

## Innhold

<b>A.</b>	<b>Generelt</b> .....	<b>3</b>
<b>B.</b>	<b>Deltakelseskrav og registreringsprosess</b> .....	<b>4</b>
I.	Deltakelseskrav .....	4
II.	Registreringsprosess og nødvendig informasjon .....	5
III.	Inngåelse av kontrakten .....	5
<b>C.</b>	<b>Lagring av (betalings-) data hos EMI</b> .....	<b>6</b>
<b>D.</b>	<b>Etablering av USER WALLET ACCOUNT</b> .....	<b>6</b>
I.	Kontraktens innhold .....	6
II.	Avvikende vilkår for BUSINESSKUNDER .....	6
III.	Bruk av USER WALLET ACCOUNT .....	6
1.	Grunnleggende funksjoner i USER WALLET ACCOUNT .....	6
2.	Individuelt funksjonsomfang .....	7
3.	USER WALLET ACCOUNT .....	7
3.1.	BALANSE .....	7
3.2.	Salgsinformasjon og konto-BALANSE .....	7
4.	Lasting av USER WALLET ACCOUNT og utbetalinger .....	8
4.1.	Utførelsesbetingelser .....	8
4.2.	Gjennomføringsperiode .....	8
4.3.	Tilbakekalling .....	8
4.4.	Sendegrense .....	8
4.5.	Betalingsmetoder .....	8
4.6.	Betalingsmidler .....	9
4.6.1.	SEPA direkte debitering (eller lignende direkte debitering) .....	9
4.6.2.	Kredittkort .....	9
4.6.3.	Alternative betalingsmåter .....	10
4.6.4.	Foretrukne betalingsmåter .....	10
4.6.5.	Utelukkelse av betalingsmåter .....	10
4.6.6.	Oppdatering av betalingsmidler .....	10
4.7.	Kompensasjon av en negativ konto-BALANSE .....	10
4.8.	DIREKTE DEBITGODKJENNELSE for gjentatte betalinger .....	11
4.9.	Transaksjons Pooling .....	11
5.	Motta betalinger .....	12
5.1.	Motta grenser .....	12
5.2.	TILBAKEBETALING AV mottatte betalinger .....	12
6.	Tilbakebetaling av USER WALLET ACCOUNT BALANSE .....	12

6.1.	Utførelsesbetingelser .....	12
6.2.	Gjennomføringstid .....	12
6.3.	Tilbakekalling .....	13
6.4.	Returgrense .....	13
7.	Avvisning av betalingsordrer .....	13
8.	Sperring av bruk .....	14
8.1.	Sperring på forespørsel fra KUNDEN .....	14
8.2.	Sperring på forespørsel fra EMI .....	14
9.	Bestemmelser for betalingsinitieringstjenester og kontoinformasjons tjenester .....	14
9.1.	Betalingsinitieringstjenester .....	14
9.2.	Kontoinformasjons tjenester .....	15
<b>E.</b>	<b>Uautorisert, feil eller mangelfull betaling .....</b>	<b>15</b>
I.	KUNDENS plikt til å varsle og samarbeide .....	15
1.	STOPP-MELDING .....	15
2.	Forpliktelse om å informere om uautoriserte eller manglende betalinger .....	15
II.	KUNDENS plikt til å være forsiktig .....	16
1.	Teknisk tilkobling til AUDIPAY .....	16
2.	Hemmeligholding av tilgangsdata .....	16
3.	Sikkerhet for brukersystemet .....	16
4.	Bestill datakontroll med data som EMI holder .....	16
<b>F.</b>	<b>Tidsavtalen for avtalen og oppsigelse .....</b>	<b>16</b>
I.	Begrep .....	16
II.	Oppsigelse av KUNDEN .....	16
III.	Oppsigelse av EMI .....	16
IV.	Effekt av terminering .....	16
V.	Sovende konto .....	17
<b>G.</b>	<b>Ansvarsområder .....</b>	<b>17</b>
<b>H.</b>	<b>Ansvarforhold .....</b>	<b>17</b>
I.	KUNDENS ansvar for uautoriserte / misbrukte betalingstransaksjoner .....	17
II.	Tilbakebetaling og skadekrav fra KUNDEN til EMI .....	18
1.	Refusjon for uautoriserte betalinger fra USER WALLET ACCOUNT .....	18
2.	Tilbakebetaling ved manglende utførelse, feil eller forsinket utførelse av en autorisert betalingsordre fra KUNDE .....	18
3.	Kompensasjon .....	19
4.	Krav på skader fra BUSINESSKUNDEN i tilfelle han ikke har utført autoriserte betalingsordrer, ved feil utførelse av autoriserte betalingsordrer eller uautoriserte betalingsordrer .....	19

5.	Utelukkelse av ansvar og innvendinger.....	19
III.	Begrensninger av EMIs ansvar.....	20
<b>I.</b>	<b>Avgifter .....</b>	<b>20</b>
<b>J.</b>	<b>Databeskyttelse og samtykke til overføring av KUNDEdata .....</b>	<b>21</b>
I.	Datavern .....	21
II.	Konfidensialitet - samtykke til overføring av KUNDE-data .....	21
<b>K.</b>	<b>Kommunikasjon og varsler .....</b>	<b>21</b>
<b>L.</b>	<b>Motregning .....</b>	<b>22</b>
<b>M.</b>	<b>Panterrettigheter .....</b>	<b>22</b>
<b>N.</b>	<b>Overføring av rettigheter og forpliktelser.....</b>	<b>22</b>
<b>O.</b>	<b>Endringer i vilkårene og betingelsene.....</b>	<b>22</b>
<b>P.</b>	<b>Ugyldighet .....</b>	<b>22</b>
<b>Q.</b>	<b>Framskaffing av bevis .....</b>	<b>22</b>
<b>R.</b>	<b>Klager og mekling utenom domstolene .....</b>	<b>23</b>
I.	Klager.....	23
II.	Mekling utenom domstolene.....	23
<b>S.</b>	<b>Sted for jurisdiksjon og gjeldende lov .....</b>	<b>23</b>

## **A. Generelt**

Følgende vilkår og betingelser («**TERMS AND CONDITIONS**») styrer kontraktforholdet («**AGREEMENT**») mellom

Volkswagen Payments SA («**EMI**»)

og deltakere som har registrert seg hos EMI og har blitt aktivert av EMI («**CUSTOMER/S**»).

KUNDEN kan kjøpe varer og tjenester fra deltakende selgere («**ACCEPTANCE POINTS**») gjennom digitale markeds plasser og betale ved hjelp av en betalingsløsning («**AUDIPAY**») som reguleres av den nåværende **avtalen**. Til dette formål vil operatøren av markeds plassen («**MARKETPLACE OPERATOR**») gi KUNDEN en online-kanal (f.eks. nettside, mobilapplikasjon). MARKETPLACE OPERATOR kan også tilby varer og tjenester til KUNDEN på markedet og under disse omstendighetene fungere som et aksepteringspunkt.

KUNDEN kan bruke EMIs tjenester som følger:

- lagring av (betalings-) data med EMI for gjentatt bruk for fremtidige betalingstransaksjoner (jfr. Klausul C) eller;
- behandling av betalinger via en e-pengerkonto («**USER WALLET ACCOUNT**») som EMI vil sette opp for KUNDEN (jfr. punkt D).

I det første tilfellet, dvs. hvor KUNDEN lagrer sine (betalings-) data med EMI for gjentatt bruk for fremtidige betalingstransaksjoner, tilbyr EMI utelukkende datalagringstjenester til KUNDEN og ingen betalingstjenester eller andre finansielle tjenester. I dette tilfellet leverer EMI utelukkende betalingstjenester til de deltagende AKSEPTERINGSPUNKTENE eller MARKEDSOPERATØRENE som fungerer som betalingsmottakere, dvs. som mottaker av betalinger utført av KUNDEN via egen tredjepartsleverandør. Som et resultat vil KUNDEN ikke bli vurdert som en kunde av EMI når det gjelder betalingstjenester.

I det andre tilfellet tilbyr EMI betalingstjenester til KUNDEN. KUNDEN har ingen juridiske krav om bruk av USER WALLET ACCOUNT. EMI forbeholder seg retten til først å aktivere registrering av en KUNDE uten å etablere en USER WALLET ACCOUNT. Hvis USER WALLET ACCOUNT senere er etablert, kan KUNDEN måtte gi ytterligere informasjon og EMI må kanskje utføre en ytterligere vurdering av KUNDEN.

Etter aktiveringen av USER WALLET ACCOUNT-betalinger kan det fortsatt forekomme i samsvar med Klausul C, dvs. at i dette tilfellet vil betalingen ikke bli behandlet gjennom USER WALLET ACCOUNT. Som nevnt ovenfor gir EMI ikke betalingstjenester til KUNDEN i dette tilfellet, men bare til de deltagende AKSEPTERINGSPUNKTENE eller MARKEDSOPERATØRENE som mottakere.

Hvis personer ikke har registrert seg hos EMI for å lagre sine data eller behandle betalinger via en USER WALLET ACCOUNT («**GUEST PAYER/S**»), oppstår det ingen kontraktsforhold mellom EMI og GUEST PAYER. I slike tilfeller fungerer EMI utelukkende som en tjenesteleverandør til den aktuelle betalingsmottakeren (i likhet med det tilfellet hvor KUNDEN bare lagrer betalingsdata med EMI). GUEST PAYER er derfor ikke en kunde av EMI. Dette gjelder også dersom GUEST PAYER registrerer seg med MARKETPLACE OPERATOR eller Accept Point og dermed lagrer dataene for fremtidige innbetalinger.

Ved å registrere seg hos EMI, godtar KUNDEN nåværende VILKÅR OG BETINGELSER. Hvis KUNDEN ikke godtar disse vilkårene og betingelsene, kan han ikke bruke datalagring eller betalingstjenester fra EMI.

Vilkårene og betingelsene og alle lovbestemmelser eller opplysninger knyttet til AUDIPAY vil bli gitt til KUNDEN før avtalen inngås og kan også finnes på <https://www.wallet.volkswagenpayments.com/audipay-consumer-t&cs>.

Spesifikke bestemmelser som er angitt i BILAG A, gjelder i tilfelle KUNDEN har bopel i bestemte land, og i tilfelle konflikt med de nåværende VILKÅRENE, skal ha forrang i forhold til VILKÅRENE.

## **B. Deltakelseskrav og registreringsprosess**

For å kunne bruke AUDIPAY må KUNDEN fullføre registreringsprosessen og oppfylle følgende vilkår for deltakelse.

### **I. Deltakelseskrav**

KUNDEN kan bruke AUDIPAY enten for private formål («**PRIVATE CUSTOMERS**») eller til forretningsformål, det vil si ved utførelse av hovedsakelig kommersielt arbeid eller som selvstendig næringsdrivende («**BUSINESS CUSTOMERS**»).

En privat KUNDE må ha juridisk kapasitet og være en naturlig person.

En bedriftskunde må være en naturlig eller juridisk person eller et innarbeidet partnerskap og ha alle nødvendige lisenser for sin virksomhet. Hvis en bedriftskunde er en naturlig person, må han ha juridisk kapasitet.

I tillegg kan en KUNDE bare delta i AUDIPAY dersom han har avtalt om disse VILKÅRENE, har fullført registreringsprosessen for deltagelse i AUDIPAY og har blitt autorisert av EMI til å delta i AUDIPAY.

Personvernreglene for EMI gjelder både GUEST PAYERS og KUNDEN. Personvernpolitikken til EMI er tilgjengelig via følgende lenke: <https://www.wallet.volkswagenpayments.com/audipay-consumer-pn>.

AUDIPAY kan bare brukes til egen konto. Eventuell bruk av AUDIPAY av en annen person er forbudt. KUNDEN bekrefter at han virker på egen hånd. Hvis denne tilstanden brytes, er ikke bruk av AUDIPAY tillatt.

## II. Registreringsprosess og nødvendig informasjon

KUNDEN kan registrere for AUDIPAY via brukergrensesnittet til EMI eller via brukergrensesnittet til en MARKETPLACE OPERATOR eller, hvis det er aktuelt, et aksepteringspunkt.

Hvis en KUNDE allerede er registrert hos en MARKETPLACE OPERATOR, kan EMI bruke dataene som er lagret med MARKETPLACE OPERATOR for registrering med EMI. Dette gjelder spesielt e-postadressen og passordet (sammen utgjør disse «**ACCESS DATA**»). KUNDEN vil bli informert tilsvarende i løpet av registreringsprosessen.

EMI kan avgjøre at KUNDEN kun kan logge inn i EMI med tilgangsdataene som tilbys for markedet.

Under registreringen vil det bli etablert en personlig profil for KUNDEN («**KUNDEKONTO**») der KUNDEN kan sette inn og administrere sine (Access) data og betalingsmåter (som definert nedenfor i punkt D.III.4.6). Etableringen av en KUNDEKONTO innebærer ikke etablering av en USER WALLET ACCOUNT.

Fysiske personer må gi opplysninger som er angitt som nødvendig under registreringen. Dette inkluderer informasjon om fornavn, etternavn og etternavn, fødested, fødselsdato, nasjonalitet, fast bostedsadresse, telefonnummer og eventuelt e-postadresse. Videre er det obligatorisk å bekrefte at KUNDEN handler for egen regning.

Juridiske personer eller partnerskap må i det minste gi opplysninger om selskapets navn eller betegnelse, opprinnelsesland, adresse på sitt firma og eventuelt alle andre kontorer, firmanavn, juridisk form, registreringsnummer samt navn, adresser, nasjonalitet, fødested, fødselsdato og eventuelt e-postadresser til medlemmer av representasjonsgruppen og juridiske representanter og eventuelle reelle rettighetshavere.

I tillegg vil KUNDEN legge til betalingsmåter som en del av registreringen. De tilførte betalingsmåtene kan verifiseres av EMI (jf. § D.III.2.).

EMI forbeholder seg retten til å kreve ytterligere opplysninger og dokumenter til enhver tid for identifisering og verifisering av KUNDENS identitet og kilden og opprinnelsen til midlene, noe som særlig er nødvendig for å overholde begrensninger mot hvitvasking av penger i forbindelse med bruken av AUDIPAY. KUNDEN må umiddelbart gi slike opplysninger og dokumenter til EMI.

I løpet av registreringen må KUNDEN gi sann, fullstendig og nøyaktig informasjon og må ikke bruke informasjon eller data som han ikke har tillatelse til.

Hvis informasjonen som KUNDEN har gitt som en del av registreringsprosessen endres, må han informere EMI uten unødig forsinkelse ved å oppdatere de relevante dataene via et brukergrensesnitt. Om nødvendig vil KUNDEN dokumentere oppdaterte data med aktuelle dokumenter.

## III. Inngåelse av kontrakten

Avtalen for bruk av AUDIPAY mellom KUNDEN og EMI vil tre i kraft ved KUNDENS registrering med EMI etter at vellykket fullføring av registreringsprosessen for AUDIPAY og EMI er blitt godkjent, og dermed godtas tilbudet til KUNDEN om å inngå avtalen. Ingen rett eller krav på å inngå denne AVTALEN og delta i AUDIPAY eksisterer.

## C. Lagring av (betalings-) data hos EMI

KUNDENS (betalings-) data vil bli lagret ved registrering, selv om EMI ikke har aktivert USER WALLET ACCOUNT for bruk og ikke gir betalingstjenester til KUNDEN. KUNDEN trenger derfor ikke å legge inn sine (betalings-) data hver gang de foretar betalinger til fordel for aksepteringspunkter eller markedsplassoperatører som betjenes av EMI som mottaker.

Etter aktivering av USER WALLET ACCOUNT som beskrevet i Klausul D, kan utbetalinger fortsatt behandles uten involvering av USER WALLET ACCOUNT (for eksempel fordi MARKETPLACE OPERATOR ikke aksepterer E-penger som betalingsmiddel). I slike tilfeller vil EMI ikke tilby betalingstjenester til KUNDEN, men kun datalagringstjenester.

Kravene til lagring og overføring av (betalingsdata) til MARKEDSPLATSER OG ANSVARSPUNKTER reguleres av Klausul J. Ytterligere opplysninger om databeskyttelse og respektive KUNDE-rettigheter finnes i personvernreglene.

## D. Etablering av USER WALLET ACCOUNT

Forutsatt at EMI har aktivert e-walletkontoen, USER WALLET ACCOUNT for bruk, kan KUNDEN bruke AUDIPAY som angitt nedenfor i denne Klausul D.

### I. Kontraktens innhold

Betalingsløsningen AUDIPAY, gjør det mulig for KUNDENE å sende eller motta elektroniske penger («**E-PENGER**») i henhold til direktiv 2009/110 / EF (E-penger-direktiv) og den endrede loven av 10. november 2009 om betalingstjenester («**LOV AV 2009**»). E-PENGENE som skal utstedes av EMI, vil bestå av monetære enheter utstedt i stedet for bankpenger og de kan brukes til betalinger. E-PENGER kan til enhver tid konverteres tilbake til bankpenger. EMI betaler ikke noen rente på en E-PENGESaldo («**BALANSE**») fordi en slik BALANSE er E-PENGER og ikke en bankinnskudd. På grunn av at det gjelder E-PENGER, er en BALANSE heller ikke underlagt lovbestemt innskuddsbeskyttelse.

EMI vil gi KUNDEN en USER WALLET ACCOUNT når han bruker AUDIPAY som E-PENGER utstedt av EMI kan krediteres til. Gjennom myAudi, eller den respektive nettsiden eller appen til en MARKETPLACE OPERATOR eller Acceptance Point med integrerte betalingsfunksjoner («somsammen utgjør **USER INTERFACE**»), kan KUNDEN gjennomføre E-PENGER-betalinger til aksepteringspunkter eller MARKETPLACE OPERATORS og, for så vidt som en slik funksjonalitet er aktivert for den relevante markedsplassen, blir andre brukere («**ANDRE BRUKERE**») (ACCEPTANCE POINTS, MARKETPLACE OPERATORS og ANDRE BRUKERE også omtalt som "**BETALINGSMOTTAKERE**"). BETALINGSMOTTAKERE har også en E-PENGEkonto hos EMI («**WALLET REGNSKAP FOR BETALINGSMOTTAKEREN**»). I tillegg kan KUNDEN motta E-PENGER-betalinger utført av aksepteringspunkt eller markedsplassoperatører, og i den grad slik funksjonalitet er aktivert for relevant markedsplass, ANDRE BRUKERE via AUDIPAY.

EMIs rolle er begrenset til at KUNDEN kan sende og motta betalinger via AUDIPAY. EMI er ikke involvert i den juridiske transaksjonen som ligger til grunn for betalingene. Spesielt er EMI ikke ansvarlig for produktene og tjenestene som KUNDEN kjøper fra ACCEPTANCE POINTS eller MARKETPLACE OPERATORS ved å bruke AUDIPAY.

### II. Avvikende vilkår for BUSINESSKUNDER

Hvis KUNDEN ikke er forbruker (dvs. ikke en fysisk person som bruker AUDIPAY til et formål som ikke kan tilskrives en forretningsvirksomhet eller profesjonell virksomhet), er KUNDEN enig i at i samsvar med artikkel 38 og 61 i direktiv 2015/2366, bestemmelsene i avdeling III, artikkel 62 nr. 1, artikkel 64 nr. 3, artikkel 72, 74, 76, 77, 80 og 89 i dette direktiv som omtalt i respektive luxembourgske gjennomføringslov ikke er anvendelige, og et begrep annet enn det som er fastsatt i artikkel 71 i dette direktivet, som gjennomført i den respektive luxembourgske gjennomføringsloven(e) gjelder. BUSINESSKUNDEN (jf. Klausul B.I.) er ikke forbruker og er derfor enige om at ovennevnte bestemmelser ikke gjelder. Når det gjelder omfanget av disse artiklene, gjelder utelukkende de regler og forskrifter som er fastsatt i disse VILKÅR OG BETINGELSER i stedet.

### III. Bruk av USER WALLET ACCOUNT

#### 1. Grunnleggende funksjoner i USER WALLET ACCOUNT

De mulige funksjonalitetene til USER WALLET ACCOUNT er angitt nedenfor.

- sende E-PENGER-betalinger til aksepteringspunkter eller markedsoperatører (jfr. punkt D.III.4),
- motta e-penger-betalinger fra aksepteringspunkter eller markedsoperatører (jfr. punkt D.III.5),
- tilbakebetaling av BALANSER (jfr. § D.III.6).

Hvis støttet av AUDIPAY, kan KUNDEN manuelt laste inn sin USER WALLET ACCOUNT (jf. Klausul D.III.4) eller sende E-PENGER betalinger til ANDRE BRUKERE eller motta E-PENGER-betalinger fra ANDRE BRUKERE.

KUNDEN kan foreta betalinger via AUDIPAY til aksepteringspunkter, markedsplassoperatører eller andre brukere, eller motta slike betalinger i kun E-PENGER. Betalingsbeløp overføres tilsvarende i E-PENGER mellom BRUKERKONTO, USER WALLET ACCOUNT, og MOTTAKER, WALLET ACCOUNT PAYMENT RECIPIENT. KUNDEN kan til enhver tid be om overføring av BALANSE til en referansekonto («**BANK ACCOUNT**»). Juridisk sett betyr dette en retur av E-PENGENE.

## **2. Individuelt funksjonsomfang**

Det individuelle funksjonelle omfanget av USER WALLET ACCOUNT er avhengig av informasjonen og dokumentene EMI har om KUNDEN. Det tilgjengelige funksjonelle omfanget kan ses på KUNDEKONTOEN.

Etter en fullstendig legitimitetskontroll av KUNDENS data er det mulig med ubegrenset bruk av AUDIPAY.

Det tilgjengelige funksjonsomfanget til en USER WALLET ACCOUNT kan bli begrenset avhengig av bolig- eller forretningsadresse eller stedet der KUNDEN har tilgang til AUDIPAY, samt andre egenskaper hos KUNDEN.

Hvis en fullstendig legitimitetskontroll ikke er fullført, kan KUNDEN kun bruke AUDIPAY innenfor visse sende-, mottaks- og gjenutvekslingsbegrensninger (jf. Klausul D.III.4.4, D.III.5.1 og D.III.6.4).

Hvis KUNDEN har spesifisert visse betalingsmåter i KUNDEKONTOEN, vil USER WALLET ACCOUNT bli debittert og kreditert samtidig og automatisk med det (gjenværende) beløpet fra den angitte betalingsmåten. Derfor er KUNDEN ikke generelt avhengig av en tilstrekkelig dekning på brukerkontoen, USER WALLET ACCOUNT. KUNDEN kan også spesifisere flere betalingsmåter.

For å sikre at KUNDEN er eieren av Betalingsmåten, kan EMI, om nødvendig, verifisere Betalingsmåten (når det er en BANKKONTO eller et kredittkort som er betalingsmåtene). På grunn av dette, i tilfelle en BANKKONTO er betalingsmåten blir et lite beløp (f.eks. EUR 0,01) kreditert BANKKONTOEN. Ved en slik kreditt vil en bekreftelseskode bli sendt med årsaken til betaling som KUNDEN må føre inn under verifikasjonsprosessen for å fullføre verifikasjonen av BANKKONTOEN. Når et kredittkort er betalingsmåten, kan verifikasjonen oppnås ved å følge kravene fra den respektive kredittkortorganisasjonen (f.eks. gjennom 3D Secure).

Hvis KUNDEN har angitt en betalingsmåte uten verifisering, vil det funksjonsmessige omfanget av USER WALLET ACCOUNT bli begrenset (jfr. Klausul D.III.4.4, D.III.5.1, D.III.6.4).

Hvis KUNDEN ikke har angitt betalingsmåte i KUNDEKONTOEN, vil det funksjonelle tilgjengelige omfanget av USER WALLET ACCOUNT bli ytterligere begrenset. KUNDEN vil blant annet ikke kunne bruke funksjonaliteten til transaksjonsoppsamling (jfr. § D.III.4.9).

## **3. USER WALLET ACCOUNT**

### **3.1. BALANSE**

EMI betaler ikke noen renter på en USER WALLET ACCOUNT BALANSE fordi slik BALANSE er E-PENGER og ikke et bankinnskudd. På grunn av at det er E-PENGER, er en BALANSE heller ikke underlagt lovbestemt innskuddsbeskyttelse.

### **3.2. Salgsinformasjon og konto-BALANSE**

KUNDEN kan til enhver tid se et sammendrag av kontoaktivitetene sine via en brukergrensesnitt.

KUNDEN kan laste ned og lagre kontoutskrifter minst en gang i måneden via en brukergrensesnitt.

EMI vil føre oversikt over alle transaksjoner og data angående USER WALLET ACCOUNT for lovfestet begrensingsperiode. EMI sikrer at de er tilgjengelige på nettet gjennom en periode på 24 måneder.

#### 4. Lasting av USER WALLET ACCOUNT og utbetalinger

Hvis en kunde laster sin USER WALLET ACCOUNT (manuelt) eller foretar en betaling med AUDIPAY til en betalingsmottaker, utsteder det dermed en betalingsordre til EMI om å kreditere beløpet som er bestilt til sin egen USER WALLET ACCOUNT eller henholdsvis WALLET-KONTOEN TIL BETALINGSMOTTAKEREN.

##### 4.1. Utførelsesbetingelser

Utførelsesbetingelsene nedenfor gjelder for manuell innlasting av kreditt til USER WALLET ACCOUNT og betalingen til en betalingsmottaker. KUNDEN:

- har lykkes med å logge inn ved å angi tilgangsdata,
- har fylt ut alle de obligatoriske feltene for betalingsordren,
- har gitt den nødvendige informasjonen om betalingsmåter som skal brukes som gir tilstrekkelig dekning,
- har gitt nødvendig informasjon om betalingsmottakeren, f.eks. brukernavn, kontaktdata eller kontodata («KUNDEI-D»); EMI har rett til å oppfylle betalingsordren utelukkende basert på KUNDE-IDEN spesifisert av KUNDE (KUNDE-IDEN er den unike identifikatoren i henhold til lov av 2009),
- har instruert EMI om å utføre betalingen ved å bekrefte betalingsordren (f.eks. ved å klikke på en knapp) eller ved hjelp av en gjentatt direkte debet-autorisasjon (jrf. § D.III.4.8) eller på annen måte som er avtalt med EMI.

##### 4.2. Gjennomføringsperiode

En betalingsordre utføres umiddelbart, dvs. beløpet som er bestilt, debiteres direkte fra USER WALLET ACCOUNT og krediteres henholdsvis WALLET-KONTO PAYMENT RECIPIENT. Beløpet av betalingstransaksjonen vil være tilgjengelig for betalingsmottakeren umiddelbart etter at den ble kreditert til WALLET-KONTOEN FOR BETALINGSRESENERET.

##### 4.3. Tilbakekalling

En KUNDE kan ikke tilbakekalle en betalingsordre etter at den har blitt mottatt av EMI. En betalingsordre mottas ved vellykket overføring via et grensesnitt, USER INTERFACE. Ovennevnte gjelder ikke dersom en KUNDE har instruert EMI ved hjelp av en direkte debet-autorisasjon (jf. § D.III.4.8) for å ta ut E-PENGER regelmessig fra brukerkontoen, USER WALLET ACCOUNT. I dette tilfellet kan KUNDEN tilbakekalle betalingsordren fram til avslutning av businessdagen før avtalt forfallsdato. «**BUSINESS DAY**» betyr en annen dag enn en lørdag eller søndag hvor (i) TARGET2 opererer og (ii) banker i Luxembourg generelt er åpne for forretninger. Hvis betalingstransaksjonen ble initiert av en betalingsinitierings-tjenesteleverandør kan KUNDEN ikke tilbakekalle betalingsordren etter at han har avtalt iverksette betalingsordren.

##### 4.4. Sendegrense

Avhengig for eksempel av legitimitetskontroll av KUNDEN, kan det være en periodisk (f.eks. månedlig eller årlig) overføringsgrense for USER WALLET ACCOUNT av lovbestemte årsaker eller på grunn av risikostyring med det formål å minimere ikke-betalingsrisikoen.

Bortsett fra disse overføringsgrensene, er det vanligvis mulig å sende ubegrensede E-PENGER-betalinger. Dette krever imidlertid en fullstendig legitimitetskontroll av KUNDEN som skal utføres av EMI siden EMI er lovlig forpliktet til å identifisere KUNDEN og, hvis det er aktuelt, verifisere kundens identitet og kilde/opprinnelse av midler. EMI vil informere KUNDEN om de opplysninger og dokumenter som kreves for legitimitetskontrollen.

##### 4.5. Betalingsmetoder

KUNDEN må spesifisere en betalingsmåte som kilde for finansiering av USER WALLET ACCOUNT. I denne forbindelse tillater KUNDEN EMI å debete slike Betalingsmåter hvis den ønsker å foreta en betaling til en Betalingsmottaker med AUDIPAY eller lade opp USER WALLET ACCOUNT. EMI utsteder E-PENGER i samme beløp til KUNDEN og belaster i utgangspunktet alltid beløpet til KUNDE'S USER WALLET ACCOUNT i samsvar med KUNDENS instruksjon. Ved betaling til en betalingsmottaker instruerer KUNDEN EMI om å overføre E-PENGER fra USER WALLET-KONTO til WALLET-KONTOEN FOR BETALINGSRESIDENTEN.



Hvis flere betalingsmåter er spesifisert når det gjelder kundekontoen, vil EMI bruke tilgjengelige betalingsmåter i følgende rekkefølge:

1. E-MONEY BALANSE tilgjengelig på USER WALLET ACCOUNT,
2. BANKKONTO (SEPA direkte debitering eller lignende direkte debitering)
3. Kredittkort,
4. Alternative betalingsmåter, hvis aktuelt.

EMI kan endre denne rekkefølgen når som helst.

Hvis KUNDEN har tilstrekkelig BALANSE på USER WALLET ACCOUNT, vil EMI alltid bruke denne BALANSE først. Hvis BALANSE på USER WALLET ACCOUNT bare er tilstrekkelig for en del av betalingen, vil EMI belaste den angitte betalingsmåten med utestående beløp. KUNDEN kan angi flere bankkonto, kredittkort eller alternative betalingsmåter.

#### **4.6. Betalingsmidler**

SEPA-direkteavgift (eller lignende direkte debitering) og kredittkort er for tiden tilgjengelig for KUNDEN som betalingsmiddel. Visse alternative betalingsmidler kan også være tilgjengelige for KUNDEN fra tid til annen.

##### **4.6.1. SEPA direkte debitering (eller lignende direkte debitering)**

I tilfelle KUNDEN velger SEPA direkte debitering som betalingsmåte for en innledende betaling eller manuell innlasting av USER WALLET ACCOUNT, gir den et direkte-debit-mandat til EMI. EMI er derved autorisert av KUNDEN til å belaste BANKKONTOEN; BANK ACCOUNT, med det relevante (utestående) beløpet. Samtidig legger KUNDEN en betalingsordre til sin kontoinnehavende kredittinstitusjon om å belaste bankkontoen med det aktuelle beløpet og overføre beløpet til EMI. Hvis KUNDEN spesifiserer en bankkonto som betalingsmåte, sender EMI SEPA-mandatskjema for direkte debitering til KUNDEN. Mandatdataene, inkludert mandatreferansen, er tilgjengelig hele tiden gjennom KUNDEKONTOEN, CUSTOMER ACCOUNT. KUNDEN kan når som helst si opp SEPA-mandatet overfor EMI eller dennes kredittinstitusjon med kontoinnehaver.

Hvis KUNDEN bruker SEPA-direkte debit etter å ha gitt SEPA-direkte debit-mandatmelding via AUDIPAY, gir han EMI fullmakt til å bruke SEPA-direkte debit-mandat for hver betaling eller innlasting som angitt ovenfor. Når det er avtalt mellom KUNDEN og kredittinstitusjon som innehar bankkontoen, BANK ACCOUNT, kan krav om refusjon mot kredittinstitusjon som innehar bankkontoen sikres i henhold til lovbestemte og kontraktsbestemmelser i inntil 8 uker fra debiteringstidspunktet.

EMI vil informere KUNDEN på forhånd om utbetalinger som gjøres via SEPA-debitering. Fristen for forhåndsmelding er redusert til en dag.

Ved mislykket direkte debitering (for eksempel fordi bankkontoen ikke har tilstrekkelig dekning, kontoinformasjonen er feil eller tilgangen til bankkontoen er umulig av andre grunner), tillater KUNDEN EMI å debitere kredittkortet, en alternativt betalingsmåte eller annen bankkonto, BANK ACCOUNT spesifisert i KUNDEKONTOEN med betalingsbeløpet pluss gebyrer for mislykket direkte debitering (jfr. Klausul I) eller for å prøve å trekke betalingsbeløpet og gebyrene igjen via direkte debitering fra bankkontoen, hvis KUNDEN ikke allerede har kompensert for utestående beløp på annen måte. EMI vil informere KUNDEN under betalingsprosessen om betalingsmåter som skal brukes til dette. EMI vil ikke gi et eget varsel om beløpet og fristen for å gjenta bruk av direkte debit.

I forhold til direkte debiteringsprosedyrer utover SEPA-direktebetaling, gjelder reglene for den respektive debiteringsprosedyren som er angitt, særlig som avtalt mellom KUNDEN og kredittinstitusjonen som innehar bankkontoen.

##### **4.6.2. Kredittkort**

Hvis en KUNDE har valgt et kredittkort som betalingsmåte, gir han EMI fullmakt til å debitere dette kredittkortet med det respektive betalingsbeløpet. KUNDEN kan når som helst si opp autorisasjonen ved å fjerne det aktuelle kredittkortet som betalingsmåte fra KUNDEKONTOEN.

Ved tilbakebetaling av kredittkort («CHARGEBACK») tillater KUNDEN EMI å debitere påløpte avgifter (jfr. punkt I) fra brukerkontoen, USER WALLET ACCOUNT.

### **4.6.3. Alternative betalingsmåter**

KUNDEN kan også bruke visse alternative betalingsmåter, som godkjent av EMI fra tid til annen. KUNDEN har ingen rett til noe bestemt alternativ betalingsmåte som skal brukes som betalingsmåte, og EMI garanterer ikke muligheten til å bruke bestemte alternative betalingsmåter som betalingsmåter. Slike alternative betalingsmåter kan derfor, etter eget skjønn, aksepteres av EMI, og EMI kan til enhver tid og uten varsel beslutte å ikke lenger godta bruken av alternative betalingsmåter.

I tilfelle KUNDEN bruker en alternativt betalingsmåte, vil KUNDEN bli omdirigert til leverandøren av alternative betalingsmåter for å kobles direkte til tjenesten som tilbys av alternativ betalingsleverandør og utstedte relevante instruksjoner til den alternative betalingsmåten. Det er herved klargjort at enhver slik bruk av alternative betalingsmåter vil forekomme i sammenheng med kontraktforholdet som eksisterer mellom KUNDEN og leverandøren av alternative betalingsmåter og som eneansvarlig for en slik leverandør av alternative betalingsmåter. EMI kan ikke holdes ansvarlig for eventuelle problemer som oppstår som følge av bruken av en alternativ betalingsmåte.

Innbetaling. For å unngå tvil gjelder alle bestemmelser i disse VILKÅRENE for tilbakebetaling, tilbakekalling og lignende bestemmelser også i forbindelse med eventuelle betalinger som kommer fra alternative betalingsmåter.

### **4.6.4. Foretrukne betalingsmåter**

Ved hver betaling vil den brukte betalingsmåten angis til KUNDEN. Hvis KUNDEN ønsker å velge en annen betalingsmåte i strid med avtalt ordre (jfr. § D.III.4.5), kan KUNDEN bestemme dette i KUNDENKONTOEN. Til tross for de foretrukne betalingsmåtene som er spesifisert av EMI-KUNDEN, brukes alltid BALANSE som er tilgjengelig på tidspunktet for USER WALLET ACCOUNT først. EMI bruker kun foretrukne betalingsmåter for mulige utestående beløp.

Innbetalingen av en foretrukket betalingsmåte er også mulig ved direkte debiteringstillatelse (jfr. Punkt D.III.4.8), samt ved transaksjonsoppsamling (jfr. § D.III.4.9).

### **4.6.5. Utelukkelse av betalingsmåter**

EMI kan utelukke visse betalingsmåter på grunn av en risikovurdering. Hvis EMI utelukker en betalingsmåte, informerer EMI KUNDEN tilsvarende og foreslår en eller flere andre betalingsmåter som kan brukes i stedet.

### **4.6.6. Oppdatering av betalingsmidler**

KUNDEN må holde opplysning om Betalingsmåter som er deponert i KUNDEKONTOEN, oppdatert til enhver tid. Hvis EMI i løpet av behandlingstransaksjoner blir oppmerksom på endring av KUNDENS bankdetaljer eller kredittkortdata, informerer EMI KUNDEN om dette, og ber KUNDEN om å oppdatere KUNDEKONTOEN.

## **4.7. Kompensasjon av en negativ konto-BALANSE**

Hvis USER WALLET ACCOUNT har en negativ BALANSE (f.eks. Ved mislykket direkte debitering), kan KUNDEN i prinsippet ikke lenger sende betalinger med AUDIPAY. EMI forbeholder seg retten til å gjøre det mulig for KUNDEN å foreta ytterligere betalinger fra tilfelle til tilfelle. Til tross for det foregående, er muligheten for å motta (tilbake-)betalinger til enhver tid uendret.

Bortsett fra tilfeller av tillatt transaksjonspuljering (jfr. § D.III.4.9) vil EMI informere KUNDEN dersom BRUKERKONTOEN viser en negativ BALANSE. Ved slik informasjon kan KUNDEN starte en manuell innlasting av USER WALLET ACCOUNT og dermed kompensere for den negative BALANSE. Hvis KUNDEN ikke benytter seg av denne muligheten, vil EMI bruke (etter eget valg) ett av følgende alternativer for å kompensere for den negative BALANSEN:

Ved mottak av betalinger på USER WALLET ACCOUNT vil EMI automatisk motregne slike midler med krav mot KUNDEN,

Ved neste betaling med AUDIPAY, hvis EMI tillater det, vil EMI dekke KUNDENS Betalingsmåter med det utestående beløpet i tillegg til betalingsbeløpet og informere KUNDEN tilsvarende,

Ved mislykket direkte debitering kan EMI debette kredittkortet eller forsøke å foreta en debet på nytt, eller debet noen spesifiserte betalingsmidler.

#### 4.8. DIREKTE DEBITGODKJENNELSE for gjentatte betalinger

Hvis KUNDEN kjøper varer og tjenester av et aksepteringspunkt eller MARKETPLACE OPERATOR gjennom AUDIPAY, kan den godkjenne henholdsvis aksepteringspunktet eller markedsplasseoperatøren («**DIRECT DEBIT AUTHORIZATION**») for å samle gjentatte betalinger fra sin USER WALLET ACCOUNT ved hjelp av en stående ordre (også kalt «**SUBSCRIPTION**»). Et TILMELDING er en debet som gjøres regelmessig eller uregelmessig, og kan plasseres via brukergrensesnittet. Spesielt kan debitering begrenses av KUNDEN i forhold til aksepteringspunktet eller markedsplasseoperatør henholdsvis når det gjelder tid og beløp (enkelt og / eller totalbeløp). KUNDEN kan avslutte abonnementet i forhold til akseptpunktet eller MARKETPLACE OPERATOR henholdsvis EMI via brukergrensesnittet når som helst. En oppsigelse må deklarerer en BUSINESS DAY før datoen for debet.

Ved å gi DIREKTE DEBITGODKJENNINGEN gir KUNDEN samtidig fullmakt til å debitere USER WALLET ACCOUNT med den gjentatte faktura beløpet som kreves av aksepteringspunktet eller MARKETPLACE OPERATOR og kreditere WALLET-KONTOEN FOR BETALINGSRETTE. Dette gjelder til KUNDEN avslutter DIREKTE DEBITGODKJENNELSE. EMI er ikke forpliktet til å gjennomgå debet av aksepteringspunktet eller MARKETPLACE OPERATOR angående samsvar med DIRECT DEBIT AUTHORIZATION. EMI vil ikke informere KUNDEN på forhånd om utbetalinger som gjøres via DIRECT DEBIT AUTHORIZATION. KUNDEN kan imidlertid be om forhåndsmeddelelse av henholdsvis relevant aksepteringspunkt eller markedsplasseoperatør.

KUNDEN kan kreve tilbakebetaling av debet hvis

- Det eksakte beløpet ble ikke angitt under autorisasjonen og
- Det debiterte betalingsbeløpet overstiger det beløpet som KUNDEN kunne ha forventet basert på sin tidligere utgiftsadferd og de relevante forholdene i det aktuelle tilfellet.

Et krav om refusjon er utelukket dersom KUNDEN ikke påberoper det mot EMI innen 8 uker fra tidspunktet for debitering av det aktuelle betalingsbeløpet.

På forespørsel fra EMI skal KUNDEN oppgi de faktiske omstendigheter som påstanden om refusjon er basert på. EMI forbeholder seg retten til å be om ytterligere opplysninger for å kunne vurdere omstendighetene, og spesielt om kravene er oppfylt.

Et krav om refusjon kan ikke påberopes dersom KUNDEN har gitt sitt samtykke til utførelsen av betalingstransaksjonen umiddelbart til EMI og, etter hvert, informasjon om den kommende betalingstransaksjonen er gitt eller gjort tilgjengelig for den i avtalt form av EMI eller Betalingsmottaker minst fire uker før forfallsdato.

Innen ti BUSINESS DAYS etter å ha mottatt refusjonsforespørselen, vil EMI enten refundere hele beløpet av betalingstransaksjonen eller informere KUNDE om årsakene til at avslaget er refundert. KUNDEN kan kontakte de organene som er angitt i Klausul R dersom den ikke godtar årsakene til slik avvisning. BEDRIFTSKUNDEN har ikke krav på ovennevnte refusjonskrav.

#### 4.9. Transaksjons Pooling

EMI kan sette KUNDENS utbetalinger opp til et beløp som er individuelt bestemt av EMI («**POOLING LIMIT**»). POOLING LIMIT kan ikke overstige 199,00 EUR. KUNDEN er forpliktet til og berettiget til umiddelbart å betale tilbake det samlede beløpet, og EMI har rett til umiddelbart å kreve tilbakebetaling av det samlede beløpet etter at den respektive beløpet av E-PENGER har blitt kreditert til WALLET-KONTOEN FOR BETALINGSINNEHAVER.

Imidlertid i forbindelse med transaksjonspooling og i tilfelle KUNDEN ikke betaler det samlede beløpet umiddelbart, vil EMI trekke tilbake penger fra deponert betalingsmåte senest etter at den individuelt fastsatte POOLING LIMIT er nådd eller «**POOLINGPERIODEN**» ( månedlig, på den tiende dagen i hver måned eller, hvis en slik dag ikke er en BUSINESS DAY, på den følgende BUSINESS DAY) slutter. EMI debiterer automatisk de angitte betalingsmidler med det aktuelle beløpet. Til dette formål kan en kunde bestemme et foretrukket betalingsmåte (jf. Klausul D.III.4.6.4). Beløp som overstiger POOLING LIMIT vil alltid bli belastet direkte fra (foretrukket) betalingsmåter i hele beløpet. Hvis KUNDEN har tilstrekkelig BALANSE i sitt USER WALLET ACCOUNT, vil EMI bruke denne BALANSE først (jf. § D.III.4.6.4.).

Hver KUNDE må til enhver tid gi tilstrekkelige midler til Betalingsmåter.

Uansett transaksjonspuljering, vil beløpet bli kreditert til Betalingsmottakeren umiddelbart etter utførelsen av betalingsordren.

EMI forbeholder seg retten til å endre grensen, POOLING LIMIT med virkning den påfølgende POOLING-PERIODEN.

## **5. Motta betalinger**

KUNDEN kan motta E-PENGER ved hjelp av AUDIPAY til sin USER WALLET ACCOUNT gjennom betalinger gjort i E-PENGER av ANDRE BRUKERE (forutsatt at slik funksjonalitet er aktivert for den relevante markedsplassen) eller etter (delvis) reversering av en bestilling, for eksempel etter en klage fra et aksepteringspunkt eller MARKETPLACE OPERATOR.

### **5.1. Motta grenser**

Avhengig av blant annet verifisering av KUNDENS identitet, kan det være en periodisk (f.eks. månedlig eller årlig) mottaksbegrensning for USER WALLET ACCOUNT av lovbestemte årsaker eller på grunn av risiko-styring.

Bortsett fra denne mottakelsesbegrensningen er det generelt mulig å motta ubegrenset E-PENGER-betalinger. Dette krever imidlertid en full verifisering av KUNDENS identitet siden EMI er forpliktet i henhold til lovgivningen til å identifisere KUNDENS identitet når de mottar begrensningen. EMI vil informere KUNDEN om dokumentene som kreves for verifisering av identitet.

### **5.2. TILBAKEBETALING AV mottatte betalinger**

Hver utstedelse av E-PENGER til en USER WALLET-konto, uansett om slik betaling er utført av ANDRE BRUKERE, et aksepteringspunkt eller MARKETPLACE OPERATOR eller ved å laste inn USER WALLET ACCOUNT ved å debitere en Betalingsmåte, er til enhver tid underlagt en potensiell tilbakekalling av betalingen.

En betaling til USER WALLET ACCOUNT kan blant annet bli tilbakekalt, dersom betalingen fra betalingsmidlene til KUNDEN, ANDRE BRUKERE eller av et aksepteringspunkt eller av MARKETPLACE OPERATOR tilbakekalles. Betingelsene for at en betaling til USER WALLET ACCOUNT tilbakekalles på grunn av tilbakekalling av betaling fra en bestemt betalingsmåte (f.eks. SEPA-direkteavgift eller kredittkort), er utelukkende avhengig av de kontraktlige og lovbestemte vilkårene som gjelder for de respektive betalingsmåter. EMI er ikke pålagt å gjennomgå lovene vedrørende slike tilbakekallelser eller CHARGEBACKS.

## **6. Tilbakebetaling av USER WALLET ACCOUNT BALANSE**

Enhver KUNDE har til enhver tid rett til å overføre sin USER WALLET ACCOUNT BALANSE til sine spesifiserte betalingsmåter i samsvar med disse VILKÅRENE. Betalingen av BALANSE til de angitte betalingsmåtene er en tilbakebetaling av de tilsvarende E-PENGENE.

### **6.1. Utførelsesbetingelser**

Følgende utførelsesvilkår gjelder for betaling av BALANSE til de spesifiserte betalingsmåtene. KUNDEN

- har lyktes bli pålogget via brukergrensesnittet ved hjelp av tilgangsdataene,
- har fylt ut alle obligatoriske feltene som er nødvendige for betalingsordren,
- har oppgitt den nødvendige informasjonen for betalingsmåten, for eksempel BANKKONTO-informasjon, som BALANSE vil bli refundert for; EMI har fullmakt til å utføre betalingsordren utelukkende basert på KUNDEID-EN spesifisert av KUNDE,
- har instruert EMI til å utføre returtransaksjonen (for eksempel ved å klikke på en knapp eller på annen måte som avtalt med EMI),
- har formidlet utestående dokumenter til EMI med sikte på legitimitet og/eller risikovurdering.

### **6.2. Gjennomføringstid**

For utbetaling av BALANSE avtales en utførelsesperiode på en BUSINESS DAY (som definert i Klausul D.III.4.3) dersom utbetalingen er innenfor Det europeiske økonomiske samarbeidsområdet (medlemslandene i EU og Island, Liechtenstein, Norge) og i euro uten valutakonvertering. Denne utførelsesperioden kan forlenges med en BUSINESS DAY dersom betalingsordren sendes til EMI på papir.

Hvis utbetalingen bare omfatter en valutaomregning mellom euroen og valutaen i en EU-medlemsstat utenfor euroområdet, er utførelsesperioden en BUSINESS DAY, forutsatt at den nødvendige valutaomregningen utføres i medlemsstaten utenfor berørt euro-område, og i tilfelle grenseoverskridende utbetaling skjer grenseoverskridelsen i euro.

For alle utbetalinger innen Det europeiske økonomiske samarbeidsområdet som er nevnt i valutaen i en medlemsstat i Det europeiske økonomiske samarbeidsområdet, bortsett fra euro, er utførelsesperioden fire BUSINESS DAYS.

For alle utbetalinger utenfor Det europeiske økonomiske samarbeidsområdet, uavhengig av valuta, eller for utbetalinger innen Det europeiske økonomiske samarbeidsområdet i andre valutaer enn euro eller valutaen i en medlemsstat i Det europeiske økonomiske samarbeidsområdet, kan utførelsesperioden være mer enn fire BUSINESS DAYS.

Innenfor denne utførelsesperioden vil EMI overføre midler som svarer til E-PENGER-beløpet til leverandøren av de respektive betalingsmåtene til KUNDEN. Denne utførelsesperioden begynner den dagen KUNDEN utsteder EMI med en gyldig betalingsordre for utbetalingen av BALANSE og EMI som mottar en slik ordre. Hvis betalingsordren er mottatt av EMI etter 16:00 Luxembourg lokal tid eller på en annen dag enn en BUSINESS DAY, vil betalingsordren bli ansett mottatt på neste BUSINESS DAY.

### **6.3. Tilbakekalling**

En KUNDE kan ikke tilbakekalle en returordre etter mottak av EMI. En returordre mottas ved vellykket overføring via brukergresesnitt, USER INTERFACE. Hvis betalingstransaksjonen ble initiert av en betalingsinitieringstjenesteleverandør kan KUNDEN ikke tilbakekalle betalingsordren etter at det er avtalt å innføre betalingsordren.

### **6.4. Returgrense**

Avhengig av for eksempel legitimitetskontrollen til KUNDEN kan det være en periodisk returgrense for USER WALLET ACCOUNT av lovbestemte årsaker eller på grunn av risikostyring. KUNDEN kan få tilgang til informasjon på sin personlige grense etter at han har logget seg inn i kundekontoen.

I prinsippet er det mulig å sette opp grenser for retur av BALANSE. Dette krever imidlertid en fullstendig legitimitetskontroll av KUNDEN som skal utføres av EMI. EMI vil informere KUNDE om informasjon og dokumenter som kreves i denne forbindelse.

## **7. Avvisning av betalingsordrer**

EMI har rett til å avvise utførelsen av en betalingsordre utstedt av KUNDEN dersom:

- vilkårene for utførelse fastsatt i disse VILKÅRENE OG BETINGELSER (jf. Klausul D.III.4.1 og D.III.6.1) er ikke oppfylt,
- det ser ut til at gjennomføringen bryter med kontrakt eller andre lovbestemmelser,
- betalingsordren inneholder noen faktuelle feil,
- KUNDEN unnlater å oppfylle noen av sine forpliktelser overfor EMI eller BETALINGSFØLGERE som oppstår fra disse VILKÅRENE OG BETINGELSENE eller fra enhver annen avtale mellom KUNDEN og EMI,
- betalingsordren overholder ikke avtalene som er avtalt i henhold til disse vilkårene og betingelsene,
- Betalingsordren kan ikke fullføres, særlig på grunn av at beløpene som er tilgjengelige i USER WALLET ACCOUNT eller betalingsmåtene er utilstrekkelige,
- Midlene som kreves for å utføre betalingsordren, har ikke blitt mottatt av EMI, og blir f.eks. tilbakeholdt eller sperret av tredjeparter
- Det ser ut til at betalingsordren kommer fra en ikkeautorisert person,
- utviklingen av den økonomiske tilstanden til KUNDEN eller av en person som er økonomisk knyttet til han, setter hurtig og fullstendig oppfyllelse av KUNDEN forpliktelser i fare,
- Det ser ut til at utførelsen av betalingsordren utsetter EMI for ansvar eller omdømmerisiko,
- En lokal eller utenlandsk myndighet (herunder tilsyns- og rettsmyndigheter) forbyder gjennomføringen av bestillingen,
- Markedsplassoperatøren/e nekter det underliggende kjøpet,
- Tredjeparter gjør krav på BALANSE i USER WALLET ACCOUNT, eller

- hvilken som helst årsak beskrevet i disse VILKÅR OG BETINGELSER, vil føre til at BRUKER-E-KONTOEN bli sperret.

Hvis EMI ikke utfører betalingsordren, vil den umiddelbart informere KUNDEN og senest innen utgangen av følgende BUSINESS DAY med angivelse av årsaken. Hvis avslaget er basert på feilsøkingseil, vil EMI informere KUNDEN om en prosedyre for å korrigere disse feilene. Spesifikasjon av grunnen eller henvisning til en slik prosedyre kan utelates dersom dette ville utgjøre et brudd på lovbestemmelsene fra EMI. EMI kan kreve gebyr for begrunnet avslag (jf. Punkt I).

## **8. Sperring av bruk**

### **8.1. Sperring på forespørsel fra KUNDEN**

På forespørsel fra KUNDEN vil EMI blokkere tilgangen til AUDIPAY, USER WALLET ACCOUNT og/eller Access Data, spesielt i tilfelle av en STOPP INFORMASJON i henhold til artikkel E11.

### **8.2. Sperring på forespørsel fra EMI**

EMI kan blokkere tilgangen til AUDIPAY og USER WALLET ACCOUNT for en KUNDE, hvis:

- EMI har rett til å si opp denne avtalen med god grunn,
- EMI fastslår at det er risiko for at KUNDEN ikke vil kunne oppfylle sin betalingsforpliktelse,
- Det er objektive grunner knyttet til sikkerheten til USER WALLET ACCOUNT,
- Det er mistanke om at en uautorisert eller bedragerisk bruk av USER WALLET ACCOUNT eller betalingsinformasjonen på USER WALLET ACCOUNT har skjedd,
- EMI må blokkere USER WALLET ACCOUNT til KUNDEN på grunn av lokal eller utenlandsk juridisk eller kontraktmessig bestemmelse,
- EMI forespørres av en lokal eller utenlandsk myndighet (inkludert tilsyns- og rettsmyndigheter) om å blokkere USER WALLET ACCOUNT, eller
- KUNDEN har ikke brukt AUDIPAY på minst 3 år.

EMI vil varsle KUNDEN om sperring, forutsatt at dette varslet ikke ville utgjøre brudd på rettslige forpliktelser, ved å angi de relevante årsakene til sperring, så langt som mulig før sperring, men senest umiddelbart etterpå, f.eks. via e-post.

EMI vil løfte sperring og reaktivere USER WALLET ACCOUNT, hvis årsakene til sperring ikke lenger er aktuelle. EMI vil umiddelbart informere KUNDEN om dette. EMI forbeholder seg retten til å be om ytterligere opplysninger og dokumenter fra KUNDEN, om ikke annet for å fastslå fravær eller fravær av årsakene til sperring.

EMI kan forby en leverandør av kontoinformasjonstjenester eller en betalingsinstitusjonstjeneste-leverandør fra å få tilgang til USER WALLET ACCOUNT hvis det er objektive og behørig begrunnede årsaker knyttet til uautorisert eller bedragerisk tilgang til betalingskontoen av kontoinformasjonstjenesteyteren eller leverandøren av betalingstiltaket, inkludert Uautorisert eller bedragerisk igangsetting av en betalingstransaksjon, som rettferdiggjør det.

EMI informerer KUNDEN via e-post om nektet tilgang og årsakene til det. Denne informasjonen vil bli gitt til KUNDEN så langt som mulig før, men senest etter nektet tilgang til USER WALLET ACCOUNT, med mindre dette ville bryte lovlige forpliktelser.

EMI vil gi tilgang til USER WALLET ACCOUNT når årsakene til tilgangsbegrensning ikke lenger eksisterer.

## **9. Bestemmelser for betalingsinstitieringstjenester og kontoinformasjonstjenester**

Forskrift om betalingstjenester og kontoinformasjonstjenester blir effektive, og EMI tillater slike tjenester, senest når EMI er pålagt ved lov å sikre tilgang til AUDIPAY.

### **9.1. Betalingsinstitieringstjenester**

KUNDEN har rett til å bruke betalingstjenestene nevnt i vedlegg I nummer 7 i direktiv 2015/2366 via en betalingsinstitusjonstjenesteleverandør.

Dersom KUNDEN gir eksplisitt samtykke til utførelse av betaling, gjør EMI det i samsvar med sine rettslige forpliktelser for å sikre KUNDEN rett til å bruke betalingsiniteringstjenesten.

EMI verifiserer ikke om betalingsiniteringsleverandøren oppfyller sine egne forpliktelser og er ikke ansvarlig i tilfelle betalingsinstitusjons-tjenesteleverandørens brudd på forpliktelsen.

EMI bemerker at det må kommuniseres eller gjøres tilgjengelig informasjon knyttet til betalingstransaksjonen til betalingsiniterings-tjenesteleverandøren etter mottak av betalingsordren fra denne.

EMI vil fullføre betalingsordrer sendt via tjenester fra en betalingsiniterings-tjenesteleverandør, når det gjelder tidsstyring, prioriteringer eller kostnader, på samme måte som betalingsordrer sendt direkte av KUNDEN, med mindre det er objektive grunner til å håndtere det på en annen måte.

Levering av betalingsiniteringstjenester er ikke avhengig av eksistensen av et kontraktmessig forhold i dette formålet mellom leverandøren av betalingstjeneste og EMI.

## 9.2. Kontoinformasjontjenester

KUNDEN har rett til å bruke tjenester som tillater tilgang til betalingskontoinformasjonen, i dette tilfellet BRUKERKONTOEN, i samsvar med vedlegg til nummer 8 i direktiv 2015/2366.

EMI verifiserer ikke om kontoinformasjons-tjenesteleverandøren oppfyller sine egne forpliktelser og er ikke ansvarlig i tilfelle brudd på forpliktelsen fra leverandøren av kontoinformasjontjenesten.

På forespørsel fra en kontoinformasjons-tjenesteleverandør, vil EMI formidle eller gjøre tilgjengelig informasjon knyttet til KUNDEN, dennes USER WALLET ACCOUNT og betalingsordre til kontoinformasjons-tjenesteleverandøren.

EMI vil fullføre dataforespørsler sendt via tjenester av en kontoinformasjons-tjenesteleverandør uten diskriminering, med mindre det er objektive grunner til å håndtere det på en annen måte.

Levering av kontoinformasjontjenester er ikke avhengig av eksistensen av et kontraktmessig forhold for dette formålet mellom kontoinformasjons-tjenesteleverandøren og EMI.

## E. Uautorisert, feil eller mangelfull betaling

### I. KUNDENS plikt til å varsle og samarbeide

#### 1. STOPP-MELDING

Hvis en KUNDE finner ut at noen av enhetene som er utstyrt med å få tilgang til AUDIPAY (f.eks. mobiltelefon) er mistet eller har blitt stjålet eller er blitt informert om misbruk eller annen uautorisert bruk av Accessdata, må KUNDEN informere EMI uten unødig forsinkelse («**STOPP-MELDING**»). Når det gjelder en STOPPMELDING, kan KUNDEN kontakte EMI når som helst ved hjelp av

Stopp og svindel-hotline: +49 5361 379 38 38  
E-post: support-vwpayments@vwfs.com

KUNDEN må straks rapportere tyveri eller misbruk til politiet.

Hvis en KUNDE mistenker at en uautorisert person

- har fått kunnskap om tilgangsdata, eller
- bruker tilgangspunktene

må KUNDEN utstede en STOPPMELDING.

Til tross for det foregående kan KUNDEN blokkere sin USER WALLET ACCOUNT eller Access Data etter eget skjønn.

#### 2. Forpliktelse om å informere om uautoriserte eller manglende betalinger

Enhver kunde må varsle EMI om eventuelle uautoriserte eller mangelfulle betalinger uten unødig forsinkelse, senest 13 måneder etter debitering.

Det foregående gjelder også for betalinger initiert av en betalingsiniteringsleverandør.

## **II. KUNDENS plikt til å være forsiktig**

### **1. Teknisk tilkobling til AUDIPAY**

Enhver kunde skal etablere en teknisk tilkobling til AUDIPAY kun via brukergrensesnittet. Eventuell tilgang til AUDIPAY på annen måte enn det som er angitt i disse VILKÅRENE OG BETINGELSENE, vil være på KUNDENS ansvar. Hvis KUNDEN for eksempel går inn på AUDIPAY-nettstedet ved å skrive URL-adressen i en nettleser, og for eksempel får tilgang til nettstedet via linker, oppstår det risiko for at KUNDENS tilgangsdata blir tilgjengelig for tredjepart.

### **2. Hemmeligholding av tilgangsdata**

Hver kunde er ansvarlig for å holde hemmelig tilgangsdataene og sende dem bare via brukergrensesnittet. KUNDE vil beholde sine tilgangsdata trygge og hindre tilgang til dem av tredjeparter. Dette skyldes at alle som har fått Access Data, kan misbruke AUDIPAY innenfor rammen av de avtalte tjenestene.

For å beskytte mot misbruk skal følgende tas i betraktning:

- Tilgangsdata må ikke lagres elektronisk eller noteres på annen måte,
- når du oppgir tilgangsdata, må du sikre at andre ikke kan spionere ut disse detaljene,
- Tilgangsdata vil ikke bli inngått i andre tilgangskanaler enn de som er avtalt i disse VILKÅRENE OG BETINGELSER (f.eks. myAudi),
- Adgangsdata må ikke sendes videre utenfor AUDIPAY-proseduren, for eksempel via e-post og
- Tilgangsdata må ikke lagres sammen med enheten som er utstyrt for å få tilgang til AUDIPAY.

### **3. Sikkerhet for brukersystemet**

KUNDEN må vedta tiltak for å beskytte den utplasserte maskinvaren og programvaren («BRUKERSYSTEMET»). KUNDEN må sørge for at systemene eller applikasjonen som brukes (f.eks. PC og tilhørende programvare) sikrer feilfri behandling. Spesielt må det foretas regelmessige verifikasjoner med gjeldende prosedyrer/verktøy for virusdeteksjon, beskyttelse av PC eller internett-aktiverede enheter for å forhindre uautorisert tilgang av en tredjepart til KUNDENS systemer.

### **4. Bestill datakontroll med data som EMI holder**

I den grad EMI viser KUNDE-dataene fra betalingsordre ved hjelp av AUDIPAY (f.eks. Beløp og detaljer om mottaker) i BRUKERSYSTEMET eller en annen enhet for bekreftelse eller gjør den tilgjengelig på annen måte, må KUNDEN bekrefte at de viste dataene samsvarer med dataene som er ment for transaksjonen.

## **F. Tidsavtalen for avtalen og oppsigelse**

### **I. Begrep**

Denne avtalen trer i kraft samme dagen EMI gjør det mulig for KUNDEN å bruke AUDIPAY.

AVTALEN er inngått på ubestemt tid og kan avsluttes med varsel (jf. Klausul F.II og F.III).

### **II. Oppsigelse av KUNDEN**

KUNDEN kan når som helst si opp dette kontraktsmessige forholdet til EMI ved å kontakte KUNDE-tjenesten og be om å avslutte KUNDEKONTOEN, inkludert USER WALLET ACCOUNT. KUNDENS plikt til å samarbeide i formidling av informasjon og dokumenter forblir upåvirket.

### **III. Oppsigelse av EMI**

EMI kan når som helst si opp denne kontraktsavtalen i skriftlig eller tekstform med en varsel på to måneder og påbegynnelsen av KUNDEKONTOEN, inkludert USER WALLET ACCOUNT.

Dette berører ikke retten til å si opp kontrakten uten varsel med god grunn. Et grunnlag for skjellig grunn vil spesielt innebære et avslag fra KUNDEN i løpet av kontraktsforholdet om å gi dokumentasjon eller annen informasjon til EMI som EMI krever for å fastslå KUNDENS identitet eller opprinnelsen til betalinger eller på grunn av risikostyring.

### **IV. Effekt av terminering**



Avtalen mellom KUNDEN og EMI avslutter i samsvar med Klausulene F.II og F.III.

Når avtalen er avsluttet, har EMI rett til å avbryte alle ventende transaksjoner. Eventuelle E-PENGER som er tilstede i USER WALLET ACCOUNT ved tidspunktet for avtalens avtale, vil bli omgjort og tilsvarende midler vil bli betalt av EMI til KUNDENS valgte Betalingsmåte, etter fradrag av beløp som skyldes EMI, forutsatt at alle nødvendige krav (jf. pkt. D.III.6.4) i forhold til betaling er oppfylt (f.eks. USER WALLET ACCOUNT kan ikke lukkes for å omgå begrensningene for betaling av E-PENGER) og at det ikke foreligger brudd på rettslige forpliktelser. Lovlig sett betyr dette en retur av E-PENGENE.

Ved oppsigelse av avtalen vil KUNDEN fortsette å betale for alle kostnader og gebyrer og for å overholde eventuelle andre betalingsforpliktelser som kan oppstå til endelig avvikling av alle forretningsforbindelser under eller i forbindelse med dette. I tillegg vil KUNDEN ikke lenger kunne logge inn på AUDIPAY via brukerinntervallet når oppsigelsen blir effektiv.

## **V. Sovende konto**

Hvis KUNDEN ikke har gitt noen dokumentert instruksjon i forhold til USER WALLET ACCOUNT eller ikke har startet noen transaksjoner fra USER WALLET ACCOUNT etter 3 år, har EMI rett til å blokkere tilgang (jfr. Klausul D.III.8.2). I tillegg har EMI rett til å lukke USER WALLET ACCOUNT. I løpet av lukkingen av USER WALLET ACCOUNT må EMI lokalisere KUNDEN og, om nødvendig, bestemme eller omdefinere KUNDENS identitet og, om nødvendig, utføre ytterligere undersøkelser angående fondets opprinnelse i USER WALLET ACCOUNT. KUNDEN må oppgi alle nødvendige opplysninger og dokumenter forespurt av EMI. Kostnadene ved å lukke en USER WALLET ACCOUNT vil bli belastet KUNDEN. Med forbehold om at KUNDEN oppfyller alle sine forpliktelser og ingen juridiske grunner forbyder det, vil EMI betale BALANSE på USER WALLET ACCOUNT til KUNDENS Betalingsmåte.

## **G. Ansvarsområder**

EMI vil forsøke å gi kontinuerlig og sikker tilgang til AUDIPAY, selv om dette ikke kan sikres under alle omstendigheter. Spesielt på grunn av force majeure, opprør, streik, terrorisme, kriger eller naturfenomener eller til andre hendelser som EMI ikke er ansvarlig for eller på grunn av hendelser utenfor EMIs mulige kontroll (for eksempel politiske tiltak innenlands eller i utlandet, eller pålitelighet og tilgjengelighet av dataforbindelser) kan det være feil på standardinnstillinger. KUNDEN anerkjenner også at tilgang til AUDIPAY kan av og til være begrenset til å muliggjøre reparasjoner, vedlikeholdsarbeid som skal utføres eller å introdusere nye funksjoner eller tjenester.

EMI vil forsøke å sikre at betalingsordrene behandles innen den definerte gjennomføringsperioden.

KUNDEN er ansvarlig for å overholde lover og andre lovbestemmelser som gjelder innen sitt lovområde som harr forbindelse med bruken av AUDIPAY, inkludert alle eksport-timportforskrifter, skattebestemmelser og forskrifter for utenlandsk valuta.

## **H. Ansvarforhold**

### **I. KUNDENS ansvar for uautoriserte / misbrukte betalingstransaksjoner**

Hvis det oppstår en uautorisert betalingstransaksjon før en STOPPBESKYTTELSE og det oppstår misbruk av tilgangsdata, vil KUNDEN være ansvarlig ovenfor EMI for skader på opp til 50 euro uavhengig av uaktsomhet.

Det foregående gjelder ikke hvis:

- a) Misbruk av tilgangsdata ikke var merkbart for KUNDEN før betalingen, eller
- b) tapet ble forårsaket av EMI, dets ansatte, agenter eller tjenesteleverandører.

BUSINESSKUNDEN vil være ansvarlig for skader som oppstår ved uautoriserte betalingstransaksjoner opp til et beløp som overstiger 50 Euro dersom de med vilje eller uaktsomt overtrår varsel og due diligenceforpliktelser i henhold til klausulene EI og E.II.

KUNDEN er ikke pålagt å kompensere for skader i henhold til ovenstående avsnitt hvis han ikke var i stand til å iverksette STOPPBESKYTTELSEN i henhold til Klausul E11 fordi EMI ikke sikret seg muligheten til å motta STOPPNADER og skaden var forårsaket av dette.

I tillegg er KUNDEN ikke forpliktet til å kompensere for erstatning i henhold til ovenstående avsnitt hvis EMI ikke har bedt om sterk KUNDE-godkjenning, selv om de var forpliktet til å gjøre det.

Hvis uautoriserte betalingstransaksjoner oppstår før en STOPPERKLÆRING, og KUNDEN med vilje eller ved utvising av grov uaktsomhet har tilsidesatt sine due diligenceforpliktelser i henhold til disse VILKÅRENE OG BETINGELSENE, må KUNDEN fullt ut kompensere for skader som oppstår, med mindre EMI ikke har bedt om en sterk KUNDE-autentisering selv om de var forpliktet til å gjøre det. Stor uaktsomhet hos KUNDEN kan særlig gjelde dersom KUNDEN ikke oppfyller sine plikter i henhold til klausulene E1 og E.II.

Hvis KUNDEN handlet med svindel som hensikt, vil han være fullt ansvarlig.

## **II. Tilbakebetaling og skadekrav fra KUNDEN til EMI**

### **1. Refusjon for uautoriserte betalinger fra USER WALLET ACCOUNT**

I tilfelle uautorisert betaling, må EMI straks betale beløpet til KUNDEN, og senest innen utgangen av følgende BUSINESS DAY. Tilbakebetalingen vil ikke bli betalt av EMI før de har blitt informert eller varslet om betalingen. Hvis beløpet er debiteret fra USER WALLET ACCOUNT, må EMI returnere USER WALLET ACCOUNT til den tilstanden den ville ha vært uten debet på grunn av uautorisert betaling. Tilbakebetalingsforpliktelsen gjelder ikke for EMI hvis de har legitime grunner til å mistenke at KUNDEN har handlet bedragerisk, og hvis de informerer den relevante myndigheten om disse grunnene skriftlig. Refusjonsforpliktelsen vil bli gjeninnført dersom denne mistanken ikke er bekreftet.

Hvis betalingstransaksjonen påbegynnes av en betalingsinstitusjons-tjenesteleverandør, vil EMI refundere mengden av uautorisert betalingstransaksjon umiddelbart og senest innen utgangen av den følgende VIRKSOMHETSDAG, og hvis nødvendig, ta den debiterte USER WALLET ACCOUNT til betingelsen der det ville vært uten uautorisert betalingstransaksjon.

EMI betaler ikke ytterligere økonomisk kompensasjon.

### **2. Tilbakebetaling ved manglende utførelse, feil eller forsinket utførelse av en autorisert betalingsordre fra KUNDE**

Ved manglende utførelse eller feil utførelse av en autorisert betalingsordre, kan KUNDEN kreve en umiddelbar og full refusjon av betalingsbeløpet fra EMI, forutsatt at betalingen ikke ble utført eller feilaktig utført. Hvis beløpet er debiteret fra USER WALLET ACCOUNT, vil EMI bringe kontoen tilbake til den tilstanden det ville vært hvis debitering ikke hadde skjedd på grunn av manglende utførelse eller feilaktig gjennomføring av betalingstransaksjonen. Hvis gebyrer er trukket fra betalingsbeløpet, vil EMI overføre det fradragte beløpet umiddelbart til KUNDEN.

KUNDEN kan kreve tilbakebetaling av gebyrene som belastes han i forbindelse med manglende utførelse eller feil utførelse av betalingsordren av EMI eller debiteres til USER WALLET ACCOUNT.

Ved feilaktig gjennomføring av betalingsordre kan EMI, med unntak av tilbakebetaling, også iverksette tiltak for korrigerende tiltak i den utstrekning det er mulig dersom betalingsordren inneholder all nødvendig informasjon for å ta korrigerende tiltak i forhold til de relevante feil, spesielt i tilfeller der EMI har overført et beløp som er forskjellig fra beløpet spesifisert i betalingsordren.

Hvis feil utførelse ligger i det faktum at betalingen mottas av betalingsmottakerens betalingstjeneste først etter utløpsperioden («**DELAY**»), vil de foregående krav utelukkes. Hvis et tap har oppstått for KUNDEN på grunn av forsinkelsen, vil EMI være ansvarlig overfor PRIVATKUNDEN i samsvar med Klausul H.II.3 og til BUSINESSKUNDEN i samsvar med Klausul H.II.4. Hvis en betalingsordre ikke utføres eller utføres feil, vil EMI på KUNDENS forespørsel spore betalingsordren og informere KUNDEN om resultatet.

Ved manglende utførelse eller feil utførelse av en betalingstransaksjon vil EMI, uavhengig av ansvar, på forespørsel forsøke å gjenopprette betalingstransaksjonen og varsle KUNDEN om resultatet. KUNDEN vil ikke bli belastet et gebyr for dette formålet.

Hvis betalingsordren ble initiert av KUNDEN via en betalingsinitalasjonstjenesteleverandør, vil EMI refundere KUNDEN for beløpet i betalingstransaksjonene som ikke ble utført eller utført feil, og oppdatere den debiterte brukerkontoen, USER WALLET ACCOUNT for å gjenopprette statusen den hadde før feil betalingstransaksjon ble utført.

Betalingsiniteringsleverandøren må bevise at betalingsordren ble mottatt av EMI, og at betalingstransaksjonen var godkjent, behørig registrert og uten teknisk feil eller annen mangel i sammenheng med feilaktig, eller forsinket gjennomføring av transaksjon.

### **3. Kompensasjon**

Ved manglende utførelse eller feil utførelse av en autorisert betalingsordre eller ved uautorisert betaling, kan KUNDEN kreve erstatning fra EMI for skade eller tap som ikke allerede er omfattet av klausulene H.II.1 og H.II 0,2. Dette gjelder ikke dersom EMI ikke er ansvarlig for brudd på plikt. EMI vil være ansvarlig for en mellommanns feil som om den var egen, med mindre den var vesentlig forårsaket av et mellomledd fastlagt av KUNDEN. Dersom KUNDEN har bidratt til at skaden eller tapet oppstår som følge av straffbar atferd, skal prinsippene om ansvarlig uaktsomhet bestemme i hvilken grad EMI eller KUNDEN må bære tapet eller skaden.

Ansvar i henhold til foregående avsnitt er begrenset til maksimalt EUR 12 500. Denne begrensningen gjelder ikke:

- ved uautoriserte overføringer,
- i tilfelle forsettlig forsømmelse eller grov uaktsomhet av EMI,
- for risiko som EMI har antatt på en eksepsjonell basis, og
- for renteskader dersom KUNDEN er en privat kunde.

### **4. Krav på skader fra BUSINESSKUNDEN i tilfelle han ikke har utført autoriserte betalingsordrer, ved feil utførelse av autoriserte betalingsordrer eller uautoriserte betalingsordrer**

Utenom erstatning og erstatningskrav i henhold til klausulene H.II.1 og H.II.2, kan BUSINESSKUNDEN kreve erstatning i tilfelle ikke-utførelse, feilaktig eller forsinket gjennomføring av godkjente betalingsordrer eller uautoriserte betalingsordrer kun innenfor begrensningene i følgende bestemmelser:

- EMI er ansvarlig for egen feil. Hvis KUNDEN har bidratt til at skaden eller tapet oppstår som følge av uaktsom oppførsel, vil prinsippene for ansvarlig uaktsomhet bestemme i hvilken grad EMI eller KUNDEN må bære tapet eller skaden.
- EMI er ikke ansvarlig for en mellommanns feil. I slike tilfeller vil ansvaret for EMI være begrenset til omhyggelig utvelgelse og instruksjon av mellommann (ordre videreført til tredjepart). EMI vil ikke være ansvarlig for brudd på mellomliggende organer engasjert av EMI.
- KUNDENS erstatningskrav er begrenset i kvantum til betalingsbeløpet, pluss gebyr og interesser belastet av EMI. I den utstrekning dette vedrører påstand om erstatningskrav, er kravet begrenset til maksimalt EUR 12 500 per betalingsordre. Disse ansvarsbegrensningene vil ikke gjelde i tilfelle forsettlig hensikt eller grov uaktsomhet fra EMI eller ved risiko som EMI spesifikt har tatt på seg.

KUNDEN aksepterer å bære risiko som ikke er dekket av ovennevnte erstatningskrav fullstendig alene.

### **5. Utelukkelse av ansvar og innvendinger**

EMIs ansvar i henhold til klausulene H.II.1 til H.II.4 er unntatt:

- hvis EMI viser til KUNDEN at betalingsbeløpet er mottatt i tide og i sin helhet av betalingsmottakeren eller betalingsformidleren, eller

- så langt som betalingsordren var behørig utført i samsvar med feilaktig kundeidentifikasjon angitt av KUNDEN. Under slike omstendigheter kan KUNDEN imidlertid be om at EMI skal søke, ved hjelp av hensiktsmessige midler tilgjengelig for det, å gjenopprette betalingsbeløpet. Dersom det ikke er mulig å gjenopprette betalingsbeløpet, vil EMI etter skriftlig forespørsel gi KUNDEN opplysninger om det som er relevant, og det er relevant for KUNDEN for å få rettssaker til å kreve inn kravet om tilbakebetaling av beløpet. For denne prosessen vil EMI belaste gebyret angitt i gebyrplanen (jf. Klausul I).

Krav fra KUNDEN i samsvar med Klausulene H.II.1 til H.II.4 og KUNDENS innvendinger mot EMI på grunn av ikke-utførte eller feilutførte betalingsordrer eller på grunn av uautoriserte betalingsordrer gjelder ikke dersom KUNDEN ikke informer EMI om disse øyeblikkelig ved å informere om debitering av en uautorisert eller feilaktig utført betalingsordre eller senest 13 måneder etter debitering av en uautorisert eller feilaktig utført betalingsordre. Denne begrensningen vil bare starte hvis EMI har informert KUNDEN om debitering av betalingsordren ved hjelp av kommunikasjonskanalen som er avtalt for kontoinformasjon, senest innen en måned etter debitering. Ellers vil det tidspunktet når EMI informerer KUNDEN, regnes som begynnelsen av begrensningsperioden. KUNDEN kan hevde erstatningskrav i samsvar med Klausul H.II.3 selv etter utløpet av ovennevnte begrensning, forutsatt at han ble forhindret i å overholde den nåværende Klausulen uten å være skyld i det selv. I tilfelle det gjelder BUSINESSKUNDE, gjelder en frist på 60 dager fra debiteringsdato for en autorisasjon eller feil utført betalingsordre.

Utelatelse av rettidige innvendinger vil bli vurdert som godkjenning og ratifikasjon, og informasjonen som tilbys til KUNDEN, vil bli vurdert å være uigjenkallelig korrekt, slik at KUNDEN ikke direkte eller indirekte kan utfordre disse transaksjonene.

Krav framsatt av KUNDEN gjelder heller ikke dersom

- kravet vedrører en uvanlig og uforutsigbar hendelse, over hvilken EMI ikke har noen innflytelse, og konsekvensene av dette ikke kunne vært unngått av EMI til tross for omhyggelig ivaretaking, eller at
- EMI handlet i samsvar med en lov.

### **III. Begrensninger av EMIs ansvar**

Med forbehold om § H.II, fraskriver EMI seg ethvert ansvar i forhold til eller som følge av denne AVTALEN, med unntak av krav om erstatning som oppstår ved forsettlig eller grov uaktsom forsømmelse.

Med forbehold om de ovennevnte begrensningene, vil EMI ikke være ansvarlig for skader eller tap som skyldes KUNDEN på grunn av feilaktig bruk av BRUKERGRENSSESNITT, BRUKER-E-KONTO eller på grunn av feil data, dataregistrering, dataoverføring eller databehandling.

Disse begrensningene for ansvar gjelder også hvor betalingene er initiert av betalingsinitiasjons-tjenesteleverandørene.

## **I. Avgifter**

Gebyrer belastet for deltagelse i AUDIPAY refereres i gjeldende gebyrplan. Den nåværende avgiftstabellen vil bli gitt til KUNDEN ved registrering og senere kan det ses og lastes ned til enhver tid via BRUKERGRENSSESNITTET.

KUNDEN bekrefter at han har mottatt gebyrplanen og at den er i samsvar med innholdet. KUNDEN forplikter seg til å konsultere avgiftsplanen før hver betalingsordre.

KUNDEN samtykker i å betale eller refundere EMI eventuelle avgifter, avgifter og gebyrer som skal betales av EMI eller som EMI holdes ansvarlig for, med unntak av inntektsskatt eller annen skatt på EMIs overskudd, som er knyttet til transaksjonene fra EMI som en del av deres forretningsforhold med KUNDEN, uavhengig av om disse skal betales til eller noe ansvar pålegges av en myndighet i Luxembourg eller en utenlandsk myndighet. For å unngå tvil, skal KUNDENS plikt til å betale eller refundere EMI også gjelde for avgifter som skal betales av EMI til tredjepartsleverandører, inkludert leverandører av alternative betalingsmåter.

KUNDEN vil gi EMI anledning til å debetere gebyrene og andre beløp som skyldes EMI fra USER WALLET ACCOUNT og eventuelle betalingsmåter.

## **J. Databeskyttelse og samtykke til overføring av KUNDEdata**

### **I. Datavern**

EMI vil samle, behandle, lagre og bruke en KUNDEs personopplysninger utelukkende i samsvar med personvernreglene og i samsvar med gjeldende europeisk og nasjonal databeskyttelseslov. Detaljer finner du i personvernpolitikken som er vedlagt disse VILKÅRENE.

### **II. Konfidensialitet - samtykke til overføring av KUNDE-data**

KUNDEN gir uttrykkelig samtykke til og instruerer EMI om å overføre eller gjøre tilgjengelige personopplysninger om KUNDEN (inkludert bedriftsnavn, registrert kontor, registreringsnummer for juridiske personer og navn, adresse, dato og sted for fødsel, nasjonalitet, kontaktinformasjon for enkeltpersoner) samt personlige data om sine eiere og representanter samt økonomiske data (inkludert betalingsmidler, USER WALLET ACCOUNT-status, betalingsordrer) og bruksdata til Volkswagen AG, Volkswagen Financial Services Digital Solutions GmbH, Volkswagen Payment Systems GmbH, CRIF Bürgel GmbH, ACI Worldwide Deutschland GmbH, Concardis GmbH, samt alle andre mottakere nevnt i personvernpolitikken, som er lokalisert blant annet i Tyskland og i andre stater som er oppført i personvernpolitikken. Disse dataene vil bli videresendt og / eller gjort tilgjengelig for de relevante tjenesteleverandørene i forbindelse med tjenestene som tilbys gjennom bruk av underleverandører (outsourcing) av servicekontrakter til EMI for å gi KUNDEN kvalitative og effektive tjenester. KUNDEN samtykker også og instruerer EMI til å overføre sine personopplysninger samt personlige opplysninger om sine eiere og representanter og data om relevante betalingstransaksjoner til den påtenkte mottaker av slike betalingstransaksjoner (f.eks. Aksepteringspunkter, ACCEPTANCE POINTS og markedsoperatører, MARKETPLACE OPERATORS), inkludert informasjon om at en instruksjon i forhold til en beregnet betalingstransaksjon er avvist. Slike dataoverføringer vil finne sted i gjennom perioden med forretningsforbindelse mellom EMI og KUNDEN, samt i tre år etter avslutningen av forretningsforholdet. KUNDEN erkjenner at de fremlagte dataene ikke lenger er beskyttet av Luxembourgs konfidensialitet etter at de er videreformidlet.

KUNDEN samtykker uttrykkelig herved og instruerer EMI om å overføre eller gjøre tilgjengelig for leverandører av betalingsmåter, inkludert alternative betalingsmåter som brukes av KUNDEN eller GUEST PAYERS med data som identifiserer KUNDEN eller GUEST PAYER (inkludert firmanavn, registrert kontor, registreringsnummer for lovlig enheter og navn, adresse, dato og sted for fødselen, nasjonalitet, kontaktinformasjon for enkeltpersoner), samt personopplysninger om eiere og representanter og data om betalinger på forespørsel fra slike tilbydere av betalingsmåter, inkludert alternative betalingsmåter for å gjøre dem i stand til å overholde sine juridiske og forskriftsmessige forpliktelser. KUNDEN pålegger videre EMI å overføre slike data til alle selskaper som er involvert i behandling av betalingstransaksjoner instruert av eller til fordel for KUNDEN.

## **K. Kommunikasjon og varsler**

KUNDEN kan kontakte EMI gjennom KUNDE-service. Kontaktinformasjonen er gitt på slutten av disse VILKÅRENE.

Ved å registrere for AUDIPAY, godtar KUNDEN uttrykkelig å motta varsler elektronisk. EMI kan dermed sende via e-post, blant annet alle meldinger eller (juridisk foreskrevet) informasjon om tjenestene som tilbys av dem, endringer i vilkårene og betingelsene, transaksjonsinformasjonen eller andre meldinger til e-postadressen spesifisert av KUNDEN.

KUNDEN kan når som helst kreve overføring av VILKÅRENE og eventuelle andre rettslige forpliktelser i hard kopi eller annet datamedium.

Kunngjøringer og meldinger fra EMI vil bli ansett som levert på samme dag, så langt som EMI eller KUNDEN ikke mottar en ikke-leveringsmelding. Dette gjelder ikke for meldinger av spesiell betydning, som de som er ugunstige for KUNDEN, for eksempel oppsigelsesvarsler.

All skriftlig kommunikasjon sendt til adressen sist angitt av KUNDEN og all kommunikasjon sendt til e-postadressen sist angitt av KUNDEN skal anses å være behørig sendt til og mottatt av KUNDEN. I forhold til post, anses forsendelsesdatoen for å være datoen som ligger i det aktuelle dokumentet, og datoen for mottaket skal være den tredje dagen etter forsendelsesdatoen.

Den nåværende VILKÅR OG BETINGELSER og ytterligere opplysninger før kontrakten vil bli gitt til KUNDEN på språket i denne AVTALEN. KUNDEN er enig i at all kommunikasjon mellom EMI og KUNDEN skal være på tysk, fransk eller engelsk.

EMI vil informere KUNDEN om betalingene gjort via AUDIPAY etter hver transaksjon.

Hvis det er noen endring i navn eller postadresse eller e-postadresse som er viktig for kommunikasjon med KUNDEN eller med hensyn til opplysninger om tilsynsmyndighetene eller relevante registre i kontraktperioden, vil EMI informere KUNDEN om dette umiddelbart.

EMI vil informere KUNDEN i tilfelle mistanke om eller faktisk svindel eller i tilfelle av en sikkerhetsrisiko ved bruk av telefon eller e-post.

#### **L. Motregning**

EMI har rett til å avregne eventuelle gebyrer, kostnader eller andre beløp som skyldes til EMI mot eventuelle krav som KUNDEN har rett til eller vil ha rett til å rette mot EMI som en del av bruken av AUDIPAY (f.eks. betaling av BALANSE).

#### **M. Panterettigheter**

For å sikre alle eksisterende, fremtidige og betingede krav som oppstår mot KUNDEN i henhold til denne AVTALEN, vil EMI skaffe seg rett til pant som sikkerhet for krav mot KUNDEN som en del av bruk av AUDIPAY (f.eks. betaling av BALANSE).

EMI har rett til å håndheve sin rett til pant helt eller delvis, umiddelbart og uten varsel eller frist.

#### **N. Overføring av rettigheter og forpliktelser**

KUNDEN kan ikke tildele noen krav mot EMI i henhold til denne AVTALEN og i henhold til disse VILKÅR OG BETINGELSER uten forhånds skriftlig samtykke fra EMI. EMI forbeholder seg retten til å overføre alle krav mot KUNDEN, samt alle rettigheter og forpliktelser i henhold til denne AVTALEN til en tredjepart. KUNDEN samtykker herved i overføring av eventuelle krav, rettigheter og forpliktelser i henhold til denne AVTALEN av EMI.

#### **O. Endringer i vilkårene og betingelsene**

Ved endringer i lover eller forskrifter eller i rettssaker, endringer i markedspraksis eller markedsførhold, har EMI rett til å endre AUDIPAYs VILKÅR OG BETINGELSER. EMI vil skriftlig informere KUNDEN om eventuelle endringer i VILKÅR OG BETINGELSER senest 2 måneder før slik endring trer i kraft. Samtykke til den relevante endringen skal anses å ha blitt gitt av KUNDEN, med mindre KUNDEN melder seg og gir et avslag før den foreslåtte virkningsdatoen for endringen. Hvis KUNDEN sier seg uenig i endringen, kan KUNDEN si opp denne avtalen uten varsel og uten kostnad. EMI vil informere KUNDEN om rett til oppsigelse av avtalen og konsekvensene av å stille seg stille til ethvert endringsforslag.

#### **P. Ugyldighet**

Det finnes ingen verbale sikkerhetsavtaler om disse VILKÅRENE. Skulle noen bestemmelse eller deler av disse VILKÅRENE være ugyldige, ineffektive eller ikke håndhevbare, forblir effektiviteten av de resterende bestemmelsene eller deler av disse VILKÅRENE IKKE upåvirket.

#### **Q. Framskaffing av bevis**

Elektroniske poster og dokumenter opprettet av EMI vil bli vurdert som akseptert bevis og vil være tilstrekkelige bevis på KUNDEN varsler og instruksjoner, og om at transaksjonene som er omtalt i slike elektroniske poster og dokumenter, ble utført i samsvar med instruksjonene fra KUNDEN.

Elektroniske registre og e-post vil ha samme bevisverdien som skriftlige dokumenter.

Utenom artikkel 1341 i den luxembourgske borgerloven er KUNDEN og EMI enige om at EMI kan bevise sine krav på alle måter (inkludert telefonsamtaler) som er tillatt i forretningsaker, som vitneklæringer, bekreftelser, elektroniske journaler og andre passende dokumenter.

## **R. Klager og mekling utenom domstolene**

### **I. Klager**

Formålet med EMI er å kunne tilby alle KUNDENE effektivitet og høy kvalitet. EMI har derfor opprettet en prosedyre for KUNDENE som er misfornøyd med tjenestene som tilbys til dem og som ønsker å klage. Hovedtrekkene i denne klagehåndteringsprosedyren er som følger: Det første trinnet er at KUNDEN skal adressere sin klage til EMI via telefon, e-post eller brev ved å bruke kontaktinformasjonen som er angitt på slutten av disse VILKÅRENE. Alle klager mottas og koordineres sentralt av EMIs avdeling for kvalitetssikring. Klageavdelingen sikrer gjennomgang av fakta og opprettholder kommunikasjon med KUNDEN og informerer om nødvendig ledelsen av EMI om klagen. Hvis KUNDEN ikke er fornøyd med klagehåndteringen, kan KUNDEN i neste omgang kontakte EMI-ledelsen direkte.

Innen femten VIRKEDAGER fra mottak av klagen hos EMI, vil KUNDEN få et skriftlig svar som gir opplysninger om faktiske forhold. Ved spesielle forhold eller spesielle vanskeligheter kan håndteringen av en klage overstige femten VIRKEDAGER; I dette tilfellet blir datoen for svaret formidlet til KUNDEN.

Dersom KUNDEN, etter å ha fulgt prosedyren og trinnene som er beskrevet i denne Klausul RI, ikke er fullt tilfreds med EMIs håndtering av klagen, kan KUNDEN kontakte den kompetente tilsynsmyndigheten i samsvarende med § R.II.

### **II. Mekling utenom domstolene**

Kommisjonen de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) er kompetent til å motta klager fra EMI-KUNDEN og vil kunne fungere som mekler for å søke en minnelig løsning på de offisielle klagenes.

Igangsetting av den offisielle klageprosedyren er avhengig av at prosedyren og trinnene som er fastsatt i Klausul RI, blir gjennomført av KUNDEN.

KUNDEN kan kontakte CSSF med tanke på en offisiell klage og be om igangsetting av en offisiell klageprosedyre:

Kommisjonen de Surveillance du Secteur Financier (*Commission de Surveillance du Secteur Financier – CSSF*)

283, route d'Arlon

L-1150 Luxembourg

Tlf.: +352 26 25 1 1

Faks: +352 26 25 1 2601

E-post: [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)

KUNDEN kan finne skjemaer og instruksjoner om søknad og den offisielle klageprosedyren på CSSFs nettsted (<http://www.cssf.lu/en/consumer/complaints/>).

Retten til å ta direkte kontakt med domstolene vil forbli upåvirket av dette.

## **S. Sted for jurisdiksjon og gjeldende lov**

Uavhengig av Klausul R, vil alle juridiske tvister som oppstår som følge av eller knyttet til denne AVTALEN, være underlagt jurisdiksjonen til domstolene i Luxembourg by, Storhertugdømmet Luxembourg, med mindre EMI innleder saksbehandling for domstolene i en annen stat som er kompetent under de generelle jurisdiksjonsreglene, særlig i henhold til de relevante europeiske forskriftene eller konvensjonene.

Avtalen som inngås mellom EMI og KUNDEN i henhold til disse VILKÅRENE OG BETINGELSENE, skal kun reguleres av luxembourgsk lov. Dette valget av styrende lovklausel skal ikke frata KUNDENE som forbrukere den beskyttelse som gis dem ved bestemmelser som ikke kan forringes ved en avtale som følger av loven, og som i mangel av valget av styrende lovbestemmelse, ville ha vært gjeldene.

Krav mot EMI er underlagt en grense på tre (3) år. Begrensningstiden starter fra datoen for handlingen eller unnlåtelsen som EMI belastes for. Eventuelle krav framstilt for retten etter den siste dagen av foreldelsesfristen vil bli ansett som ugyldig. KUNDENS RETTIGHET til å få kreditert saldo, og få utbetalt BALANSEN, med forbehold om § D.III.6, kan skje når som helst på forespørsel, og forblir upåvirket.

### **Kontaktinformasjon for EMI**

Ytterligere spørsmål kan rettes til

Volkswagen Payments SA

19-21 route d'Alon

Serenity Building - Bloc D

L 8009 Strassen

Luxembourg

Telefon serviceavdeling: +49 5361 379 38 38

Generell e-post: [support-vwpayments@vwfs.com](mailto:support-vwpayments@vwfs.com)

Klager, e-post: [ComplaintsVWFSLux@vwfs.com](mailto:ComplaintsVWFSLux@vwfs.com)

Handels- og selskapsregister: B215079 Hovedvirksomhet: 19-21, route d'Alon, L-8009 Strassen, Luxembourg



## **Vedlegg A: Spesifikke bestemmelser i tilfelle KUNDEN har bopel i enkelte land**

### **A. KUNDE som bor i Sveits**

Dersom AVTALEN inngås mellom EMI og en KUNDE hjemmehørende i Sveits, skal bestemmelsene i vilkårene og betingelsene anses som endret som følger:

**Klausul D («Etablering av brukerkonto, USER WALLET ACCOUNT»)** skal suppleres med følgende nye første ledd:

EMI kan etter eget skjønn, når som helst på eller etter avtalens dato, bestemme seg for å tilby og sette opp USER WALLET ACCOUNTS for KUNDEN på vilkår som skal settes og formidles ensidig av EMI. Følgelig skal eventuelle bestemmelser i VILKÅR og BETINGELSER knyttet til bruken eller driften av USER WALLET ACCOUNT ikke leses slik at det pålegges EMI å sette opp eller vedlikeholde noen USER WALLET ACCOUNT. Dersom kunden etter å ha satt seg inn i vilkårene for opprettelse av kundekonto så registreres for opprettelse av en USER WALLET ACCOUNT av EMI, og initierer betalinger via brukerkontoen, USER WALLET ACCOUNT, skal KUNDEN anses å ha samtykket til vilkårene som EMI har formidlet, og, når konteksten krever det, anses denne AVTALEN for å ha blitt endret eller supplert, i samsvar med de relevante vilkårene. Selv om EMI har bestemt, etter eget skjønn, å tilby og sette opp en USER WALLET ACCOUNT på de vilkår som er fastsatt av dem, har KUNDEN ikke et juridisk krav på å bruke USER WALLET ACCOUNT.

**Klausul O («Endringer i VILKÅRENE OG BETINGELSER»)** skal erstattes i sin helhet av følgende:

Ved endringer av lover eller forskrifter eller sakspraksis, endringer i markedspraksis eller markedsforhold, har EMI rett til å endre AUDIPAYs VILKÅR OG BETINGELSER. EMI vil skriftlig informere KUNDEN om eventuelle endringer i vilkårene og betingelsene senest 30 dager før slik endring trer i kraft. Samtykke til den aktuelle endringen skal anses for å ha blitt gitt av KUNDEN dersom (i) KUNDEN ikke har meldt innsigelser skriftlig (inkludert via e-post) senest to uker før datoen for slik endring blir virksom, slik det blir formidlet av EMI, og (ii) KUNDEN prosesserer, eller tillater behandling av eventuelle betalinger via AUDIPAY. Dersom KUNDEN avviser den foreslåtte endringen, kan både KUNDEN og EMI si opp denne avtalen uten varsel og uten kostnad. Ved oppsigelse vil kostnader og gebyrer som gjelder AUDIPAY umiddelbart forfalle til betaling. EMI vil sende KUNDEN en faktura tilknyttet dette oppgjøret.

### **B. KUNDE som bor i Andorra, Danmark, Estland, Irland, Latvia, Monaco, San Marino, Sverige, Storbritannia, Vatikanet**

Klausul D.III.4.9 («Transaksjons-pooling») gjelder ikke.