaire zetel, het registratienummer van de rechtspersonen en de naam, het adres, de geboortedatum en -plaats, de nationaliteit, de contactgegevens van de natuurlijke personen), alsook de persoonsgegevens van de uiteindelijk gerechtigden en de vertegenwoordigers van de KLANT en de financiële gegevens (met inbegrip van de betaalmiddelen, staat van de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE, betalingsopdrachten) en gebruiksgegevens over te dragen aan of toegankelijk te maken voor Volkswagen Financial Services Digital Solutions GmbH, Volkswagen Payment Systems GmbH, CRIF Bürgel GmbH, ACI Worldwide (Deutschland) GmbH, Concardis GmbH, Arvato Direct Services Potsdam GmbH, evenals aan alle andere ontvangers die in het privacybeleid worden genoemd, onder andere in Duitsland en in andere staten die in het privacybeleid worden genoemd. Deze gegevens zullen worden doorgegeven en/of beschikbaar worden gesteld aan de desbetreffende dienstverleners die via uitbestedingscontracten diensten verstrekken aan EMI, teneinde kwalitatieve en efficiënte diensten aan de KLANT te kunnen leveren. De KLANT geeft ook toestemming en opdracht aan EMI om zijn persoonsgegevens, alsmede persoonsgegevens betreffende zijn uiteindelijke gerechtigden en vertegenwoordigers en gegevens betreffende de relevante betalingstransacties, door te geven aan de beoogde begunstigde van dergelijke betalingstransacties (bijv. ACCEPTANTEN and MARKTPLAATSBEHEERDERS), met inbegrip van informatie strekkende tot dat een instructie met betrekking tot een voorgenomen betalingstransactie is afgewezen. Dergelijke gegevensoverdrachten vinden plaats gedurende de gehele looptijd van de zakelijke relatie tussen EMI en de KLANT en gedurende een periode van drie jaar na het einde van de zakelijke relatie. De KLANT erkent dat de doorgestuurde gegevens niet langer beschermd worden door het Luxemburgse beroepsgeheim nadat ze zijn doorgegeven.

De KLANT stemt er hierbij uitdrukkelijk mee in en geeft EMI de opdracht om Betaalmethodes, met inbegrip van alternatieve betaalmiddelen die door KLANTEN of GASTBETALERS worden gebruikt, over te dragen of toegankelijk te maken voor aanbieders van betaalmiddelen met gegevens die de KLANT of GASTBETALER identificeren (met inbegrip van de bedrijfsnaam, de statutaire zetel, het registratienummer voor rechtspersonen en de naam, het adres, datum en plaats van geboorte, nationaliteit, contactgegevens van natuurlijke personen), alsmede persoonsgegevens van de uiteindelijk gerechtigden en vertegenwoordigers en gegevens over betalingen op verzoek van dergelijke aanbieders van betalingsmethodes, met inbegrip van alternatieve Betaalmethodes, teneinde hen in staat te stellen hun wettelijke en bestuursrechtelijke verplichtingen na te komen. De KLANT geeft EMI verder de opdracht om dergelijke gegevens door te geven aan alle ondernemingen die betrokken zijn bij de verwerking van betalingstransacties die in opdracht of ten gunste van de KLANT worden uitgevoerd.

## **K. Communicatie en kennisgevingen**

De KLANT kan contact opnemen met EMI via de klantenservice.. De contactgegevens staan aan het einde van deze ALGEMENE VOORWAARDEN.

Door zich in te schrijven voor AUDIPAY, stemt de KLANT er uitdrukkelijk mee in om kennisgevingen via elektronische weg te ontvangen. EMI kan dus onder andere alle berichten of (wettelijk voorgeschreven) informatie met betrekking tot de door haar geleverde diensten, wijzigingen van de ALGEMENE VOORWAARDEN, transactiegegevens of andere kennisgevingen per e-mail naar het door de KLANT opgegeven e-mailadres sturen.

De KLANT kan op elk moment de verzending van de ALGEMENE VOORWAARDEN en alle andere wettelijke verplichtingen op papier of op een andere gegevensdrager eisen.

Aankondigingen en kennisgevingen van EMI worden geacht op dezelfde dag te zijn afgeleverd, voor zover EMI of de KLANT geen niet-afleveringsbericht ontvangt. Dit geldt niet voor kennisgevingen van bijzonder belang, zoals die welke ongunstig zijn voor de KLANT, bijvoorbeeld opzeggingsberichten.

Alle schriftelijke mededelingen die naar het laatst door de KLANT opgegeven adres worden gestuurd en alle mededelingen die naar het laatst door de KLANT opgegeven e-mailadres worden gestuurd, worden geacht naar behoren te zijn verzonden en door de KLANT te zijn ontvangen. Voor post wordt de datum van verzending geacht de datum te zijn die ten laste komt van het desbetreffende document en de datum van ontvangst is de derde dag na de datum van verzending.

Deze ALGEMENE VOORWAARDEN en alle verdere precontractuele informatie zullen aan de KLANT worden verstrekt in de taal van deze OVEREENKOMST. De KLANT stemt ermee in dat alle communicatie tussen EMI en de KLANT plaatsvindt in het Duits, Frans of Engels.

EMI zal de KLANT na elke transactie informeren over de betalingen die via AUDIPAY worden verricht.

In geval van een wijziging van de naam of het postadres of e-mailadres die van belang is voor de communicatie met de KLANT of met betrekking tot informatie over de toezichthoudende autoriteiten of relevante registers gedurende de looptijd van de overeenkomst, zal EMI de KLANT hiervan onmiddellijk op de hoogte stellen.

EMI zal de KLANT via telefoon of e-mail informeren in geval van vermoede of daadwerkelijke fraude of in geval van een veiligheidsrisico.

#### **L. Verrekening**

EMI is gerechtigd om eventuele vergoedingen, kosten of andere aan EMI verschuldigde bedragen te verrekenen met vorderingen die de KLANT in het kader van het gebruik van AUDIPAY (bijvoorbeeld de betaling van het SALDO) jegens EMI heeft of zal kunnen instellen.

#### **M. Pandrecht**

Om alle bestaande, toekomstige en voorwaardelijke vorderingen op de KLANT in het kader van deze overeenkomst veilig te stellen, zal EMI een pandrecht op de vorderingen van de KLANT verwerven als onderdeel van het gebruik van AUDIPAY (bijvoorbeeld de betaling van de BALANS).

EMI heeft het recht zijn pandrecht geheel of gedeeltelijk, onmiddellijk en zonder voorafgaande kennisgeving of uiterste termijn af te dwingen.

#### **N. Overdracht van rechten en verplichtingen**

De KLANT mag op grond van deze OVEREENKOMST en deze ALGEMENE VOORWAARDEN geen vorderingen tegen EMI overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van EMI. EMI behoudt zich het recht voor om alle vorderingen op de KLANT en alle rechten en verplichtingen uit hoofde van deze OVEREENKOMST over te dragen aan een derde partij. De KLANT gaat hierbij akkoord met de overdracht door EMI van alle vorderingen, rechten en verplichtingen uit hoofde van deze OVEREENKOMST.

#### **O. Veranderingen aan de ALGEMENE VOORWAARDEN**

In geval van wijzigingen in de wettelijke of bestuursrechtelijke bepalingen of in de jurisprudentie, wijzigingen in de marktpraktijk of in de marktomstandigheden, heeft EMI het recht om de ALGEMENE VOORWAARDEN van AUDIPAY te wijzigen. EMI zal de KLANT uiterlijk twee maanden voordat een dergelijke wijziging van kracht wordt, schriftelijk op de hoogte stellen van eventuele wijzigingen in de ALGEMENE VOORWAARDEN. Instemming met de desbetreffende wijziging wordt geacht te zijn verleend door de KLANT, tenzij de KLANT vóór de voorgestelde ingangsdatum van de wijziging kennis geeft van zijn afwijzing. Indien de KLANT bezwaar maakt tegen de wijziging, kan de KLANT deze OVEREENKOMST zonder voorafgaande kennisgeving en zonder kosten opzeggen. EMI zal de KLANT op de hoogte stellen van zijn recht om de OVEREENKOMST te beëindigen en van de gevolgen van het zwijgen over een eventueel wijzigingsvoorstel.



**P. Scheidbaarheid**

Er zijn geen mondelinge nevenovereenkomsten bij deze ALGEMENE VOORWAARDEN. Indien een bepaling of delen van deze VOORWAARDEN nietig, ondoeltreffend of niet afdwingbaar zijn, blijft de doeltreffendheid van de overige bepalingen of delen van deze ALGEMENE VOORWAARDEN onaangetast.

**Q. Bewijsvoering**

De door EMI gecreëerde elektronische bestanden en documenten zullen worden beschouwd als geaccepteerd bewijs en als voldoende bewijs van de kennisgevingen en instructies van de KLANT, en van het feit dat de transacties waarnaar in deze elektronische bestanden en documenten wordt verwezen, zijn uitgevoerd in overeenstemming met de instructies van de KLANT.

Elektronische dossiers en e-mails hebben dezelfde bewijskracht als schriftelijke documenten.

In afwijking van artikel 1341 van het Luxemburgse burgerlijk wetboek komen de KLANT en EMI overeen dat EMI zijn vorderingen kan bewijzen met alle middelen (waaronder telefoongesprekken) die in handelszaken zijn toegestaan, zoals getuigenverklaringen, beëdigde verklaringen, elektronische bestanden en alle andere geschikte documenten.

**R. Klachten en buitengerechtelijke klachtenafhandeling**

**I. Klachten**

Het doel van EMI is om alle KLANTEN te voorzien van efficiënte en hoogwaardige diensten. Daarom heeft EMI een procedure opgezet voor KLANTEN die ontevreden zijn over de geleverde diensten en een klacht willen indienen. De belangrijkste kenmerken van deze klachtenbehandelingsprocedure zijn de volgende: de eerste stap is dat de KLANT zijn klacht per telefoon, e-mail of brief aan EMI richt met behulp van de contactgegevens die aan het einde van deze ALGEMENE VOORWAARDEN staan vermeld. Alle klachten worden centraal ontvangen en gecoördineerd door de compliance-afdeling van EMI ten behoeve van de kwaliteitsborging. De compliance-afdeling zorgt voor de beoordeling van de feiten en onderhoudt de communicatie met de KLANT en informeert zo nodig het management van EMI over de klacht. Als de KLANT niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, dan kan de KLANT als tweede stap direct contact opnemen met het management van EMI.

Binnen vijftien WERKDAGEN na ontvangst van de klacht door EMI ontvangt de KLANT een schriftelijk antwoord met details over de feiten. In geval van specifieke omstandigheden of bijzondere moeilijkheden kan de behandeling van een klacht meer dan vijftien WERKDAGEN bedragen; in dat geval wordt de datum van het antwoord aan de KLANT meegedeeld.

Indien de KLANT, na het volgen van de procedure en de stappen die in deze clausule R.I zijn uiteengezet, niet volledig tevreden is met de behandeling van zijn klacht door EMI, kan de KLANT contact opnemen met de bevoegde toezichhoudende autoriteit overeenkomstig clausule R.II.

**II. Buitengerechtelijke klachtenafhandeling**

De Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) is bevoegd om klachten van KLANTEN van EMI te ontvangen en als tussenpersoon op te treden om een minnelijke schikking te treffen voor deze officiële klachten.

De opening van de officiële klachtenprocedure is afhankelijk van de voorwaarde dat de procedure en de stappen die in Clausule R.I. worden beschreven, door de KLANT zijn voltooid.

De KLANT kan bij de CSSF terecht met betrekking tot zijn officiële klacht en de opening van een officiële klachtenprocedure aanvragen:

Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)  
283, route d'Arlon  
L-1150 Luxemburg  
Tel.: +352 26 25 1 1  
Fax: +352 26 25 1 2601

Email: [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)

De KLANT kan de formulieren en instructies met betrekking tot een aanvraag voor de officiële klachtenprocedure vinden op de website van de CSSF (<http://www.cssf.lu/en/consumer/complaints/>).  
Het recht om rechtstreeks contact op te nemen met de rechtbanken blijft hierdoor onaangetast.

## **S. Bevoegde rechtbank en toepasselijk recht**

Niettegenstaande Clausule R vallen alle juridische geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze overeenkomst onder de exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken van Luxemburg-Stad, Groothertogdom Luxemburg, tenzij EMI een procedure inleidt voor de rechtbanken van een andere staat, die bevoegd zijn op grond van de algemene bevoegdheidsregels, in het bijzonder op grond van de relevante Europese verordeningen of verdragen.

De overeenkomstig deze ALGEMENE VOORWAARDEN gesloten OVEREENKOMST tussen EMI en de KLANT wordt uitsluitend beheerst door Luxemburgs recht. Deze rechtskeuzeclausule ontnemt de KLANT als consument niet de bescherming die hem wordt geboden door bepalingen waarvan niet bij overeenkomst kan worden afgeweken wegens een wet die zonder deze rechtskeuzeclausule van toepassing zou zijn geweest.

Voor vorderingen op EMI geldt een verjaringstermijn van drie (3) jaar. De verjaringstermijn gaat in op de datum van het handelen of nalaten waarmee EMI is belast. Elke vordering die na de laatste dag van de verjaringstermijn bij de rechtbank wordt ingediend, wordt geacht te zijn verjaard. Het recht van de KLANT om op elk ogenblik op verzoek het gecrediteerde SALDO te laten uitbetalen, onder voorbehoud van Clausule D.III.6, blijft onaangetast.

## **Contactgegevens van EMI**

Verdere vragen kunnen worden gericht aan

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

Telefonische ondersteuning: +49 5361 379 38 38

Algemene e-mail [support-vwpayments@vwfs.com](mailto:support-vwpayments@vwfs.com)

E-mail voor klachten: [ComplaintsVWFSLux@vwfs.com](mailto:ComplaintsVWFSLux@vwfs.com)

Handels- en bedrijvenregister: B215079 Hoofdvestiging: 19-21, route d'Arlon, L-8009 Strassen, Luxemburg

## BIJLAGE A: SPECIFIEKE BEPALINGEN VOOR HET GEVAL DAT DE KLANT IN SPECIFIEKE LANDEN IS GEVESTIGD

### A. **KLANT is gevestigd in Zwitserland**

Indien de OVEREENKOMST wordt gesloten tussen EMI en een in Zwitserland gevestigde KLANT, worden de bepalingen van de ALGEMENE VOORWAARDEN geacht als volgt te zijn gewijzigd:

**Clausule D ("Creatie van een ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE")** wordt aangevuld met de volgende nieuwe eerste alinea:

EMI kan, naar eigen goeddunken, op elk moment op of na de datum van de OVEREENKOMST besluiten ELEKTRONISCHE PORTEMONNEES aan te bieden en op te zetten voor de KLANTEN tegen voorwaarden die eenzijdig door EMI worden vastgesteld en meegedeeld. Dienovereenkomstig mogen bepalingen in de ALGEMENE VOORWAARDEN met betrekking tot het gebruik of de werking van een ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE niet zodanig worden geïnterpreteerd dat ze EMI verplichten een ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE op te zetten of te onderhouden. Indien de KLANT, na mededeling van de voorwaarden voor het opzetten van een ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE door EMI voor de KLANT, geregistreerd is voor een ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE en eventuele betalingen via de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE initieert, wordt de KLANT geacht te hebben ingestemd met de door EMI meegedeelde voorwaarden, en indien de context dit vereist, wordt deze OVEREENKOMST geacht te zijn gewijzigd of aangevuld, al naar gelang het geval, met de relevante voorwaarden. Maar zelfs als EMI naar eigen goeddunken heeft besloten een ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE aan te bieden en op te zetten tegen de door haar vastgestelde voorwaarden, heeft de KLANT geen wettelijke aanspraak op het gebruik van de ELEKTRONISCHE PORTEMONNEE.

**Clausule O ("Wijzigingen aan de ALGEMENE VOORWAARDEN")** wordt in zijn geheel vervangen door de volgende tekst:

In geval van wijzigingen in de wettelijke of bestuursrechtelijke bepalingen of in de jurisprudentie, wijzigingen in de marktpraktijk of in de marktomstandigheden, heeft EMI het recht om de ALGEMENE VOORWAARDEN van AUDIPAY te wijzigen. EMI zal de KLANT uiterlijk 30 dagen voordat een dergelijke wijziging van kracht wordt, schriftelijk (met inbegrip van e-mail) op de hoogte stellen van eventuele wijzigingen in de ALGEMENE VOORWAARDEN. Toestemming voor de betreffende wijziging wordt geacht te zijn verleend door de KLANT, indien (i) de KLANT niet uiterlijk twee weken voor de datum waarop de wijziging van kracht wordt, zoals aangegeven door EMI, schriftelijk (inclusief per e-mail) kennis heeft gegeven van zijn afwijzing, en (ii) de KLANT betalingen via AUDIPAY verwerkt, of laat verwerken. Indien de KLANT de wijziging afwijst, kunnen zowel de KLANT als EMI deze OVEREENKOMST zonder voorafgaande kennisgeving en zonder kosten opzeggen. In geval van beëindiging worden gemaakte kosten en tarieven in verband met AUDIPAY onmiddellijk opeisbaar. EMI zal de KLANT een desbetreffende factuur verstrekken.

### B. **KLANT gevestigd in Andorra, Denemarken, Estland, Ierland, Letland, Monaco, San Marino, Zweden, het Verenigd Koninkrijk en Vaticaanstad**

Clausule D.III.4.9 ("Transactiebundeling") is niet van toepassing.