

EPS Card Prepaid Mastercard®

Algemene Voorwaarden

Geldig per 13 januari 2018

Belangrijke informatie: Dit zijn de algemene voorwaarden van de overeenkomst tussen ons, Prepaid Financial Services Ltd, 5th Floor, Langham House, 302-308 Regent Street, London, W1B 3AT en u, de klant die de overeenkomst aangaat ("deze Overeenkomst"). Lees deze Overeenkomst zorgvuldig door voordat u uw kaart of account activeert of gebruikt. De voorwaarden van deze Overeenkomst en vergoedingen zijn van toepassing op alle Klanten. Activering van uw kaart wordt beschouwd als uw aanvaarding van deze overeenkomst. De looptijd van deze overeenkomst is van activering van uw kaart tot de vervaldatum van uw kaart, tenzij anders vermeld in de voorwaarden van deze overeenkomst.

1. Definities en interpretaties

Als we in dit document woorden gebruiken die met een hoofdletter beginnen, betekent dit dat het woord is gedefinieerd in dit gedeelte 'Definitie en interpretatie'.

"Account"	een niet-rentedragende vooruitbetaalde elektronische rekening die soms gekoppeld is aan een Kaart die uitsluitend wordt onderhouden met het oog op het activeren van Transacties;
"Rekening Informatie Dienstaanbieders "	("AISP") Onder PSD2 is een "rekeninginformatiedienstaanbieder" een online dienst die geconsolideerde informatie verstrekt over betaalrekeningen die door een betalingsdienstgebruiker bij betalingsdianstaanbieders worden beheerd.
"Extra Prepaid Kaarhouder "	indien van toepassing een persoon die een Secundaire kaart heeft (ook een Partner-kaart genoemd);
"Anoniem Prepaid Kaart "	een prepaid niet-gepersonaliseerde kaart die kan worden gebruikt onder voorbehoud van bepaalde kaartlimieten voor laden, transacties en inwisseling;

"Geautoriseerde"	handeling van autorisatie van een Transactie door gebruik te maken van de Kaart samen met (i) de PIN-code of met (ii) de CVC-code en vervaldatum of met (iii) de handtekening van de Kaarthouder;
"ATM"	Een geldautomaat is een elektronisch telecommunicatieapparaat waarmee klanten financiële transacties kunnen uitvoeren, met name geldopname, zonder dat een menselijke kassier, klerk of bankbediende nodig is. De meeste geldautomaten identificeren de klant door de kaart die de klant plaatst met een magneetstrip of een plastic smartcard met een chip die een uniek kaartnummer en beveiligingsinformatie bevat, zoals een vervaldatum of CVC2 of CVV. Authenticatie wordt verschaft door de klant die een persoonlijk identificatienummer (PIN) invoert.
"Beschikbaar saldo"	de waarde van ongebruikte tegoeden die op uw account zijn geladen en beschikbaar zijn voor gebruik;
"BIC-code(n)"	Bank Identifier Code betekent een standaardformaatcode die wordt beheerd door SWIFT, nu Business Identifier Codes (BIC) genoemd, die wordt gebruikt om banken en financiële instellingen wereldwijd te identificeren - wie en waar ze zijn. Deze code wordt gebruikt bij het overmaken van geld tussen banken, met name voor internationale overboekingen of SEPA-betalingen.
"Werkdag"	van maandag tot vrijdag, 09:00 uur tot 17:00 uur GMT, met uitzondering van feestdagen en feestdagen in het Verenigd Koninkrijk en Nederland.
"Kaart" of "Card"	een fysiek apparaat met elektronisch opgeslagen geldwaarde, zoals vertegenwoordigd door een vordering op Prepaid Financial Services; en / of een fysiek of digitaal mechanisme dat toegang verschaft tot een Rekening die wordt uitgegeven door Prepaid Financial Services om Transacties mogelijk te maken
"Klant"	de persoon die zich met succes heeft aangemeld voor een Betaaldienst en die door ons ten minste één Kaart heeft ontvangen voor Kaartbetalingen of IBAN-accountgegevens. De Klant is de juridisch en financieel verantwoordelijke persoon aan wie wij de Betaaldiensten aanbieden;
"SEPA-overdracht Betaling (STP) "	Een faciliteit die alleen beschikbaar is voor in het Verenigd Koninkrijk geregistreerde rekeningen waarbij een instructie van de klant wordt verzonden naar Prepaid Financial Services, waarbij een organisatie die u wenst te betalen autoriseert, om periodiek verschillende bedragen uit uw account te ontvangen.
"EER"	De Europese Economische Ruimte voorziet in het vrije verkeer van personen, goederen, diensten en kapitaal binnen de interne markt van de Europese Unie (EU) tussen haar 28 lidstaten, alsmede drie van de vier lidstaten van de Europese Unie Europese Vrijhandelsassociatie (EVA): IJsland, Liechtenstein en Noorwegen.

"Customer Due Diligence "	(Cliëntenonderzoek) Niveau van de Know your Customer-vereisten waarbij we een identiteitsbewijs en een bewijs van verblijf van kaarthouders moeten verzamelen.
"E-geld"	Elektronisch geld is de geldwaarde, het digitale equivalent van geld, uitgegeven door een instelling voor elektronisch geld en opgeslagen op of toegewezen aan een elektronisch apparaat dat is uitgegeven en kan worden gebruikt voor betalingen.
"E-Wallet"	Een betaalrekening uitgegeven door Prepaid Financial Services ten gunste van bepaalde klanten, meestal bedrijven, die de ontvangst van geld voor het laden van kaarten toestaan en uitgaven voor kaartprogramma's beheren.
"Fee"	De prijs die u voor de betaaldiensten hebt betaald
"IBAN"	Een IBAN of International Bank Account Number is onderdeel van een nieuwe internationale standaard die is goedgekeurd als onderdeel van de SEPA-overeenkomst (Single Euro Payments Area). IBAN is een internationaal overeengekomen systeem voor het identificeren van bankrekeningen over nationale grenzen heen om de communicatie en verwerking van grensoverschrijdende transacties met een verminderd risico op transcriptiefouten te vergemakkelijken. Het is geïmplementeerd door de meeste Europese landen en veel landen in de andere delen van de wereld,
"KYB-Know your Business "	(Cliëntenonderzoek van zakelijke klanten) Ken je zakelijke klant- de due diligence-controles van uw bedrijf op rechtspersonen, hun bestuurders en uiteindelijke begunstigen volgens de wettelijke vereisten voor het witwassen van geld
"KYC- Know your Customer"	(Cliëntenonderzoek) Ken je klant- persoonlijke zorgvuldigheidscontroles volgens de wettelijke voorschriften tegen witwassen
"Verjaringstermijn"	Indien van toepassing: de periode van 6 jaar na beëindiging van deze Overeenkomst;
"Handelaar"	een detailhandelaar of een andere persoon die e-geld accepteert op grond van een verkopersaccount bij een acquirer of een betalingsdienstaanbieder.
"Betaaldiensten"	betekent alle betalings- en e-gelddiensten en alle aanverwante diensten die beschikbaar zijn voor de Klant door het gebruik van de Rekening en / of Kaart;
"Betaaldiensten	

Richtlijn 2 "	(PSD2) betekent EU-richtlijn 2015/2366 met betrekking tot betalingsdiensten, zoals van tijd tot tijd gewijzigd of vervangen en omgezet in wetgeving als de Payment Services Regulation 2017.
Betalings- initiatiedienstaanbieder ("PISP")	is een partij die een door u gevraagde betalingsopdracht initieert met betrekking tot uw rekening bij een aanbieder van betalingsdiensten
"SEPA"	de Single Euro Payments Area (SEPA) is een initiatief voor betalingsintegratie van de Europese Unie om het proces van bankoverschrijvingen te vereenvoudigen
"Vereenvoudigd Cliëntenonderzoek"	een middel tot zelfcertificering voor de registratie van persoonsgegevens die verband houden met een kaart of rekening [SDD cliëntenonderzoek]. SDD-kaarten zijn onderworpen aan lagere jaarlijkse oplaad- en ATM-limieten
"SWIFT"	De Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication biedt een netwerk waarmee financiële instellingen wereldwijd informatie over financiële transacties kunnen verzenden en ontvangen in een veilige, gestandaardiseerde en betrouwbare omgeving.
"Extra Prepaid Mastercard "	Indien van toepassing, een secundaire kaart die wordt uitgegeven aan een extra persoon op elk gewenst moment na de succesvolle registratie van een primaire kaart of account, ook bekend als Partner Card;
"Systemen en Regelingen "	de regeling is Mastercard of Visa zoals weergegeven op uw kaart of account; Systemen die de processor zijn.
"Transactie"	realiseren of proberen te doen: (i) een betaling, of een aankoop van goederen of diensten van een Handelaar wanneer de betaling (geheel of gedeeltelijk) plaatsvindt door gebruik te maken van de Betaaldiensten, inclusief wanneer betaling wordt gedaan over het internet of per telefoon
"Virtueel account"	Een vooraf door ons uitgegeven prepaid virtueel account waarmee u transacties met kaart-niet-aanwezig (CNP) kunt uitvoeren na voldoende financiering van het virtuele account.
"wij", "ons" of "onze"	Prepaid Financial Services Limited als emittent van elektronisch geld en gereguleerde entiteit;
"u" of "uw"	De klant en / of enige persoon of externe leverancier die door u is gemachtigd voor gebruik in overeenstemming met deze algemene voorwaarden

2. Contact

Uw kaart of account kan online worden beheerd op www.epscards.com of via e-mail naar corporate@epscards.com / support@epscards.com of per telefoon op 088-3334440 in Nederland of in het buitenland +31 (0) 20 416 18 13. Bel om verloren of gestolen kaarten te melden +44 (0) 207 125 0321 of stuur een e-mail naar support@epscards.com. Op elk moment tijdens de contractuele relatie hebt u het recht om, op verzoek, kosteloos deze voorwaarden te ontvangen.

3. Uw overeenkomst met ons

- 3.1 De uitgever van uw EPS Prepaid Mastercard en aanbieder van de betaaldiensten is Prepaid Financial Services Limited (PFS). PFS is geregistreerd in Engeland en Wales onder het registratienummer van de onderneming; 6337638. Geregistreerd kantoor: 5e verdieping, Langham House, 302-308 Regent Street, Londen, W1B 3AT.
- 3.2 PFS is geautoriseerd en gereguleerd als uitgever van elektronisch geld door the Financial Conduct Authority registratienummer 900036. Details van de PFS-autorisatielicentie uitgegeven door de Financial Conduct Authority zijn beschikbaar in het openbare register op https://register.fca.org.uk/ShPo_FirmDetailsPage?id=001b000000m4IX9AAM
- 3.3 Prepaid Financial Services Limited treedt op als uitgever van het programma.
- 3.4 European Payment Solutions B.V. is de programmamanager voor EPS Card. European Payment Solutions B.V. is geregistreerd in Nederland met als geregistreerd kantoor: IJburglaan 634 A, 1087CE Amsterdam onder registratienummer 34362006.
- 3.5 Prepaid Financial Services Limited heeft een licentie als fundamenteel lid bij de Mastercard-regeling. Mastercard is een geregistreerd handelsmerk van Mastercard International Incorporated.
- 3.6 Deze algemene voorwaarden beheersen de relatie tussen ons en u voor de levering van de Betaaldiensten door ons aan u. Deze overeenkomst bevat ook belangrijke informatie die van invloed kan zijn op uw vermogen om uw geld te recupereren. Door uw account te activeren, wordt u geacht de algemene voorwaarden in deze overeenkomst te hebben aanvaard en volledig begrepen en gaat u ermee akkoord deze te respecteren door uw gebruik van de kaart en / of door uw aanvaarding aan te geven.
- 3.7 Uw kaart is geen creditcard en wordt niet uitgegeven door een bank. Ongeacht het type kaart (en) dat u heeft, heeft u maar één account waar uw beschikbare saldo zich bevindt.
- 3.8 Uw betaaldiensten kunnen niet worden geactiveerd tenzij we de vereiste informatie hebben ontvangen, zodat we u kunnen identificeren en ons kunnen houden aan alle van toepassing zijnde KYC- en anti-witwasvereisten. Wij zullen dergelijke gegevens en documenten bewaren in overeenstemming met alle toepasselijke wettelijke en reglementaire vereisten.
- 3.9 De munteenheid van uw prepaid kaart zal het bedrag of het equivalent zijn in de lokale munteenheid die aan uw kaart is toegekend (bijv. euro's €, \$ dollars of ponden £).
- 3.10 Elke Transactie op uw Kaart in een andere valuta dan de valuta waarin uw Kaart is uitgedrukt, vereist een valutaconversie met een wisselkoers, die van uw rekening wordt afgetrokken. Raadpleeg het kosten- en limietschema voor de toegepaste wisselkoers.
- 3.11 U zult geen rente ontvangen over het Beschikbaar saldo op uw kaart en/of Account.

- 3.12 De betaaldiensten zijn prepaid-betaaldiensten en geen krediet- of bankproduct. U moet er daarom voor zorgen dat u voldoende Beschikbaar Saldo hebt om te betalen voor elke aankoop, betaling die u via de betaaldiensten verricht (inclusief belasting over de toegevoegde waarde en andere belastingen, kosten en vergoedingen die van toepassing zijn). Als om welke reden dan ook een Transactie wordt verwerkt en het Transactiebedrag het Beschikbare Saldo overschrijdt, moet u ons onmiddellijk het bedrag van dit eigen risico terugbetalen, of uiterlijk binnen 14 werkdagen na de transactiedatum, en hebben wij het recht om de doorgang van eventuele bestaande of latere Transacties te stoppen, en uw card te blokkeren indien betaling uitblijft.
- 3.13 Als u na het blokkeren van uw kaart het volledige uitstaande bedrag aan ons terugstort, kunnen we - als u het ons vraagt - uw kaart weer ontgrendelen. Na het vrijgeven kunt u uw kaart opnieuw gebruiken.
- 3.14 Als uw kaart wordt geblokkeerd en uw betaling is uitgebleven, bent u officieel in verzuim en kunnen wij verpagingsrente over het openstaande saldo heffen tot het openstaande saldo volledig is terugbetaald aan ons. De verpagingsrente is gelijk aan de wettelijke rente voor niet-commerciële transacties. We kunnen ook wettelijke incassokosten rekenen over het openstaande saldo. Voordat we dat doen, zullen we u eerst een herinnering sturen.
- 3.15 Deze overeenkomst geeft u geen enkel recht tegen een systeem, haar filialen of een derde partij.
- 3.16 Alleen personen ouder dan 18 jaar hebben recht op registratie voor de betaaldiensten.

4. Beperkingen m.b.t. onze dienstverlening & SEPA-overdracht Betaling (STP)

- 4.1. Transacties kunnen worden beperkt door kaart- of accounttype, individuele gebruikspatronen en profielen voor betalingsrisico's. In verband met de bestrijding van het witwassen van geld en fraude behouden wij ons het recht voor om bepaalde betalingsbeperkingen (inclusief die gepubliceerd of hierin opgenomen) te wijzigen zonder kennisgeving vooraf en voor zover nodig om aan onze wettelijke verplichtingen te voldoen.
- 4.2. Vereenvoudigd Cliëntenonderzoek kan worden beperkt tot binnenlandse ATM-toegang, samen met jaarlijkse maximale laad limieten en gemaximeerde jaarlijkse opnamelimieten. Deze limieten zullen worden onderworpen aan de Systemen en Regelingen en wettelijke vereisten.
- 4.3. Bij het verzenden van geld naar uw account bij ons, raden wij afzenders aan om gebruik te maken van de SEPA-betalingsmethode om geld te storten naar uw individuele IBAN-account. Als dit geen beschikbare optie is, bent u verantwoordelijk voor het controleren van alle details en referenties bij het verzenden van geld, omdat wij niet verantwoordelijk zijn om dit voorgaande te doen en ook niet verantwoordelijk zijn voor vertragingen die hierdoor worden veroorzaakt.
- 4.4. Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor het betalingsproces of de kosten verbonden aan bank (en) en / of intermediaire bank (en) om betalingen van u aan ons te verwerken. Alle kosten die aan ons in rekening worden gebracht, niet beperkt tot het ontvangen, verwerken of crediteren van een betaling voor u, worden door ons in mindering gebracht voordat wij het resterende saldo aan u crediteren.
- 4.5. U bent verantwoordelijk voor het controleren en bevestigen van betalingsgegevens en kosten voordat u ons een betaling doet.
- 4.6. PFS crediteert betalingen ontvangen voor uw account ten minste eenmaal per dag en voor het einde van de werkdag. PFS zal niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele ontvangsten

betalingen buiten deze werkperiode. Betalingen die buiten de werkperiode worden ontvangen zullen worden verwerkt alsof zij de eerstvolgende werkdag zijn ontvangen.

- 4.7. E-wallets-accounts die zijn toegewezen aan zakelijke klanten zijn onderworpen aan KYB-goedkeuring. Middelen worden ontvangen en automatisch bijgeschreven op de zakelijke account van de E-Wallet.
- 4.8. PFS behoudt zich het recht voor om de E-Wallet-service/diensten op te schorten wegens misbruik.
- 4.9. Zakelijke klanten zijn aansprakelijk om de bron van de fondsen, welke zij aan ons verzenden, te kunnen openbaren wanneer wij daarom verzoeken zodat wij aan onze wettelijke eisen kunnen voldoen.
- 4.10. Wanneer een kaart is geactiveerd en 90 dagen niet is gebruikt, zal een inactiviteit fee worden geheven zoals vermeld in het Vergoedingen & Limieten Schema.

5. Gebruik van de diensten

- 5.1. U hebt toegang tot uw Account (rekening) informatie door u via onze website aan te melden bij uw account. Vanaf hier kunt u details over uw transacties bekijken, inclusief datums, valuta's, kosten of toegepaste wisselkoersen. Deze informatie is te allen tijde toegankelijk en kan indien nodig worden opgeslagen en gereproduceerd.
- 5.2. U kunt de betaaldiensten gebruiken tot het bedrag van het Beschikbare Saldo voor Transacties bij Handelaren van het relevante systeem tot het bedrag van de balans. Als het Beschikbare Saldo onvoldoende is om te betalen voor een Transactie, staan sommige Handelaars niet toe dat u het gebruik van een Kaart of Account combineert met andere betaalmethoden.
- 5.3. De waarde van elke Transactie en het bedrag aan eventuele vergoedingen of kosten die u op grond van deze Overeenkomst moet betalen, zal van het Beschikbare Saldo worden afgetrokken.
- 5.4. Zodra een transactie is Geautoriseerd, kan deze niet meer worden teruggehaald (of ingetrokken) door u na het moment dat het door ons is ontvangen. Een transactie wordt geacht door ons te zijn ontvangen op het moment dat u de transactie autoriseert en wel als volgt:
 - i. voor aankopen en ATM-transacties, op het moment dat wij de transactie-instructie van de verkopende ondernemer of ATM-beheerder ontvangen, en
 - ii. voor andere transacties die rechtstreeks aan ons worden gecommuniceerd, op het moment dat u ons vraagt om de transactie te voltooien
- 5.5. Wanneer een herroeping van een Geautoriseerde betaling tussen ons en u is overeengekomen, kunnen we een vergoeding voor intrekking in rekening brengen.
- 5.6. Binnen de EER zorgen wij ervoor dat de betaling binnen drie werkdagen wordt overgedragen aan de betalingsdienstaanbieder van de Handelaar. Als de betalingsdienstaanbieder van de Handelaar zich buiten de EER bevindt, zullen we de betaling zo snel mogelijk uitvoeren.
- 5.7. Om u en ons te beschermen tegen fraude, zullen Handelaars een elektronische autorisatie aanvragen voordat ze een Transactie verwerken. Als een Handelaar geen elektronische autorisatie kan krijgen, kan hij uw Transactie mogelijk niet autoriseren.
- 5.8. We kunnen elk gebruik van de Betaaldiensten weigeren die in strijd zouden kunnen zijn met deze algemene voorwaarden of als we goede redenen hebben om te vermoeden dat u of een derde partij fraude hebt gepleegd of van plan bent te plegen of ander illegaal of niet-toegestaan gebruik van de betaaldiensten.
- 5.9. Uw vermogen om gebruik te maken van, of toegang te krijgen tot de Betaaldiensten, kan af en toe worden onderbroken, bijvoorbeeld als we onderhoud aan onze systemen moeten uitvoeren. Neem via onze website contact op met de klantenservice om ons op de hoogte te stellen van problemen die u ondervindt bij het gebruik van uw Kaart of Account en we zullen ons best doen om eventuele problemen op te lossen.

- 5.10. Indien van toepassing, kunt u ons aanmelden voor maximaal 1 Extra Prepaid Mastercard, voor gebruik door een Extra Kaarhouder in uw Account. Extra kaarthouders voor wie u wettelijk aansprakelijk bent, moeten 13 jaar of ouder zijn. Alle andere extra kaarthouders moeten 18 jaar of ouder zijn. Het is een voorwaarde voor elke registratie voor een secundaire kaart dat u, als klant, erkent dat wij geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid van welke aard dan ook aanvaarden voor het gebruik van een secundaire kaart door een aanvullende kaarhouder voor transacties die niet door u zijn geautoriseerd. Als je hebt geregistreerd, sturen we je een tweede kaart, waarvoor we extra kaartkosten in rekening brengen. Na ontvangst van de secundaire kaart, kunt u de secundaire kaart aan de extra kaarhouder geven voor gebruik, onder de voorwaarde dat:
- i. u de Extra Kaarhouder een kopie van deze algemene voorwaarden geeft (die vervolgens door u beiden wordt gebruikt);
 - ii. de secundaire kaart alleen door die persoon mag worden gebruikt;
 - iii. u de primaire kaart behoudt;
 - iv. u de Extra Kaarhouder informeert dat u de Primaire Kaart heeft behouden en dat u nog steeds het Account kunt gebruiken;
 - v. het verkrijgen van dergelijke aanvullende informatie en documentatie om ons in staat te stellen te voldoen aan alle van toepassing zijnde KYC- en anti-witwasvereisten.
- 5.11. U blijft verantwoordelijk voor het gebruik van de Betaaldiensten en voor alle vergoedingen en kosten die door de Extra kaarhouder (s) worden gemaakt en u zal als houder worden blijven beschouwd van gelden die al of later op de rekening zijn geladen. Het gebruik van een Kaart, in die zin dat er een Extra kaarhouder is geregistreerd, zal worden gezien als bevestiging dat u de Extra kaarhouder heeft voorzien van deze Algemene Voorwaarden.

Dit gedeelte (6) is alleen van toepassing op kaarthouders die gebruikmaken van externe providers, PISP of AISP, in overeenstemming met PSD2

- 6. Toegang door externe providers**
- 6.1. U kunt toestemming geven aan gereguleerde externe leveranciers (PISP's of AISP's) voor online toegang tot uw account om betalingen te doen of informatie te verkrijgen over saldi of transacties op uw Kaart en/of Account.
- 6.2. De PISP's en/of AISP's moeten op passende wijze zijn geregistreerd en geautoriseerd in overeenstemming met PSD2. U moet contact opnemen met de regelgevende instantie van het betreffende land voordat u toestemming geeft.
- 6.3. Elke toestemming die u aan een derde partij verleent, is een overeenkomst tussen u en haar, wij zijn niet aansprakelijk voor welke schade dan ook, als gevolg van een dergelijke overeenkomst.
- 6.4. Voordat u toestemming geeft, moet u uzelf ervan overtuigen in welke mate van toegang u instemt, hoe het zal worden gebruikt en aan wie het kan worden doorgegeven.
- 6.5. U dient zich bewust te zijn van alle rechten om de toestemming tot toegang van derden in te trekken en welk proces zij hebben om deze toegang te verwijderen.
- 6.6. Voor zover toegestaan door wet- of regelgeving en onderhevig aan enig recht op restitutie dat u krachtens deze Overeenkomst tussen u en ons heeft, zijn wij niet verantwoordelijk voor enige actie die de betrokken derde neemt met betrekking tot opschorting of beëindiging van uw gebruik van hun service of voor eventuele daaruit voortvloeiende verliezen. Wij zijn ook niet verantwoordelijk voor, of een partij bij, een overeenkomst die u aangaat met een relevante derde partij. U dient ervoor te zorgen dat u een dergelijke overeenkomst of ander toepasselijk beleid leest en naleeft en dat deze Overeenkomst van toepassing blijft, inclusief alle diensten en onze vergoedingen zoals vermeld.

6.7. Indien van toepassing, kunnen we de toegang tot uw account weigeren voor elke derde partij die wij beschouwen als een risico van witwassen van geld of terrorismefinanciering, fraude of andere criminele activiteiten. Indien we deze acties moeten ondernemen, en waar mogelijk, zullen we redenen daarvoor geven, tenzij beperkt door de wet of om interne veiligheidsredenen.

7. Voorwaarden van gebruik bij bepaalde Handelaars

- 7.1. In sommige omstandigheden kunnen wij of Handelaars een Beschikbaar Saldo vereisen die hoger is dan het transactiebedrag. Zo kunt u bijvoorbeeld bij restaurants worden verplicht 15% meer dan de waarde van de rekening op uw Kaart te hebben staan om mogelijk te maken dat er een fooi of servicekosten kunnen worden toegevoegd door u of het restaurant.
- 7.2. In sommige omstandigheden kunnen Handelaars een verificatie vereisen dat uw Beschikbaar Saldo daadwerkelijk het transactiebedrag zal dekken en een reservering (hold) op uw Beschikbaar Saldo plaatsen voor dat bedrag, dit omvat bijvoorbeeld ook autoverhuurbedrijven. In het geval dat een Handelaar een dergelijke pre-autorisatie op uw Account plaats, zult u geen toegang tot deze gelden hebben totdat de transactie is voltooid of vrijgelaten door de Handelaar, wat tot wel 30 werkdagen kan duren.
- 7.3. Als u uw kaart gebruikt bij een benzinestation, aanvaarding onder voorbehoud aan de Handelaar, kan er een pre-autorisatie op uw Kaart worden geplaatst voor een vooraf bepaald bedrag in de betreffende Valuta. Indien u niet de gehele waarde van de pre-autorisatie gebruikt of niet voldoende Beschikbaar Saldo heeft voor de pre-autorisatie, is het mogelijk dat het gereserveerde bedrag tot 30 dagen kan worden vastgehouden voordat het voor u weer beschikbaar is.
- 7.4. Sommige Handelaars accepteren geen betaling via onze Betaaldiensten. Het is uw verantwoordelijkheid het beleid bij elke Handelaar te controleren. Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid indien een handelaar weigert om de betaling te ontvangen met behulp van onze Betaaldiensten.
- 7.5. Met betrekking tot enig geschil (dispute) tussen u en een Handelaar, op voorwaarde dat u ons kunt overtuigen dat u al het mogelijke gedaan hebt om het geschil met de betreffende Handelaar op te lossen, zullen wij u proberen te helpen voor zover dit redelijkerwijs uitvoerbaar is. We kunnen u een chargeback-verwerkingsprovisie in rekening brengen zoals vermeld in het kosten- en limietenschema dat aan u is verstrekt, voor eventuele hulp die we u bij geschillen geven. Als er een niet op te lossen geschil is met een Handelaar in omstandigheden waarin de Kaart is gebruikt voor een Transactie, bent u aansprakelijk voor de Transactie en moet u dit rechtstreeks met de betreffende Handelaar oplossen.

8. Beheren & Beschermen van uw Account

- 8.1. U bent verantwoordelijk voor uw Kaart, iedere gebruikersnaam, pin code en Account wachtwoorden. Deel uw Kaart of Account beveiligingsdetails met niemand.
- 8.2. U moet uw Account, PIN, gebruikersnaam en wachtwoord veilig houden en gescheiden van uw Kaart of enig verslag/registratie van uw Kaartnummer en het aan niemand onthullen. Dit omvat:
- i. uw pincode onthouden zodra u het ontvangt, en het vernietigen van het bericht, e-mail of enig andere toegestane vorm van communicatie gebruikt om de pincode aan u over te brengen;

- ii. het nooit schrijven van uw PIN op uw Kaart of enig ander object die u normaal gesproken bij uw Kaart houdt.
 - iii. het te allen tijde geheim houden van uw PIN, ook door uw pincode niet te gebruiken indien een ander meekijkt.
 - iv. het niet onthullen van uw PIN aan enig persoon.
- 8.3. De gebruiker van de Kaart(s) moet de handtekening strip van elke gepersonaliseerde Kaart direct tekenen na ontvangst.
- 8.4. Als u de pincode vergeten bent, moet u een SMS instructie sturen naar 0031 (0) 631 045 800 met <PIN> <laatste 8 cijfers van uw kaart> om uw PIN opnieuw op te halen. Bijvoorbeeld: stuur PIN 12345678 naar 0031 (0) 631 045 800.
- 8.5. De Betaaldiensten mogen alleen gebruikt worden door de Klant.
- 8.6. U moet uw kaart niet aan enig ander persoon geven of enig ander persoon toestemming geven gebruik te maken van de Betaaldiensten. U moet de Kaart op een veilige plaats bewaren.
- 8.7. Niet naleving van artikel 8.2 kan uw vermogen om eventuele verliezen te claimen beïnvloeden in die gevallen dat wij kunnen aantonen dat u met opzet heeft nagelaten de informatie veilig te houden of u frauduleus, met onnodige vertraging dan wel met grove nalatigheid heeft gehandeld. In alle andere omstandigheden is uw maximale aansprakelijkheid zoals hieronder uiteengezet in artikel 15.
- 8.8. Als u van mening bent dat iemand anders kennis heeft van uw Kaart of Account beveiligingsdetails, moet u direct contact met ons opnemen.
- 8.9. Zodra uw Kaart van uw Account is verlopen of gevonden wordt nadat u deze als verloren of gestolen heeft opgegeven gaat u ermee akkoord de Kaart te vernietigen door deze in tweeën te knippen door de magneetstrip.

9. Identiteitsverificatie

- 9.1. Wanneer u een Transactie aangaat via het internet, kunnen sommige websites van u verlangen dat u uw naam en adres invoert. In dergelijke gevallen moet u het meest recente adres opgeven welke door u (de Klant) bij ons is geregistreerd als het Account adres. Het account adres is ook het adres waar wij alle correspondentie naar toe sturen.
- 9.2. De Klant dient ons binnen 7 dagen na elke wijziging in het Accountadres, of uw andere contactgegevens, op de hoogte te stellen. U kunt ons informeren door contact op te nemen met de Klantenservice, zij kunnen van u verlangen dat u een dergelijke kennisgeving schriftelijk bevestigt. U zult aansprakelijk worden gesteld voor schade die rechtstreeks het gevolg is van iedere nalatigheid ons te informeren over een dergelijke wijziging als gevolg van onnodige vertraging, uw grove nalatigheid of fraude. We zullen uw nieuwe Accountadres moeten verifiëren en zullen de benodigde relevante bewijzen van u vragen. Het niet naleven van dit artikel kan leiden tot beëindiging van uw account zoals vermeld in artikel 13.
- 9.3. Wij behouden ons het recht voor om op elk gewenst moment onszelf te kunnen overtuigen van uw identiteit en woonadres (bijvoorbeeld door het vragen van relevante originele documenten), mede met het oog op het voorkomen van fraude en/of witwassen van geld. Daarnaast, op het moment van uw aanvraag of op enig moment in de toekomst, in verband met uw account, geeft u

ons toestemming om elektronische identiteitscontrole rechtstreeks of met behulp van relevante derden uit te voeren.

- 9.4. Kaarten worden afgegeven in overeenstemming met de wettelijke grenzen en voorwaarden. Volle kaart limieten, ons gebruik voor kaarten kunt u vinden op onze website.

10. Uw kaart opzeggen

- 10.1. Indien u op enig moment de betaaldiensten wenst op te zeggen, dient u de annulering online aan te vragen door ons te informeren over uw voornemen, en restitutie van uw ongebruikte tegoed aan te vragen, door ons, zoals beschreven in artikel 2, te e-mailen. U dient uw email aan ons te versturen vanaf het emailadres dat u opgegeven heeft toen u uw rekening registreerde. Onze Klantenservice zal daarna al het verdere gebruik van uw betaaldiensten opschorten.
- 10.2. Wanneer wij alle benodigde informatie van u ontvangen hebben (inclusief KYC) en alle transacties en toepasselijke kosten verwerkt zijn, zullen wij de klant het beschikbare tegoed minus de aan ons verschuldigde kosten retourneren, op voorwaarde dat:
- i. u zich niet schuldig heeft gemaakt aan fraude of grove nalatigheid of gehandeld heeft op een wijze die aanleiding geeft tot een redelijke verdenking van fraude of grove nalatigheid; en
 - ii. wij niet bij wet of op basis van regelgeving, of op verzoek van de politie, een rechtbank of andere wettelijke autoriteit, verplicht zijn uw beschikbare tegoed achter te houden.
- 10.3. Wanneer de betaaldiensten geannuleerd zijn is het uw verantwoordelijkheid om uw kaart(en) te vernietigen die aan u zijn verstrekt onder de betaaldiensten.
- 10.4. Indien, na retournering van uw Beschikbaar Saldo, blijkt dat er nog meer Transacties uitgevoerd zijn of kosten veroorzaakt zijn door gebruik van de kaart(en) of als wij een geweigerde betaling ontvangen van een eerder gedane transactie, zullen wij u informeren over het bedrag en dient u ons dit bedrag direct na ons verzoek als schuld te betalen, of uiterlijk binnen 14 dagen na kennisgeving.
- 10.5. We kunnen verpagingsrente in rekening brengen op het openstaande saldo totdat dit saldo volledig aan ons is terugbetaald. De verpagingsrente is gelijk aan de wettelijke rente voor niet-commerciële transacties. We kunnen ook wettelijke inningskosten in rekening brengen over het openstaande saldo.
- 10.6. De extra kosten genoemd in 10.5 kunnen zelfs in rekening worden gebracht wanneer de eerdergenoemde melding in 10.4 u niet heeft bereikt, omdat we altijd de in uw account geregistreerde gegevens gebruiken om contact met u op te nemen. Zie ook artikel 9 voor uw eigen verantwoordelijkheden met betrekking tot het up-to-date houden van uw accountgegevens.

11. Uw Herroepingsrecht (bedenktermijn)

U heeft het recht zich terug te trekken uit deze overeenkomst onder de volgende voorwaarden;

- 11.1 Indien u de Betaaldiensten hebt aangeschaft dan heeft u een bedenktijd van 14 dagen die ingaat op de datum van de succesvolle activering van uw account om u terug te trekken uit deze overeenkomst en de Betaaldiensten te annuleren zonder boete, maar onder aftrek van eventuele redelijke kosten gemaakt door ons bij de uitvoering van de levering van diensten voordat u annuleert. U moet contact met ons opnemen binnen deze periode van 14 dagen en ons

informereren dat u zich wenst terug te trekken uit deze overeenkomst en u moet geen gebruik van de Betaaldiensten maken. Wij zullen dan de Betaaldiensten annuleren en de hoeveelheid Beschikbaar Saldo op de rekening van de Klant vergoeden. Echter, wij behouden ons het recht voor om Beschikbaar Saldo voor maximaal 30 werkdagen na ontvangst van uw instructies vast te houden alvorens deze terug te storten, om ervoor te zorgen dat de gegevens van alle transacties zijn ontvangen.

11.2 Kaarthouders kunnen worden verplicht om een bewijs van aankoop te overleggen. Voor kaarten die langer dan 30 dagen geleden zijn gekocht en niet zijn geactiveerd kunnen we niet een terugbetaling voor de aanschafkosten van de Kaart aanbieden.

11.3 Na de bedenktijd mag u alleen de Betaaldiensten annuleren zoals omschreven in artikel 10 hierboven.

12. Verlopen (Expiratie) van uw kaart en terugstorten van uw geld

12.1. De vervaldatum is geprint op uw Kaart. Het geld op uw Account zal na de vervaldatum van de meest recente Kaart die op uw Account is uitgegeven ("vervaldatum") niet langer bruikbaar zijn.

12.2. De Betaaldiensten en deze Overeenkomst eindigen op de vervaldatum tenzij u in overeenstemming met clausule 12.4 een vervangende Kaart aanvraagt of krijgt voorafgaand aan de vervaldatum of tenzij wij er mee instemmen u na de vervaldatum toegang te blijven verlenen tot de Betaaldiensten.

12.3. U mag na de vervaldatum uw vervallen Kaart(en) niet meer gebruiken.

12.4. Als uw kaart vervalt, voordat uw beschikbare tegoed opgebruikt is, kunt u contact opnemen met de Klantenservice om een vervangende kaart aan te vragen, op voorwaarde dat u dit 14 dagen voor de vervaldatum doet. Er zijn kosten verbonden aan deze Kaart (indien vermeld).

12.5. Uw geld kan, in weerwil van mogelijke vervaldatum, geretourneerd worden indien u op een willekeurig moment voor het einde van de 6-jarige Verjaringstermijn met ons in contact treedt. Na deze Verjaringstermijn kan uw geld niet langer aan u geretourneerd worden.

12.6. Op voorwaarde dat uw verzoek tot retourneren minder dan 12 maanden na de vervaldatum is ingediend, zal het retourneren geen extra kosten met zich meebrengen. Dit laat onverlet dat normale kosten in rekening kunnen worden gebracht voor het terugstorten van resterend saldo in uw account. In het geval u uw verzoek 12 maanden of meer na de vervaldatum en voor de contractbeëindiging indient kunnen extra kosten in rekening gebracht worden voor het sluiten van de rekening (indien vermeld).

12.7. We behouden ons het recht voor om u een vervanging te geven voor een vervallen kaart zelfs als u deze niet aangevraagd heeft. Als u geen vervangende kaart heeft aangevraagd zullen u geen kosten voor een vervangende kaart, zoals beschreven in het Overzicht Kosten & Limieten, in rekening gebracht worden.

12.8. We hebben het absolute recht om bedragen op de rekening(en) of kaart(en) af te zetten tegen, over te maken of te gebruiken voor gehele of gedeeltelijke betaling van geldelijke verplichtingen en kosten die aan ons verschuldigd zijn en die niet betaald of voldaan zijn vanaf het moment dat deze invorderbaar werden.

12.9. We hebben het absolute recht om uw account te sluiten en een claim voor terugvordering in te dienen als uw account gedurende meer dan 60 dagen negatief staat. Als onze terugvordering

succesvol is, mogen bedragen alleen worden gebruikt om uw creditcard of account te crediteren en blijft uw account gesloten.

13. De beëindiging of schorsing van uw account

- 13.1. Wij kunnen uw gebruik van de Betaaldiensten beëindigen met voorafgaande kennisgeving van ten minste 2 maanden. Kennisgeving is niet noodzakelijk indien blijkt dat uw contactgegevens en adres niet langer kloppen.
- 13.2. Uw gebruik van de Betaaldiensten zal worden beëindigd na de Vervaldatum in overeenstemming met artikel 12.2
- 13.3. We kunnen uw gebruik van de Betaaldiensten voor zolang als redelijkerwijs mag worden vereist, beëindigen of opschorten zonder voorafgaande kennisgeving:
 - i. in het geval van een fout of storing in het gegevens informatie verwerkingssysteem;
 - ii. als we redelijkerwijs van mening zijn dat u de Betaaldiensten hebt gebruikt of er waarschijnlijk gebruik van zult maken, of de Betaaldiensten in staat stelt op een wijze te worden gebruikt, op een wijze welke in strijd is met deze Overeenkomst of om een strafbaar feit te plegen;
 - iii. als enig Beschikbaar Saldo het risico kan lopen van fraude of misbruik;
 - iv. als wij vermoeden dat u valse of misleidende informatie heeft verstrekt;
 - v. op bevel of aanbeveling van de politie of een relevante regerings- of regelgevende autoriteit.
 - vi. indien u bent overleden;
 - vii. u heeft uw woonadres binnen de EEU verlaten of zal deze verlaten voor een woonadres buiten de EEU;
 - viii. u woont niet langer op het door u opgegeven woonadres en u heeft niet voldaan aan de verplichtingen welke zijn genoemd in artikel 9.
- 13.4 Als wordt vastgesteld dat een transactie is uitgevoerd door het gebruik van uw Kaart nadat een actie van ons is ondernomen als omschreven in 13.1, dient u een dergelijk bedrag onmiddellijk aan ons terug te betalen, of uiterlijk binnen 14 dagen na kennisgeving. Artikelen 10.5. en 10.6 zijn ook van toepassing.

14. Verlies of diefstal van uw Kaart

- 14.1. U bent verantwoordelijk voor het beschermen van uw fondsen alsof het contant geld is.
- 14.2. U moet uw fondsen behandelen als contant geld in uw portemonnee en er dienovereenkomstig naar omzien. Als u uw kaart verliest, of deze wordt gestolen, kan het zo zijn dat u uw fondsen niet op precies dezelfde manier terug vindt op uw Account zoals u ook meestal niet in staat zou zijn om contant geld die u verliest of wat van u is gestolen terug te krijgen.
- 14.3. Als uw kaart verloren of gestolen is, of als u denkt dat iemand de Betaaldiensten zonder uw toestemming gebruikt of als uw kaart is beschadigd dan wel storingen in het gebruik ervan ondervindt:
 - i. moet u zo spoedig mogelijk contact met ons opnemen en ons voorzien van uw Account of Kaart nummer en ofwel uw gebruikersnaam en wachtwoord of enig andere informatie wat ons kan helpen u te identificeren; en

- ii. mits we toestemming hebben verkregen van de Klant om de rekening te sluiten, zullen wij de kaarthouder voorzien van een vervangende Kaart met een overeenkomstige nieuwe Account geladen met een bedrag gelijk aan uw laatste Beschikbaar Saldo.
- 14.4. U bent aansprakelijk tot een maximum van de eerste €50/£35 van schade als gevolg van ongeoorloofde transacties die plaatsvinden voorafgaand aan uw kennisgeving aan ons van verlies of diefstal. Als uit onze onderzoeken blijkt dat een betwiste transactie werd toegestaan door u, of dat u frauduleus of met grove nalatigheid heeft gehandeld (bijvoorbeeld door niet uw Prepaid Kaart of pincode veilig te houden), kunnen we elke betaalde vergoeding ongedaan maken en kunt u aansprakelijk worden gesteld voor schade die wij lijden door het gebruik van de Prepaid Kaart. U zult niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade zodra u ons van verlies of diefstal in kennis heeft gesteld, tenzij we in redelijkheid bepalen dat u hebt gehandeld in overeenstemming met artikel 15.1.ii., in welk geval u aansprakelijk bent voor alle schade.
- 14.5. Zodra we in kennis zijn gesteld van verlies of diefstal, zullen we de Betaaldiensten opschorten, zodra we daartoe in staat zijn, om eventuele verdere verliezen te beperken. We kunnen alleen maatregelen nemen om onbevoegd gebruik van de Betaaldiensten te voorkomen als u ons kunt voorzien van het Account of Kaart nummer ofwel gebruikersnaam en wachtwoord of als u voldoende informatie kan produceren om uzelf en het desbetreffende Account te identificeren.
- 14.6. Vervangende kaarten zullen worden verzonden aan het meest recente Account adres wat is geregistreerd door de kaarthouder. Indien u ons niet voorziet, of heeft voorzien, van het correcte adres brengen wij u kosten in rekening voor de vervangende kaart.
- 14.7. Als u vervolgens een kaart vindt of verkrijgt die u als verloren of gestolen heeft opgegeven, moet u de Kaart onmiddellijk vernietigen door deze in tweeën te knippen door de magneetstrip.
- 14.8. U stemt toe ons te helpen, onze vertegenwoordigers, regelgevende instanties en de politie als uw Kaart verloren of gestolen is, of als we vermoeden dat de Betaaldiensten worden misbruikt.

15. Onze aansprakelijkheid

15.1 Onder voorbehoud van clause 15.4;

- i. geen van beide partijen is aansprakelijk voor de ander voor indirecte schade of gevolgschade (inclusief, zonder beperking, verlies van omzet, winst of inkomsten), gemaakt in verband met deze overeenkomst, hetzij afkomstig uit contract, onrechtmatige daad (inclusief nalatigheid), schending van een wettelijke plicht of anderszins;
- ii. wij zijn niet aansprakelijk:
 1. als u niet in staat bent de Betaaldiensten te gebruiken als uiteengezet of voor redenen zoals vermeld in de artikelen 4 en 10;
 2. voor enige fout of storing buiten onze redelijke controle met betrekking tot het gebruik van de Betaaldiensten, met inbegrip van maar niet beperkt tot, een gebrek aan Beschikbaar Saldo of storing in of uitval van gegevensverwerkende systemen;
 3. voor verlies, storing of tekortkoming met betrekking tot het gebruik van een derde-provider zoals vermeld in clause 6.3, 6.6 en 6.7 van deze overeenkomst,
 4. als een Handelaar weigert een transactie te accepteren of er niet in slaagt om een autorisatie of een pre-autorisatie te annuleren;
 5. voor de goederen of diensten die zijn gekocht met uw Kaart;

6. voor verlies, fraude of diefstal, dat meer dan 8 weken na de gebeurtenis is gemeld;

7. indien u:

15.ii.7.1. met onnodige vertraging heeft gehandeld;

15.ii.7.2. frauduleus heeft gehandeld; of

15.ii.7.3. met grove nalatigheid heeft gehandeld. (Met inbegrip van, waar de verliezen ontstaan als gevolg van het feit dat u ons niet op de hoogte heeft gehouden van uw juiste persoonlijke gegevens.)

15.2 Voor zover toegestaan door de toepasselijke wetgeving, en onder voorbehoud van clause 15.4, zal onze totale aansprakelijkheid op grond van of voortvloeiend uit deze overeenkomst als volgt worden beperkt:

- i. waar uw kaart defect is als gevolg van ons in gebreke zijn, is onze aansprakelijkheid beperkt tot de vervanging van de Kaart of, bij onze keuze, terugbetaling aan u van het Beschikbaar Saldo;
- ii. waar bedragen verkeerd op uw Beschikbaar Saldo in mindering worden gebracht te wijten aan onze schuld, is onze aansprakelijkheid beperkt tot de betaling aan u van een gelijk bedrag; en
- iii. in alle andere omstandigheden van ons in gebreke zijn, zal onze aansprakelijkheid beperkt zijn tot de terugbetaling van het bedrag van het beschikbare saldo.

15.3 Niets in deze Overeenkomst zal de aansprakelijkheid van een partij met betrekking tot overlijden of persoonlijk letsel als gevolg van die partij's nalatigheid of frauduleuze verkeerde voorstelling van zaken beperken dan wel uitsluiten.

15.4 Geen enkele partij is aansprakelijk voor, of zal worden beschouwd te handelen in strijd met, deze overeenkomst op grond van enige vertraging in of niet nakoming van de overeenkomst als gevolg van eventuele oorzaken of omstandigheden die buiten zijn redelijke controle vallen en die een dergelijke partij niet in staat is om te overwinnen door de uitoefening van een redelijke mate van toewijding.

16. Restitutie voor transacties

16.1. Een Transactie wordt als ongeautoriseerd aangemerkt als u geen toestemming heeft gegeven voor de uitvoering van de Transactie. Als u van mening bent dat een Transactie is gedaan zonder uw toestemming moet u contact opnemen met ons in overeenstemming met artikel 2.

16.2. Een claim voor een terugbetaling van een Geautoriseerde Transactie, waarbij de autorisatie niet een exact bedrag van betalingstransactie specificeerde, en het bedrag van de Transactie het bedrag overschreed dat u redelijkerwijs had kunnen verwachten, rekening houdend met uw vorige bestedingspatroon, deze overeenkomst en de omstandigheden van de zaak, moeten worden gedaan binnen 8 weken na de datum waarop het geld werd afgetrokken van uw Beschikbare Saldo. Binnen 10 Werkdagen na ontvangst van uw claim voor terugbetaling of binnen 10 Werkdagen na ontvangst van verdere informatie van u, zullen wij ofwel het volledige bedrag van de Transactie terugbetalen of u voorzien van een motivering voor het weigeren van de terugbetaling.

- 16.3. Als u niet tevreden bent met de motivering voor de weigering van de terugbetaling of met het resultaat van uw verzoek om teruggaaf, kunt u een klacht indienen bij ons of contact opnemen met de klachten autoriteit zoals omschreven in artikel 17.
- 16.4. Als wij op enig moment ten onrechte geld hebben afgetrokken van uw Beschikbaar Saldo, zullen wij het bedrag aan u terugbetalen. Als we vervolgens vaststellen dat het terugbetaalde bedrag correct is afgetrokken, kunnen we het van uw Beschikbare Saldo aftrekken en u mogelijk kosten in rekening brengen. Als u niet over voldoende Beschikbaar saldo beschikt, moet u ons het bedrag onmiddellijk op aanvraag terugbetalen.
- 16.5. Als een verzoek, transactie, betwiste transactie, arbitrage of omgekeerde transactie kosten van derden met zich meebrengt, blijft u aansprakelijk voor deze kosten en worden deze van uw Account afgetrokken of anderszins aan u in rekening gebracht.

17. Geschillenbeslechting

- 17.1. We willen een uitstekende klantervaring bieden voor al onze klanten. Als we op de een of andere manier niet aan uw verwachtingen voldoen, willen we de mogelijkheid hebben om dingen recht te zetten.
- 17.2. In eerste instantie zal uw eerste communicatie met ons klantenserviceteam zijn, die per e-mail kan worden gecontacteerd via support@epscards.com of per telefoon op +44 203 327 1991 of in Nederland 088-3334440. Ons klantenserviceteam luistert naar uw behoeften en zal er alles aan doen om uw probleem snel en eerlijk op te lossen. We waarderen de mogelijkheid om de manier waarop we zaken doen te beoordelen en ons te helpen aan de verwachtingen van onze klanten te voldoen.
- 17.3. Als u na een reactie van onze Klantenservice te hebben ontvangen u niet tevreden bent met het resultaat, kunt u direct schriftelijk contact opnemen met het Team Klachten van Prepaid Financial Services Ltd, 5th Floor, Langham House, 302-308 Regent Street, London, W1B 3AT via e-mail op complaints@prepaidfinancialservices.com.
- 17.4. Na ontvangst start het Team Klachten een onderzoek en ontvangt u binnen 15 dagen na ontvangst van de klacht een reactie met haar bevindingen. In uitzonderlijke omstandigheden waarin we niet binnen de eerste 15 dagen kunnen antwoorden, zullen we, niet meer dan 35 dagen na de eerste ontvangst van de klacht, antwoorden met een reden voor de vertraging en de uiterste termijn voor reactie.
- 17.5. Als het Klachten Team niet in staat is om uw klacht op te lossen en u uw klacht verder wilt escaleren, neem dan contact op met de Financial Ombudsman Service op South Key Plaza, 183 Marsh Wall, Londen, E14 9SR. Details van de service aangeboden door de Financial Ombudsman Service zijn beschikbaar op. Details over de diensten welke worden verleend door de Financial Ombudsman Service zijn beschikbaar op <http://www.financialombudsman.org.uk/consumer/complaints.htm> of u kunt uw klacht indienen in het land van uw woonplaats via het online geschillenbeslechtsingsproces op <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=EN>
- 17.6. U moet ons voorzien van alle kwitanties en informatie die voor uw claim relevant zijn.

18. Persoonsgegevens

- 18.1. Wij zijn de verantwoordelijke (data controller) voor uw persoonlijke gegevens en wij zullen onze verplichtingen op het gebied van gegevensbeschermingswetgeving met betrekking tot de persoonlijke gegevens die wij in verband met uw account hebben, nakomen om u diensten met betrekking tot het Account en deze overeenkomst te leveren.
- 18.2. We kunnen uw persoonlijke gegevens bij andere organisaties controleren en meer informatie over u inwinnen om uw identiteit te verifiëren en om te voldoen aan de geldende voorschriften voor het witwassen van geld en overheidsvoorschriften. Een bestand met onze vragen wordt in uw bestand bewaard. In overeenstemming met de toepasselijke wetgeving, kunnen wij persoonsgegevens die u aan ons verstrekt, aan bepaalde genoemde derden (inclusief bewerkers-Data Processors) verstrekken met het doel onze verplichtingen uit te voeren en onze rechten uit hoofde van deze Overeenkomst uit te oefenen, met inbegrip van derden buiten de Europese Unie waar verschillend gegevensbeschermingsnormen van toepassing kunnen zijn. We kunnen uw persoonlijke gegevens ook openbaar maken zoals vereist door de wet of door een bevoegde instantie.
- 18.3. Door akkoord te gaan met deze algemene voorwaarden, erkent u en gaat u akkoord met onze verwerking van uw persoonlijke gegevens op deze manier.
- 18.4. U gaat ook akkoord met onze [Privacy Policy](#) en erkent en gaat akkoord met de bepalingen daarvan (zoals van tijd tot tijd gewijzigd).
- 18.5. U hebt het recht om bepaalde informatie te ontvangen over de persoonlijke gegevens die wij over u bewaren en om dergelijke gegevens te corrigeren wanneer deze onjuist of onvolledig zijn.
- 18.6. Als u ervoor heeft gekozen om e-mail en sms-marketing te ontvangen, kunnen we uw informatie delen met derden, zodat zij rechtstreeks telefonisch of per e-mail contact met u kunnen opnemen over hun producten en diensten. Toestemming voor dit doel zal worden gevraagd bij de opt-in-fase. U kunt op elk moment afmelden door contact op te nemen met Customer Services Team @ +44 203 327 1991 of in Nederland 088-3334440.

19. Wijzigingen in de Algemene Voorwaarden

We kunnen deze voorwaarden herzien of aanpassen (inclusief ons Overzicht Kosten & Limieten). Kennisgeving van eventuele wijzigingen zal worden gegeven op onze website, per e-mail of ten minste 2 maanden van te voren via sms. Door de Betaaldiensten te blijven gebruiken na het verstrijken van de opzegtermijn van twee maanden, bevestigt u dat u aangeeft akkoord te gaan met de bijgewerkte of gewijzigde voorwaarden. Als u niet door de bijgewerkte of gewijzigde voorwaarden gebonden wenst te zijn, dient u het gebruik van de betaaldiensten onmiddellijk stop te zetten in overeenstemming met ons opzegbeleid (zie artikel 10).

20. Diversen

- 20.1. Wij kunnen onze rechten, belangen of verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst overdragen aan een derde partij (inclusief door middel van fusie, consolidatie of verwerving van alle of vrijwel al onze bedrijfsactiviteiten en activa met betrekking tot de Overeenkomst) na een schriftelijke kennisgeving en opzegtermijn van twee maanden. Dit heeft geen nadelige invloed op uw rechten of verplichtingen onder deze Overeenkomst.
- 20.2. Het is niet onze bedoeling dat een van de voorwaarden van deze Overeenkomst kan worden afgedwongen door een persoon die er geen partij bij is, behalve dat Systemen en Regelingen en aan hen gelieerde ondernemingen elk recht kunnen afdwingen dat haar krachtens deze Overeenkomst is verleend.
- 20.3. Elke afstand of concessie die wij u toestaan, heeft geen invloed op onze strikte rechten en uw verplichtingen onder deze Overeenkomst.

- 20.4. U stemt ermee in dat u de Betaaldiensten niet op een illegale manier zult gebruiken en gaat ermee akkoord ons te vrijwaren tegen elke claim of procedure die is veroorzaakt door dergelijk illegaal gebruik van de Betaaldiensten.
- 20.5. Deze Overeenkomst en de documenten waarnaar hierin wordt verwezen, vormen de volledige overeenkomst en het begrip van de partijen en vervangen alle eerdere overeenkomsten tussen de partijen met betrekking tot het onderwerp van deze Overeenkomst.

21. Bescherming van uw Fondsen

Uw goederen worden beschermd door de wet (UK FCA-regels). In het geval dat Prepaid Financial Services insolvent is geworden, wordt uw elektronische geld beschermd tegen claims van andere schuldeisers.

22. Toepasselijk Recht

- 22.1. De betaaldiensten, kaart en rekening zijn betalingsproducten en geen deposito-, krediet- of bancaire producten. Als zodanig vallen ze niet onder de Compensatieregeling voor financiële diensten.
- 22.2. Deze Overeenkomst en alle geschillen of vorderingen met betrekking tot deze Overeenkomst worden beheerst door de wetten van Engeland en Wales. Als u echter buiten Engeland en Wales woont, kunt u een rechtsvordering instellen in het land waar u woont.

23. Corporate (Zakelijk) Account en zakelijke EPS Cards (EPS Business Card)

- 23.1. Bedrijven welke in de EEU zijn gevestigd, kunnen een aanvraag voor een corporate account en EPS Business Card plaatsen op onze website en / of door een e-mail te sturen naar corporate@epscards.com.
- 23.2. Ondernemingen moeten hun bedrijf eerst registreren bij ons, om dit te doen, zullen onze medewerkers aanvullende documenten (KYB-documenten) vragen. Inschrijven is noodzakelijk om te voldoen aan de geldende anti witwas en fraude wet- en regelgeving, dit betekent ook dat wij uw (de onderneming zijn) aanvraag kunnen weigeren wanneer het bedrijf niet de gevraagde documenten kan leveren.
- 23.3. Wanneer de registratie met succes is voltooid kunnen de business EPS Cards (KYB-limieten) worden besteld voor het bedrijf. Deze kaarten zullen worden gemaakt met de naam van het bedrijf en, indien van toepassing, de naam van een werknemer. Elk business EPS Card heeft een eigen Account.
- 23.4. Om de kaarten te creëren zal persoonlijke informatie van de persoon die verantwoordelijk is voor het gebruik van de kaart (werknemer die de kaart zal gebruiken of de directeur) moeten worden voorzien, bijvoorbeeld; naam, geboortedatum en telefoonnummer.
- 23.5. Bedrijven kunnen ook verzoeken dat een E-Wallet met een zakelijk account (corporate account) wordt opgezet. Vanuit dit zakelijke account heeft u (het bedrijf) toegang tot uw E-wallet en bent u in staat uw EPS Business Cards op te laden. Wat een E-wallet is kunt u lezen in artikel 1. U (het bedrijf) kan gehouden worden aanvullende informatie te verstrekken, zoals het IP-adres van waaruit u zal inloggen op uw corporate account. Uw bedrijfsaccount geeft u vele andere opties. Voor meer informatie verwijzen wij naar onze website of u kunt contact met ons opnemen zoals vermeld in 23.1.

- 23.6. Om toegang te krijgen tot uw corporate account en de E-wallet zal u (het bedrijf) een gebruikersnaam en wachtwoord ontvangen, dit wachtwoord moet worden aangepast nadat u zich voor de eerste keer aanmeldt. In aanvulling op artikel 14 en 15, zijn wij niet aansprakelijk voor enig verlies van fondsen of schade veroorzaakt door verkeerd gebruik enz. Van uw account doordat u uw wachtwoord niet hebt gewijzigd.
- 23.7. Alle artikelen in deze Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing op het gebruik van de EPS Business Card en of de zakelijke rekening (corporate account) en E-wallet door het bedrijf en haar werknemers, tenzij anders vermeld.
- 23.8. Alle medewerkers die gebruik maken van een EPS Business Card dienen minimaal 18 jaar oud te zijn. Als voorwaarde voor enige registratie van een EPS Business Card geldt dat u, erkent dat wij geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid van welke aard ook accepteren voor het gebruik van elke EPS Business Card door elke medewerker voor transacties die niet door u zijn geautoriseerd. Het bedrijf kan de EPS Business Card verstrekken aan de werknemer voor het gebruik ervan, onder voorwaarde dat;
- i. u (het bedrijf) de medewerker een kopie van deze Algemene Voorwaarden zal verstrekken (die u dan beide, door gebruik, zal binden)
 - ii. de EPS Business Card alleen gebruikt zal worden door de medewerker;
 - iii. u (het bedrijf) toegang tot de Primaire Kaart en/of Account zult houden;
 - iv. u (het bedrijf) de medewerker zult informeren dat u nog steeds de mogelijkheid hebt het Account te gebruiken;
 - v. wij die informatie en documentatie kunnen verkrijgen om ons in staat te stellen te voldoen aan alle van toepassing zijnde KYC/KYB en anti witwas eisen en voorwaarden.
- 23.9. U (het bedrijf), zal verantwoordelijk blijven voor het gebruik van de Betaaldiensten, voor alle kosten en lasten opgelopen dan wel gemaakt door de medewerker(s), en u zal als houder worden blijven beschouwd van de reeds op het Account geladen dan wel later geladen gelden. Het gebruik van een Kaart, in die zin dat er een medewerker is geregistreerd, zal worden gezien als bevestiging dat u de medewerker heeft voorzien van deze Algemene Voorwaarden.
- 23.10. Facturen die u van European Payment Services B.V. (EPS Cards) ontvangt dienen binnen 14 werkdagen na dagtekening te worden voldaan.

24. Overzicht Kosten & Limieten

Aanschaf-, betaal-, en servicekosten	Kaarthouder Fee	Min	Max
Jaarbijdrage (geïnd door EPS)*	€ 9,50		
Maandelijks service kosten	€ 0.00		
Kosten kaart activatie	€ 0.00		
PIN binnen de EU	€ 0.00		
PIN Internationaal	€ 0.35		
Geldautomaat opname EU (ATM)	€ 2.50		
Geldautomaat opname internationaal (ATM)	2.00%		
Purchase Decline Fee (In geval een transactie wordt geweigerd)	€ 0.50		
Aanschafkosten EPS Card Partnerkaart	€ 10,00		

Oplaad transacties	Kaarthouder Fee	Min	Max
iDeal	1.50%	€2.00	
Bank Overschrijving	1.50%	€2.00	
Bank Overschrijving	1.50%	€2.00	
Internet Credit Card Load (laden van EPS Card met vooraf geregistreerde creditcard) (Alleen KYC & KYB)	5.00%		€500,- p. month
Internet Debet Card Load (laden EPS Card met vooraf geregistreerde debet kaart) (Alleen KYC & KYB)	5.00%		€500,- p. month
SMS Credit Card Load (laden via sms met vooraf geregistreerde creditcard) (Alleen KYC & KYB)	5% + €0.25		Zie hierboven.
SMS Debet Card Load (laden via sms met vooraf geregistreerde debet kaart) (Alleen KYC & KYB)	5% + €0.25		Zie hierboven.
Card 2 Card Fondsen delen (KYC** and KYB)	Kaarthouder Fee	Min	Max
SMS Card 2 Card overdracht	€ 0.25 + 1.5%	€1.75	
Van EPS Plus Card naar EPS Plus Card (ACP card 2 card transfer Fee)	1,5%		
Max Card 2 Card overdracht per maand (van KYC naar KYC of KYB naar KYB)	€ 500,-		
Overige SMS TRANSACTIES	Kaarthouder Fee	Min	Max
SMS Tegoed controleren	€ 0.25		
SMS Blokkeren	€ 0.25		
SMS Deblokkeren	€ 0.25		
SMS Pincode opvragen	€ 0.25		
Limieten EPS Card (SDD***)	Kaarthouder Fee	Min	Max
Oplaad limiet EPS Card (SDD)	1 keer per dag	Kaartsaldo max. €250,-	
Maandelijks oplaad limiet EPS Card (SDD)	€ 250,-		
Geldautomaat opname limiet voor EPS Card (SDD) (= lifetime limiet; geld voor gehele periode dat de card geldig is.)	€ 100,-		
Card gebruik	Alleen in Nederland		
Limieten EPS Plus Card (KYC)	Kaarthouder Fee	Min	Max
Balanslimiet EPS Plus Card (KYC)	€ 15.000,-		
Jaarlijks laad limiet EPS Plus Card (KYC)	€ 70.000,-		
Dag limiet geldautomaat opname (ATM) voor EPS Plus Card (KYC)	€ 250,-		
Jaarlijks limiet geldautomaat opname (ATM) EPS Plus Card (KYC)	N.A.		
Opladen EPS Plus Card	2 times a day		
Max. dag limiet opladen EPS Plus Card (KYB)	€ 4.500,-		
Card gebruik	Wereldwijd (onder voorbehoud van de Algemene Voorwaarden)		
ADMINISTRATIEVE TRANSACTIES	Kaarthouder Fee	Min	Max
Verloren of gestolen vervangende kaart	€ 10.00		
Fee voor het sluiten kaart Voor terugboeking van Beschikbaar Saldo zie "Bank overschrijving [SEPA] – uitgaand" hieronder.	N.A.		
Customer Services Fee Per Minuut	€0.65		
IVR FEES (via telefoon)	Kaarthouder Fee	Min	Max
Eerste keer PIN code opvragen	Free		
Verder PIN code opvragen	€ 1.00		
Diverse Fees	Kaarthouder Fee	Min	Max

Kosten voor upgraden naar een EPS Plus Card	€ 5.00		
Salarisbetaling - binnenkomend	1.50%	€2.00	
Valuta wisselkoers	3.00%		
Maandelijke kosten voor inactiviteit (na 90 dagen inactiviteit)	€ 5.00		
Bank overschrijving [SEPA] – uitgaand	SEPA: 1,5% Overig: €19		
- Terugboeking (refund) of overboeking van EPS Card naar bankrekening van de kaarthouder of;			
- Uitgaande overschrijving van EPS Card naar bankrekening van een derde partij			
Corporate Accounts en EPS Business Card (KYB)	Fee	Min	Max
Eerste jaarbijdrage (geïnd door EPS Card)****	€ 14,95		
Overige jaarbijdrage (geïnd door EPS Card)	€ 9,50		
KYB Registratie fee	€15,-		
Fee voor het opladen van uw wallet via bankoverschrijving *****	1,50%		
Fee voor het opladen van uw business cards (zonder e-wallet) via bankoverschrijving	1,50%	€2.00	
Terug storting van saldo in E-Wallet naar uw bedrijfsrekening (Dit is exclusief bankkosten welke in rekening kunnen worden gebracht door onze of uw eigen bank)	1,50% + 10,- vaste kosten		
Limieten EPS Business Card (KYB)	Fee	Min	Max
Balanslimiet EPS Business Card (KYB)	€ 15.000,-		
Jaarlijks laad limiet EPS Business Card (KYB)	€ 70.000,-		
Dag limiet geldautomaat opname EPS Business Card (KYB)	€ 250,-		
Jaarlijks limiet geldautomaat opname EPS Business Card (KYB)	N.A.		
Opladen EPS Business Card (KYB) via iDeal	2 keer per dag		€1000,- per lading
Card gebruik	Wereldwijd (onder voorbehoud van de Algemene Voorwaarden)		

* De kaart is geldig voor drie jaar. De eerste vergoeding wordt betaald bij het bestellen van de kaart. De kosten worden vervolgens elk kalenderjaar geheven die de kaart geldig is.

** KYC is EPS Plus Card zie art. 1.

*** SDD is EPS Card met beperkte limieten zie art. 1.

**** Bedrijven betalen een eerste bijdrage van € 14,95 die wordt betaald bij het bestellen van de kaart. De overige jaarbijdragen worden vervolgens elk kalenderjaar geheven die de kaart geldig is. European Payment Solutions B.V. (EPS Card(s)) behoudt zich het recht voor om afspraken te maken met een bedrijf om een andere bijdrage te innen dan de Eerste jaarbijdrage welke is weergegeven in deze tabel. Ten slotte kan deze eerste jaarlijkse bijdrage afwijken in het geval van promotionele activiteiten en acties.

***** European Payment Solutions B.V. (EPS Card(s)) behoudt zich het recht voor om afspraken te maken met een bedrijf om een andere vergoeding te heffen voor het opladen van de E-Wallet welke dus kan verschillen van de Set up fee E- belichaamd in deze tabel.