

**SHUTTEL EMV Kaart**  
**ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE KAART**

Deze overeenkomst ("**Voorwaarden**") beschrijft de voorwaarden met betrekking tot het gebruik van de Kaart uitgegeven door Enfuce License Services Ltd en vormt een bindende overeenkomst tussen U en Ons.

"U" en "Uw" betekent de Rekeninghouder, zoals hieronder gedefinieerd.

De Kaart wordt uitgegeven door Enfuce License Services Ltd ("**Enfuce**", "**Wij**", "**Onze**" of "**Ons**"), een bedrijf opgericht in Finland met geregistreerd adres Metsänneidonkuja 12, 02130 Espoo, Finland en bedrijfsregistratienummer 2992502-3. Enfuce is gemachtigd en staat onder toezicht van de Finse financiële toezichthoudende autoriteit als een instelling voor elektronisch geld, en is gemachtigd om kaartbetaalinstrumenten uit te geven die verbonden zijn met het netwerk van het Kaartsysteem (zoals hieronder gedefinieerd).

De Kaart wordt U aangeboden in samenwerking met Shuttel B.V. (zie hieronder voor meer informatie), waarnaar in deze Voorwaarden wordt verwezen als de "**Programmabeheerder**". De Programmabeheerder voorziet U van de Gebruikersinterface, levert de Klantenservices en voert bepaalde activiteiten uit met betrekking tot de administratie en het beheer van het Kaartprogramma namens Ons. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op het volgende Kaartprogramma ("**Kaartprogramma**"):

**Beschrijving van het Kaartprogramma**

<b>Type kaart:</b>	Corporate Fysiek Getokeniseerd (indien van toepassing)
<b>Soort financiering:</b>	De Kaart is een soort creditcard waarbij het geld dat wordt uitgegeven door Kaarthouders die de Kaarten gebruiken, wordt gefactureerd door de Programmabeheerder. Met uitzondering van het gebruik van de Kaart voor openbaar vervoer, is het gebruik van de Kaart beperkt tot de dagelijkse en/of wekelijkse limieten op de Kaart (die dagelijks of wekelijks opnieuw worden ingesteld (zoals van toepassing)) en eventuele andere limieten waarnaar in deze Voorwaarden wordt verwezen. De betalings- en factureringsafspraken met betrekking tot de uitgaven van de Kaart zijn uitsluitend tussen de Rekeninghouder en de Programmabeheerder. Voor alle duidelijkheid: Wij zijn geen partij bij enige kredietovereenkomst en Wij verstrekken geen financiering met betrekking tot de Kaart(en).
<b>Kaartsysteem:</b>	Visa
<b>Denominatievaluta:</b>	EUR (Euro)
<b>Uitgevende Instelling:</b>	Enfuce License Services Ltd, een bedrijf opgericht in Finland met geregistreerd adres Metsänneidonkuja 12, 02130 Espoo, Finland en e-mailadres <a href="mailto:issuing.support@enfuce.com">issuing.support@enfuce.com</a> .

	<p>Enfuce is geregistreerd in het Finse Handelsregister onder nummer 2992502-3 en is gemachtigd als een instelling voor elektronisch geld en betalingsverkeer. Enfuce staat onder toezicht van de Finnish Financial Supervisory Authority, Snellmaninkatu 6, 00101 Helsinki, tel. 09 183 51, finanssivalvonta (at) finanssivalvonta.fi.</p>
<b>Programmabeheerder:</b>	<p>Shuttel B.V., bedrijfsidentificatiecode 22027181, een vennootschap opgericht in Nederland kantoorhoudende te Stationsplein 1 E 3818LE, Amersfoort, Nederland</p>
<b>Gebruikersinterface:</b>	<p>Website: <a href="http://www.shuttel.nl">www.shuttel.nl</a></p> <p>Mobiele toepassing: De Shuttel app is beschikbaar in de Appstore (Apple) / Playstore (Android)</p> <p>Ondersteuningswebsite: <a href="http://www.support.shuttel.nl">www.support.shuttel.nl</a></p> <p>De online interface die wordt beheerd door de Programmabeheerder, die het mogelijk maakt Kaarten te bestellen en te beheren door U, en de Kaart te activeren, Transacties te bekijken, de Kaart te blokkeren en te deblokken en vragen te stellen aan de Klantenservices met betrekking tot het gebruik van de Kaart(en) en/of beschikbare tegoeden</p>
<b>Limieten voor transacties:</b>	<p>Zoals uiteengezet in de Bijlage.</p>
<b>Andere gebruiksbeperkingen:</b>	<p>Toegestaan gebruik:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>5541- Transacties bij benzinestations</li> <li>5542 - Tankautomaten</li> <li>5552 - Opladen van elektrische voertuigen</li> <li>7523 - Parkeerplaatsen, parkeermeters en -garages.</li> </ul> <p>Bovendien kan een bepaalde Kaart, indien dit is ingeschakeld, worden gebruikt in Transacties voor bepaalde vervoersdiensten. De bovengenoemde lijst van toegestane gebruikslocaties is een niet-limitatieve lijst van handelaarscategoriecodes (MCC's) waar een Kaart mag worden gebruikt. Raadpleeg Uw Klantovereenkomst voor een exacte lijst van MCC's waar een Kaart mag worden gebruikt.</p> <p>Grondgebied: Europa, Verenigd Koninkrijk en Zwitserland</p> <p>Geldautomaatopnames: Nee</p>

De aanvraag en het gebruik van de Kaart zijn onderworpen aan de onderstaande Voorwaarden. U wordt gevraagd om Uw aanvaarding van deze Voorwaarden te bevestigen wanneer U Kaart(en) aanvraagt via de hierboven gespecificeerde Gebruikersinterface. Als U weigert deze Voorwaarden te accepteren, kunnen Wij Uw bestelling voor Kaarten niet voltooien. Deze van kracht zijnde Voorwaarden worden weergegeven op de Gebruikersinterface.

Wanneer Wij Uw aanvraag voor de Kaart accepteren, ontstaat er een wettelijk bindende overeenkomst tussen U en Ons, onder de voorwaarden die in deze Voorwaarden staan.

Door te bevestigen dat U akkoord gaat met deze Voorwaarden namens de rechtspersoon of organisatie die U vertegenwoordigt, d.w.z. de Rekeninghouder, bevestigt U dat U bevoegd bent om een wettelijk bindende overeenkomst met Ons aan te gaan en de Rekeninghouder te binden.

Lees deze Voorwaarden zorgvuldig door en bewaar een kopie voor toekomstig gebruik. Deze voorwaarden omvatten:

1	Definities en interpretatie .....	3
2	Geschiktheids- en andere controles.....	5
3	Doel van de Kaart .....	5
4	Gebruik van de Kaart .....	6
5	Kaartlimieten en kosten .....	9
6	Kaartbeveiliging.....	9
7	Transacties autoriseren .....	10
8	Verlies, diefstal en misbruik van Kaarten en buiten werking stellen van Kaarten .....	11
9	Ongeautoriseerde en betwiste Transacties .....	11
10	Aansprakelijkheid.....	13
11	Beëindigingsrechten .....	14
12	Onze aanvullende beëindigings-, blokkerings- en buitenwerkingstellingsrechten.....	15
13	Vertrouwelijkheid en gegevensbescherming .....	16
14	Wijzigingen in voorwaarden.....	16
15	Defecte Kaarten .....	17
16	Diverse bepalingen .....	17
17	Klachten.....	18
18	Wet, bevoegdheid en taal .....	18
19	Vergoeding .....	18
	BIJLAGE .....	19

## 1 Definities en interpretatie

- 1.1 Gedefinieerde termen hebben de hieronder gedefinieerde betekenis, tenzij elders in deze Voorwaarden gedefinieerd:

**"Rekeninghouder"** betekent U, de zakelijke entiteit aan wie de Kaarten zijn uitgegeven, die eigenaar is van de beschikbare tegoeden op de Kaarten, en die gerechtigd is om Kaartgebruikers toe te staan de Kaarten te gebruiken.

**"Toepasselijk Recht"** betekent elk toepasselijk recht (met inbegrip van maar niet beperkt tot plaatselijk recht van de rechtsgebieden waarin de Kaart wordt verstrekt en het Kaartprogramma wordt uitgevoerd), wet, wettelijk instrument, handeling, regeling, regel, bevel, toezichthoudende richtlijnen, beleid, instructie of vereiste bepaald door een toepasselijke Regelgevende Instantie, of interpretatie uitgevaardigd of gepubliceerd door een Regelgevende Instantie, een bevel uitgevaardigd door een rechtbank met rechtsbevoegdheid over een partij, of enige toepasselijke regel of vereiste van een Kaartsysteem met betrekking tot de uitgifte, verkoop, autorisatie of het gebruik van de Kaarten en/of diensten die worden geleverd onder deze Voorwaarden of enige andere regel die door Ons van tijd tot tijd geldig wordt geacht.

**"Beschikbaar Saldo"** betekent, voor zover van toepassing op Uw Kaart(en), het bedrag aan tegoeden dat beschikbaar is om te worden gebruikt op de Kaart, in elk geval met inachtneming van eventuele transactielimieten, zoals gespecificeerd in deze Voorwaarden.

**"Werkdag"** betekent maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur EET/EEST, met uitzondering van nationale en officiële feestdagen in Finland.

**"Kaart"** betekent een fysieke Kaart, virtuele Kaart (inclusief in getokeniseerde (d.w.z. elektronische portemonnee) vorm (indien van toepassing)) die door Ons aan U is uitgegeven in de Denominatievaluta. Verwijzingen naar de "Kaart" omvatten alle Beveiligingsgegevens.

**"Kaartsysteem"** betekent het betalingsnetwerk waarop de Kaarten zijn aangesloten, zoals gespecificeerd in de Beschrijving van het Kaartprogramma.

**"Kaartgebruiker"** betekent een persoon aan wie een Kaart is verstrekt en die geldig door U is gemachtigd om namens U op een Kaart tegoeden te gebruiken en aan te wenden, met inachtneming van deze Voorwaarden.

**"Klantovereenkomst"** betekent de relevante "Shuttel Dienstenovereenkomst" zoals gesloten tussen U en de Programmabeheerder.

**"Klantenservice"** betekent de ondersteuning die de Programmabeheerder aan U en de Kaartgebruikers biedt met betrekking tot de Kaart en het Kaartprogramma, waarvan de details worden uiteengezet in de Bijlage bij deze Voorwaarden.

**"Denominatievaluta"** betekent de valuta gespecificeerd in de Beschrijving van het Kaartprogramma.

**"Insolventiegebeurtenis"** betekent, met betrekking tot de Rekeninghouder, het geval dat (i) de Rekeninghouder een besluit neemt, of een rechtbank een bevel geeft, dat de Rekeninghouder wordt geliquideerd (behalve ten behoeve van een bonafide, solvante reconstructie of samenvoeging); (ii) een bevel wordt gegeven voor de benoeming van een bewindvoerder met betrekking tot de Rekeninghouder of een curator, administratief bewindvoerder of beheerder wordt benoemd over alle of een deel van de activa of onderneming van de Rekeninghouder; (iii) de Rekeninghouder niet in staat is om zijn schulden te betalen in de zin van een insolventiewetgeving; (iv) er met betrekking tot de Rekeninghouder een vrijwillig akkoord wordt voorgesteld onder een insolventiewetgeving; of (v) zich omstandigheden voordoen die gelijkwaardig zijn aan (i) tot (iv) hierboven onder de wetgeving en gerelateerde jurisprudentie en praktijk die van toepassing zijn op de Rekeninghouder.

**"Persoonsgegevens"** zijn alle persoonlijke identiteitsgegevens met betrekking tot het gebruik van de Kaart, met inbegrip van (maar niet beperkt tot) iemands: naam, geboortedatum, huisadres, e-mailadres en telefoonnummer (vast en/of mobiel) en kunnen ook Beveiligingsgegevens bevatten. Alle details over de Persoonsgegevens die Wij verwerken staan in Ons Privacybeleid.

**"PIN"** of **"Pincode"** betekent het persoonlijke identificatienummer dat wordt gebruikt om de Kaarhouder te identificeren, verstrekt door de Kaarhouder (of, indien een dergelijke functionaliteit beschikbaar wordt gesteld, als onderdeel van het Kaartprogramma, geselecteerd door de Kaarhouder).

**"Betaalautomaat"** betekent een verkooppuntterminal.

**"Programmabeheerder"** betekent de bedrijfsentiteit gespecificeerd in de Beschrijving van het Kaartprogramma, die de Gebruikersinterface levert, de Klantenservice levert en bepaalde activiteiten uitvoert met betrekking tot de administratie en het beheer van het Kaartprogramma namens Ons.

**"Programmabeheerdersovereenkomst"** betekent elke overeenkomst tussen U en de Programmabeheerder met betrekking tot het Kaartprogramma, met inbegrip van eventuele gebruiksvoorwaarden van de Gebruikersinterface.

**"Regelgevende Instantie"** betekent, al naar gelang de context, elk Kaartsysteem en/of elke Regelgevende Instantie die jurisdictie heeft over Ons of de Programmabeheerder met betrekking tot de uitgifte, marketing, verkoop, autorisatie of het gebruik van de Kaarten of diensten die onder deze Voorwaarden worden geleverd, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, de Finse financiële toezichthoudende instantie.

**"Beveiligingsgegevens"** betekent bepaalde informatie met betrekking tot de Kaart, bijvoorbeeld Uw persoonlijke gegevens, wachtwoord, pincode van de Kaart of kaartnummer.

**"Transactie"** betekent het gebruik van de Kaart om een betaling te verrichten, of een aankoop van goederen of diensten van een handelaar via internet, per telefoon of postorder, indien toegestaan.

**"Gebruikersinterface"** betekent de website, subsites en/of mobiele applicaties waar U en de Kaartgebruikers bepaalde handelingen kunnen verrichten met betrekking tot de Kaarten zoals gespecificeerd in de Beschrijving van het Kaartprogramma, ingevolge en met inachtneming van de Programmabeheerdersovereenkomst. Voor alle duidelijkheid: "Gebruikersinterface" omvat alle subsites die alleen beschikbaar zijn voor Uw administratieve gebruikers die gemachtigd zijn om de Kaarten te bestellen en te beheren, evenals de Gebruikersinterfaces van de Kaarten.

## 2 Geschiktheids- en andere controles

- 2.1 Uw aanvraag om deel te nemen aan het Kaartprogramma kan onderworpen zijn aan bepaalde geschiktheids- en andere controles die worden uitgevoerd door de Programmabeheerder, bijvoorbeeld om bepaalde gegevens over de organisatie van de Rekeninghouder te verifiëren. U stemt ermee in om alle informatie en documentatie te verstrekken die door de Programmabeheerder worden gevraagd en die nodig zijn om dergelijke geschiktheids- of andere controles uit te voeren. Wij behouden Ons het recht voor om geschiktheids- en andere relevante controles uit te voeren met betrekking tot Kaartgebruikers.
- 2.2 Alle door U verstrekte informatie moet naar beste weten nauwkeurig en waarheidsgetrouw zijn en U moet de Programmabeheerder onmiddellijk op de hoogte stellen als er iets verandert in de informatie die U hebt verstrekt als onderdeel van Uw aanvraag. Dit omvat alle sancties die op U of een Kaartgebruiker van toepassing kunnen zijn, of indien het gebruik van de Kaart door (een van) de Kaartgebruikers om een andere reden onwettig wordt of zou kunnen worden.
- 2.3 Wij (en de Programmabeheerder) behouden Ons het recht voor om aanvullende controles uit te voeren (ook met betrekking tot Kaartgebruikers) nadat Uw aanvraag is goedgekeurd, bijvoorbeeld voordat Wij een Transactie verwerken.
- 2.4 Als U de gevraagde informatie of documentatie niet verstrekt, is het mogelijk dat Wij Uw aanvraag en/of een Transactie niet kunnen verwerken of zelfs de Kaart(en) geheel of gedeeltelijk buiten werking te stellen.
- 2.5 Alle aanvragen worden door Ons beoordeeld en Wij kunnen Uw aanvraag om welke reden dan ook weigeren.

## 3 Doel van de Kaart

- 3.1 De Kaart is een betaalinstrument met onmiddellijke autorisatie van Transacties.

- 3.2 De Kaart wordt door Ons uitgegeven op verzoek van de Rekeninghouder en na acceptatie van dit verzoek. Indien fysieke Kaarten zijn opgenomen in Uw Kaartprogramma (zoals gespecificeerd in de Beschrijving van het Kaartprogramma), zullen deze fysieke Kaarten rechtstreeks worden verzonden naar U of de Kaartgebruikers (zoals door U aangegeven) op het adres dat is opgegeven op de Kaartbestellingsaanvraag die is ingevuld op de Gebruikersinterface.
- 3.3 De Kaart kan overal worden gebruikt waar het Kaartsysteem-symbool door de handelaar op een geldige locatie wordt weergegeven (zie gebruiksbeperkingen hierboven), in de gebieden die in de Beschrijving van het Kaartprogramma worden gespecificeerd, en op voorwaarde dat er voldoende Beschikbaar Saldo op de Kaart staat voor de Transactie, inclusief eventuele toepasselijke kosten.
- 3.4 De Kaart blijft te allen tijde Ons eigendom en moet op Ons verzoek aan Ons worden geretourneerd of vernietigd. Het gebruik van de Kaart is persoonlijk voor U en de Kaartgebruikers. U kunt Uw rechten onder deze Voorwaarden niet overdragen en het is de Kaartgebruikers ten strengste verboden de Kaart over te dragen of te schenken aan derden of derden toe te staan de Kaart te gebruiken. De machtiging voor U en/of de Kaartgebruikers om de Kaart te gebruiken kan op elk moment worden ingetrokken, in overeenstemming met artikel 12 hieronder.
- 3.5 U bent aansprakelijk voor alle gebruik van de Kaarten en voor alle handelingen en nalatigheden van Kaartgebruikers. U garandeert, verklaart en verbindt zich ertoe dat U ervoor zult zorgen dat alle Kaartgebruikers op de hoogte zijn van de inhoud van deze Voorwaarden en de verplichtingen met betrekking tot het gebruik van de Kaarten begrijpen.
- 3.6 Er is geen rente aan U verschuldigd over het saldo van de Kaart en het saldo vormt geen deposito bij Ons.

## **4 Gebruik van de Kaart**

### **4.1 Activering en algemeen gebruik van de Kaart**

- 4.1.1 Elke Kaart moet door de gebruiker worden geactiveerd binnen de aangegeven tijd. Bij elke fysieke Kaart wordt een activeringsprocedure geleverd. U moet weten welke stappen nodig zijn om de fysieke Kaart te activeren en U moet ervoor zorgen dat de Kaartgebruikers deze stappen kennen en opvolgen. U zult de Kaart alleen distribueren aan de in aanmerking komende Kaartgebruikers en U zult er verantwoordelijk voor zijn dat elke Kaartgebruiker voldoet aan deze Voorwaarden, indien van toepassing.
- 4.1.2 Elke Kaart vervalt op de datum die op de voorkant van de Kaart staat. Een Kaart kan niet meer worden gebruikt als deze is verlopen.
- 4.1.3 Het bedrag van elke Transactie en eventuele bijbehorende kosten zullen worden afgetrokken van het Beschikbare Saldo op de Kaart. Elke verlenging van de Kaart, indien van toepassing, is onderworpen aan deze Voorwaarden.
- 4.1.4 U stemt ermee in een creditering van een Kaart te accepteren als U of de Kaartgebruiker om welke reden dan ook recht heeft op terugbetaling van goederen of diensten die met de Kaart zijn gekocht.
- 4.1.5 Wij zijn er niet verantwoordelijk voor dat een Betaalautomaat de fysieke Kaart of een getokeniseerde Kaart (d.w.z. via een elektronische portemonnee) accepteert (indien van toepassing).

- 4.1.6 Bepaalde Betaalautomaten en bepaalde vaste terminalmachines zijn niet in realtime verbonden met het netwerk van het Kaartsysteem en kunnen mogelijk geen Kaarten accepteren. Wij aanvaarden geen verantwoordelijkheid en zijn niet aansprakelijk voor het niet kunnen gebruiken van Kaarten in dergelijke Betaalautomaten of machines.
- 4.1.7 Goederen of diensten die met de Kaart zijn betaald, kunnen door een handelaar niet worden terugbetaald tenzij er door die handelaar een voorafgaande Transactie van de Kaart is gedebiteerd voor een gelijk of hoger bedrag dan de gevraagde terugbetaling. Als U en/of de Kaartgebruiker en de handelaar een terugbetaling overeenkomen, kan de handelaar de terugbetaling via een Betaalautomaat verwerken. Bedragen die als terugbetaling op de Kaart worden gecrediteerd, zijn uiterlijk drie (3) dagen na het tijdstip van ontvangst van de opdracht tot terugbetaling beschikbaar. Indien een bedrag op de Kaart wordt gecrediteerd dat niet overeenkomt met een terugbetaling, kunnen laadkosten van toepassing zijn zoals beschreven in de Bijlage.
- 4.1.8 U moet voldoen aan alle Toepasselijke Wetgeving (met inbegrip van eventuele deviezencontroles) met betrekking tot de Kaart, in het land van aankoop en/of gebruik.

## 4.2 Beschikbare tegoeden

- 4.2.1 Elke Kaart kan alleen worden gebruikt als er voldoende Beschikbaar Saldo op staat om een Transactie te voltooien (inclusief kosten). Elke Kaartgebruiker moet controleren of er voldoende Beschikbaar Saldo op de Kaart staat voordat hij een Transactie probeert te verrichten om te voorkomen dat de Transactie wordt geweigerd.
- 4.2.2 Indien (in uitzonderlijke omstandigheden of per vergissing) Wij een Transactie verwerken ondanks onvoldoende Beschikbaar Saldo, zullen Wij U vragen om alle bedragen die het Beschikbaar Saldo overschrijden terug te betalen of deze bedragen in mindering te brengen op eventuele volgende opwaarderingen of andere betalingen die het Beschikbaar Saldo verhogen.
- 4.2.3 Bij gebruik van de Kaart bij bepaalde handelaren kan de handelaar een extra bedrag inhouden voor fooien/gratificaties, waardoor het Beschikbare Saldo op de Kaart tijdelijk wordt verlaagd.
- 4.2.4 Betalingen op sommige machines genereren een pre-autorisatie om een bedrag te reserveren dat hoger kan zijn dan de daadwerkelijke betaling. In dat geval kan het verzoek om pre-autorisatie van het hogere bedrag leiden tot weigering van de Transactie en de bijbehorende betaling. Voor diensten die door deze automaten worden aangeboden, moeten Kaartgebruikers ervoor zorgen dat hun Kaart voldoende Beschikbaar Saldo heeft om het bedrag van de pre-autorisatie te kunnen betalen.
- 4.2.5 We raden af om de Kaart te gebruiken als betalingsgarantie, bijvoorbeeld als aanbetaling, omdat handelaren zoals deze een schatting kunnen maken van de uiteindelijke rekening en dit bedrag tijdelijk niet beschikbaar is om te gebruiken of uit te geven.
- 4.2.6 De Kaartgebruiker kan bepaalde informatie betreffende de Kaart en recente Transacties verkrijgen via de Gebruikersinterface of door telefonisch contact op te nemen met de

Klantenservice (beschikbaar tijdens de periodes vermeld in de Bijlage bij deze Voorwaarden).

#### 4.3 Tijdelijke blokkering van de Kaart

- 4.3.1 U en/of de Kaartgebruiker kan verzoeken om de Kaart tijdelijk te blokkeren door contact op te nemen met de Klantenservice of door gebruik te maken van de Gebruikersinterface (indien blokkeren is ingeschakeld via de Gebruikersinterface).
- 4.3.2 Het blokkeren van de Kaart zal niet voldoen aan Uw verplichting (en die van Uw Kaartgebruikers) om Ons te informeren over het vermoede of werkelijke verlies, diefstal, misbruik of frauduleus gebruik van de Kaart. Zie artikel 8 voor meer informatie.
- 4.3.3 Als Wij een Kaart moeten blokkeren of buiten werking stellen, zullen Wij U en/of de Kaartgebruiker per e-mail en/of door kennisgeving via de Gebruikersinterface op de hoogte stellen, indien mogelijk voordat de Kaart wordt geblokkeerd of opgeschort, en uiterlijk onmiddellijk daarna, tenzij Wij redelijkerwijs van mening zijn dat het verstrekken van dergelijke informatie een veiligheidsrisico zou inhouden of Wij dergelijke informatie niet mogen verstrekken volgens de Toepasselijke Wetgeving. U en/of de Kaartgebruiker kunnen te allen tijde verzoeken dat de blokkering van hun Kaart wordt opgeheven door contact op te nemen met de Klantenservice via de contactgegevens die in de Bijlage staan vermeld, maar de beslissing om de blokkering van de Kaart op te heffen of om de levering van Onze diensten met betrekking tot de Kaart te hervatten, wordt door Ons genomen.

#### 4.4 Digitale portemonnees

- 4.4.1 Deze artikel 4.4 is van toepassing als een digitale portemonnee (bijvoorbeeld Apple Pay en Google Pay) is ingeschakeld voor de Kaarten als onderdeel van het Kaartprogramma.
- 4.4.2 Het gebruik van een digitale portemonnee is onderworpen aan de algemene voorwaarden van de aanbieder van de mobiele portemonnee, die aan de Kaartgebruikers worden gepresenteerd wanneer zij hun digitale portemonnee op hun apparaat activeren. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de gebruiksvoorwaarden van de digitale portemonnees.
- 4.4.3 Om een Kaart in een digitale portemonnee te gebruiken of uit de digitale portemonnee te verwijderen, moeten Kaartgebruikers de instructies van de aanbieder van de portemonnee volgen. Sommige aanbieders van digitale portemonnees kunnen het gebruik van bepaalde kaarten beperken of het aantal toegevoegde kaarten beperken. Houd er rekening mee dat de functionaliteit van de portemonnee niet onder Onze verantwoordelijkheid valt, en alle vragen over het gebruik van de portemonnees moeten worden gericht aan de betreffende aanbieder van de portemonnee.
- 4.4.4 Kaarttransacties met een digitale portemonnee kunnen worden uitgevoerd bij handelaren die de specifieke digitale portemonnee accepteren.
- 4.4.5 Als het apparaat waarop een digitale portemonnee met een Kaart is geactiveerd, verloren of gestolen is, moet de Kaartgebruiker Ons onmiddellijk op de hoogte stellen en het behandelen alsof de Kaart verloren of gestolen is. Voordat de Kaartgebruiker het apparaat verkoopt of weggooit, moet de Kaart uit de portemonnee worden verwijderd.



- 4.4.6 Kaartgebruikers moeten alert zijn op berichten die hen ervan op de hoogte stellen dat een Kaart is toegevoegd aan een digitale portemonnee en moeten de Klantenservice onmiddellijk op de hoogte stellen als ze fraude vermoeden.
- 4.4.7 Het gebruik van een Kaart in een digitale portemonnee kan door Ons in bepaalde uitzonderlijke situaties buiten werking worden gesteld om de veiligheid van de Kaart te beschermen. Als een Kaart vervalt of wordt beëindigd, kan de Kaartgebruiker de Kaart niet langer in de portemonnee gebruiken.

## **5 Kaartlimieten en kosten**

- 5.1 De kosten, Transactielimieten en gebruiksbeperkingen van de Kaart worden beschreven in de Details van het Kaartprogramma en in de Bijlage en zijn van toepassing op de Kaarten.
- 5.2 Telkens wanneer een Kaart wordt gebruikt, wordt de waarde van de Transactie plus eventuele toepasselijke kosten van de Kaart afgeschreven. Indien de waarde van de Transactie, vermeerderd met de toepasselijke kosten, het Beschikbare Saldo op de Kaart overschrijdt, wordt de Transactie geweigerd en worden de toepasselijke kosten aangerekend op de Kaart overeenkomstig de bepalingen van de Bijlage. Deze kosten kunnen niet hoger zijn dan het bedrag van de betalingsopdracht.
- 5.3 Indien Wij, om welke reden dan ook, niet in staat zijn om kosten en andere bedragen die op grond van deze Voorwaarden aan Ons verschuldigd zijn, in rekening te brengen op een Kaart, zullen Wij U van dergelijke bedragen op de hoogte stellen en stemt U ermee in de betaling zo spoedig mogelijk na ontvangst van Onze kennisgeving te verrichten.

## **6 Kaartbeveiliging**

- 6.1 De Kaartgebruiker moet de Kaart als contant geld behandelen. Bij verlies of diefstal kunt U een deel van of al Uw geld op de Kaart verliezen, op dezelfde manier als bij verlies van contant geld.
- 6.2 De Kaartgebruiker moet de Kaart en de Beveiligingsgegevens veilig houden door passende maatregelen te nemen, met inbegrip van maar niet beperkt tot het volgende:
- i. nooit iemand anders toestaan de Kaart te gebruiken of de Pincode of andere Beveiligingsgegevens met iemand delen;
  - ii. de Pincode niet bij de Kaart te dragen of op te slaan op een plaats waar de Pincode toegankelijk is voor andere personen;
  - iii. niet interfereren met een magneetstrip of geïntegreerd circuit (chip) op de Kaart;
  - iv. alle redelijke instructies opvolgen die Wij geven over het veilig bewaren van de Kaart en de Pincode;
  - v. alleen veilige internetsites gebruiken om online Transacties te verrichten;
  - vi. het kiezen van sterke wachtwoorden met zowel alfa- als numerieke tekens bij het online beheren van het account van de Kaart;
  - vii. het vernietigen van alle persoonlijke informatie of Beveiligingsgegevens met betrekking tot de Kaart die door een identiteitsdief kunnen worden gebruikt; en
  - viii. diefstal van Beveiligingsgegevens met betrekking tot de Kaart melden aan de Klantenservice en alle relevante organisaties om hen te waarschuwen voor mogelijke pogingen tot identiteitsfraude in Uw naam.

- 6.3 De Kaartgebruiker zal nooit telefonisch of via internet de Pincode moeten verstrekken om een Transactie uit te voeren of voor enig ander doel. Als iemand de Kaartgebruiker vraagt om een Pincode te onthullen, moet dit verzoek worden geweigerd en gemeld aan de Klantenservice.
- 6.4 De Pincode kan onbruikbaar worden gemaakt als drie (3) keer een onjuiste Pincode wordt ingevoerd op alle Betaalautomaten. Als de Pincode onbruikbaar is gemaakt, moeten U en/of de Kaartgebruiker de Gebruikersinterface bezoeken of contact opnemen met de Klantenservice om de Pincode opnieuw te activeren. Er kan een vertraging van vierentwintig (24) uur zijn bij het opnieuw activeren van de Pincode.
- 6.5 U verbindt zich ertoe, verklaart en garandeert Ons dat de Transacties die de Kaartgebruikers zullen verrichten met gebruikmaking van de Kaarten niet in strijd zijn met enige Toepasselijke Wetgeving en dat U en de Kaartgebruikers te allen tijde zullen voldoen aan alle Toepasselijke Wetgeving met betrekking tot de uitvoering van Uw verplichtingen onder deze Voorwaarden en het gebruik van de Kaarten.
- 6.6 U of de Kaartgebruiker zal in geen geval zijn actieve en/of opgeladen Kaart naar Ons of een derde sturen, per post of via een andere onbeveiligde leveringsmethode.

## **7 Transacties autoriseren**

- 7.1 Kaartgebruikers moeten toestemming geven voor elke Transactie, zodat Wij kunnen controleren of deze echt is. Voor Transacties bij een Betaalautomaat waarbij gebruik wordt gemaakt van een fysieke Kaart, kan de Kaarthouder worden gevraagd om deze te autoriseren door, indien van toepassing: a) zijn Pincode in te tikken in een Betaalautomaat (d.w.z. een chip- en PIN-betaalterminal); of b) een aankoopbewijs te ondertekenen. Transacties tot € 50 kunnen worden geautoriseerd door simpelweg de Kaart (of het mobiele apparaat, als een elektronische portemonnee is ingeschakeld voor de Kaart) tegen een contactloze Betaalautomaat te tikken. Voor contactloze Transacties van meer dan € 50 is echter een extra autorisatiestap nodig, bijvoorbeeld het invoeren van de Pincode in de Betaalautomaat.
- 7.2 Wanneer de Kaartgebruikers hun Kaart gebruiken om online aankopen te doen van € 30 of meer, zullen de Kaartgebruikers, naast het verstrekken van hun Kaartgegevens, worden gevraagd om hun identiteit te bevestigen. Afhankelijk van de gebruikte authenticatietechnologie kan hen worden gevraagd de Transactie te authenticeren door: (i) iets dat ze weten, bijvoorbeeld een wachtwoord; (ii) iets dat ze hebben, bijvoorbeeld een wachtwoord dat naar hun mobiele telefoon is gestuurd, een kaartlezer of een ander apparaat dat een eenmalige wachtwoordcode genereert; en (iii) iets dat ze zijn, bijvoorbeeld met behulp van een vingerafdrukscanner, gezichtsherkenning of andere authenticatiemethoden waarmee kan worden geverifieerd dat het de Kaartgebruiker is die de Transactie autoriseert. Een technologie genaamd 3D Secure wordt vaak gebruikt door handelaren om dergelijke veilige online authenticatie te vergemakkelijken, en sommige technologieën zullen de Kaartgebruikers in staat stellen om de Gebruikersinterface te gebruiken als onderdeel van het autorisatieproces van de Transactie. Wij zijn niet verantwoordelijk voor dergelijke authenticatietechnologieën en kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor zaken die verband houden met het gebruik van dergelijke technologieën.
- 7.3 Zodra een Transactie is toegestaan door de Kaartgebruiker, kan deze niet meer worden herroepen. Het tijdstip van ontvangst van een Transactieorder is het tijdstip waarop Wij deze ontvangen.
- 7.4 De mogelijkheid van de Kaartgebruiker om de Kaart te gebruiken of er toegang toe te krijgen kan af en toe worden onderbroken, bijvoorbeeld als Wij onderhoud moeten plegen aan Onze systemen. U en/of Uw Kaartgebruiker(s) moeten contact opnemen met de Klantenservice om

Ons op de hoogte te stellen van eventuele problemen bij het gebruik van de Kaart of het probleem melden via de Gebruikersinterface en Wij zullen proberen deze problemen zo snel mogelijk op te lossen.

## **8 Verlies, diefstal en misbruik van Kaarten en buiten werking stellen van Kaarten**

- 8.1 Indien de Kaart verloren, gestolen of misbruikt is of waarschijnlijk misbruikt zal worden door een derde partij of U en/of de Kaartgebruiker vermoedt dat iemand anders de betreffende Pincode of andere Beveiligingsgegevens kent of een niet-toegestane Transactie heeft verricht, moet de Kaartgebruiker het gebruik van de Kaart staken en de Klantenservice rechtstreeks op de hoogte stellen (en de Kaart blokkeren via de Gebruikersinterface, indien deze functionaliteit beschikbaar is) zodra hij zich bewust wordt van het verlies, de diefstal, de ontvreemding of het niet-toegestane gebruik van de Kaart. De Kaart zal buiten werking worden gesteld om verdere verliezen te vermijden na ontvangst door Ons van een kennisgeving overeenkomstig dit artikel. Het verlies of de diefstal van een mobiel apparaat waarop een mobiele portemonnee is geactiveerd die de Kaart opslaat (indien deze functionaliteit beschikbaar is onder dit Kaartprogramma) wordt ook beschouwd als het verlies of de diefstal van de Kaart.
- 8.2 Wij kunnen een Kaart ook met of zonder kennisgeving buiten werking stellen als Wij vermoeden dat de Kaart, Pincode of andere Kaartgerelateerde Beveiligingsgegevens zijn misbruikt of waarschijnlijk zullen worden misbruikt, als Transacties als verdacht worden beschouwd en/of als frauduleus worden geïdentificeerd, als Wij reden hebben om aan te nemen dat U en/of de Kaartgebruiker een belangrijke voorwaarde van deze Voorwaarden heeft geschonden of dat U en/of de Kaartgebruiker herhaaldelijk een voorwaarde heeft geschonden en heeft nagelaten deze te verhelpen, of als Wij illegaal gebruik van de Kaart vermoeden.
- 8.3 U en/of de Kaartgebruiker moet Ons schriftelijk de details van het verlies, de diefstal of het misbruik bevestigen.
- 8.4 U en/of de Kaartgebruiker kan worden gevraagd om Ons, Onze agenten of de politie te helpen als de Kaart wordt gestolen of als Wij vermoeden dat de Kaart wordt misbruikt.
- 8.5 Vervangende Kaarten zullen worden verzonden naar het adres dat het laatst aan Ons is opgegeven als het leveringsadres van de Kaart en kunnen onderhevig zijn aan kosten zoals vermeld in de Bijlage.
- 8.6 Als een gemelde verloren Kaart vervolgens wordt teruggevonden, mag deze niet worden gebruikt, tenzij U en/of de Kaartgebruiker eerst contact opneemt met de Klantenservice en toestemming krijgt.

## **9 Ongeautoriseerde en betwiste Transacties**

- 9.1 U of de betreffende Kaartgebruiker moet Ons op de hoogte stellen zodra U of zij zich bewust worden (en niet later dan binnen vierentwintig (24) uur nadat U of de Kaartgebruiker zich bewust is geworden) van een Transactie die niet is toegestaan door de Kaartgebruiker in overeenstemming met artikel 6 hierboven, of als U of de Kaartgebruiker denkt dat Wij een Transactie onjuist hebben uitgevoerd. Wij moeten uiterlijk dertig (30) dagen na de datum waarop een dergelijke Transactie het Beschikbare Saldo op de Kaart heeft beïnvloed, hiervan in kennis worden gesteld.
- 9.2 We onderzoeken de omstandigheden die hebben geleid tot de ongeautoriseerde Transactie. Wij kunnen U en/of de betreffende Kaartgebruiker vragen om Ons te voorzien van ondersteunende informatie en documentatie om Ons te helpen bij Ons onderzoek en U stemt

ermee in om met Ons samen te werken en U zult ervoor zorgen dat de Kaartgebruiker met Ons en de autoriteiten die betrokken zijn bij Ons onderzoek samenwerkt.

9.3 Met inachtneming van de overige bepalingen van dit artikel 9, zullen Wij het bedrag van de ongeautoriseerde Transactie (en eventuele toepasselijke kosten) terugbetalen uiterlijk de eerstvolgende Werkdag nadat Wij hiervan op de hoogte zijn gekomen, tenzij Wij redelijke gronden hebben om fraude te vermoeden en dit aan de relevante autoriteiten hebben meegedeeld.

9.4 **U hebt geen recht op terugbetaling van een ongeautoriseerde Transactie indien:**

- a) U of de relevante Kaartgebruiker de Klantenservice niet op de hoogte heeft gebracht zoals vereist volgens artikel 9.1 (tenzij Wij op een andere manier op de hoogte geraken van de niet-toegestane Transactie);
- b) de niet-toegestane Transactie het gevolg is van: (i) fraude gepleegd door U of de Kaartgebruiker; of (ii) het opzettelijk of grovelijk nalatig niet naleven door U of de Kaartgebruiker van de beveiligingsvereisten met betrekking tot de Kaart (zoals gespecificeerd in artikel 6 hierboven).

Als U geen recht hebt op een terugbetaling als gevolg van het bovenstaande en als We deze al hebben verwerkt, hebben We het recht om het terugbetaalde bedrag in mindering te brengen op Uw Beschikbare Saldo.

9.5 Indien de niet-toegestane Transactie het gevolg is van een verloren, gestolen of ontvreemde (d.w.z. door iemand anders gebruikte) Kaart, kunt U verplicht worden sommige of alle kosten van de niet-toegestane Transactie te betalen, met een maximum van EUR 50. In dit geval zal elke terugbetaling door Ons betrekking hebben op de waarde van de ongeautoriseerde Transactie van meer dan EUR 50. Deze bepaling is echter niet van toepassing, en U heeft recht op een volledige terugbetaling, als U en/of de Kaartgebruiker niet konden merken dat de Kaart verloren, gestolen of ontvreemd was, of als de Transactie werd veroorzaakt door handelingen of het uitblijven van handelingen van Onze kant (bijvoorbeeld als Wij de Kaart niet hebben geblokkeerd nadat Wij een kennisgeving van verlies, diefstal of ontvreemding hadden ontvangen).

9.6 Een door U ontvangen terugbetaling is Uw enige verhaalsmogelijkheid en Wij zijn niet aansprakelijk voor andere verliezen die U lijdt als gevolg van een ongeautoriseerde Transactie.

9.7 Als Wij een Transactie hebben verwerkt die correct is goedgekeurd door de Kaartgebruiker, maar U of de Kaartgebruiker besluit de Transactie aan te vechten en een terugbetaling te vragen, moet U of de Kaartgebruiker contact opnemen met de handelaar die de betaling heeft verricht. Als zij weigeren een terugbetaling te doen, kunnen Wij het geschil voorleggen aan het Kaartsysteem en als het geschil succesvol is, kan het Kaartsysteem een terugboeking doen naar Uw Kaart. Alle verzoeken tot terugboeking zullen door Ons worden behandeld in overeenstemming met de regels van het toepasselijke Kaartsysteem en Wij kunnen niet garanderen dat terugboekingen zullen worden uitgegeven. Tenzij Wij het terugboekingsbedrag van het Kaartsysteem ontvangen, zijn Wij niet verplicht om terugboekingen op Uw Kaart bij te schrijven.

9.8 Als een Kaartgebruiker een handelaar wiens betalingsdienstaanbieder gevestigd is in het Verenigd Koninkrijk of de EER toestemming heeft gegeven om een betaling in GBP of EURO te verrichten met Uw Kaart, kunnen U en/of de Kaartgebruiker om terugbetaling verzoeken

indien: (a) de handelaar of zijn betaaldienstverlener de Kaartgebruiker het bedrag van de Transactie niet heeft meegedeeld (bijvoorbeeld omdat de Transactie betrekking had op een huurauto of hotel) toen hen werd gevraagd de betaling te autoriseren; (b) het bedrag dat in rekening werd gebracht op Uw Kaart hoger was dan de Kaartgebruiker redelijkerwijs had kunnen verwachten te betalen in deze omstandigheden (bijvoorbeeld als het niet in verhouding staat tot zijn eerdere uitgaven of de feiten rondom de betaling); en (c) U of de Kaartgebruiker een verzoek tot terugbetaling indient binnen 8 weken na de datum waarop de betaling in rekening werd gebracht op Uw Kaart. Binnen 10 werkdagen na de datum waarop U of de Kaartgebruiker Uw verzoek heeft ingediend (of na de datum waarop Wij om opheldering of informatie over het verzoek om terugbetaling hebben gevraagd) zullen Wij ofwel de betaling volledig terugbetalen of U de redenen meedelen waarom Wij van mening zijn dat U geen recht hebt op terugbetaling. U hebt echter geen recht op terugbetaling op grond van dit artikel 9.8 indien de Kaartgebruiker zijn toestemming voor de Transactie rechtstreeks aan Ons heeft verstrekt of indien informatie over de Transactie op de overeengekomen wijze door de handelaar aan de Kaartgebruiker ter beschikking is gesteld gedurende ten minste 4 weken vóór de vervaldatum van de betaling.

- 9.9 Als Wij ten onrechte een terugboeking terugbetalen of crediteren op Uw Kaart, hebben Wij het recht om het betreffende bedrag terug te vorderen van de Kaart door het in mindering te brengen op Uw Beschikbare Saldo. Wij zullen U en/of de Kaartgebruiker op de hoogte stellen als Wij ten onrechte terugbetalingen of terugboekingen doen.

## 10 Aansprakelijkheid

- 10.1 Verwijzingen naar aansprakelijkheid in dit artikel 10 omvatten elke vorm van aansprakelijkheid die voortvloeit uit of in verband staat met deze Voorwaarden, inclusief maar niet beperkt tot aansprakelijkheid op grond van contract, onrechtmatige daad (inclusief nalatigheid), verkeerde voorstelling van zaken, restitutie of anderszins.
- 10.2 Geen van de partijen kan profiteren van de beperkingen en uitsluitingen in dit artikel met betrekking tot enige aansprakelijkheid die voortvloeit uit haar opzettelijke verzuim.
- 10.3 Niets in deze voorwaarden sluit Onze aansprakelijkheid uit of beperkt deze voor overlijden of persoonlijk letsel veroorzaakt door Onze nalatigheid, aansprakelijkheid voor Onze fraude of frauduleuze verkeerde voorstelling van zaken, of enige andere aansprakelijkheid die de wet Ons niet toestaat uit te sluiten of te beperken.
- 10.4 Wij zijn niet aansprakelijk jegens U of een Kaartgebruiker voor enige:
- aangelegenheden die voortvloeien uit of verband houden met Uw relatie met de Programmabeheerder (inclusief met betrekking tot de Programmabeheerdersovereenkomst) en/of derden die door de Programmabeheerder in dienst zijn genomen in verband met het Kaartprogramma, of enig verlies of schade veroorzaakt door andere derden;
  - geschillen over de kwaliteit van goederen of diensten die zijn gekocht bij een handelaar die een Kaart heeft geaccepteerd of over eventuele extra kosten die in rekening worden gebracht door de exploitant van de Betaalautomaat (bijvoorbeeld wanneer een Kaartgebruiker een dynamische valutawissel wordt aangeboden op een Betaalautomaat)
  - winstderving, verlies van omzet of zaken, verlies van overeenkomsten of contracten, verlies van verwachte besparingen, verlies van gebruik of corruptie van

gegevens of informatie, verlies of schade aan goodwill en voor alle indirecte of gevolgschade;

- d) verlies of schade die niet is veroorzaakt door Onze schending van deze Voorwaarden of Toepasselijke Wetgeving of Ons falen om redelijke vakkundigheid en zorg te gebruiken;
- e) verlies of schade veroorzaakt door gebeurtenissen buiten Onze controle (of die van Onze agenten of onderopdrachtnemers) die Wij niet hadden kunnen vermijden (bijvoorbeeld oorlog of arbeidsconflicten);
- f) verlies of schade veroorzaakt door Uw schending van deze Voorwaarden of Toepasselijke Wetgeving; of
- g) verlies of schade veroorzaakt door goederen of diensten die met de Kaart zijn gekocht, als een handelaar weigert de Kaart te accepteren.

10.5 Onder voorbehoud van artikel 9.3 (terugbetalingen voor ongeautoriseerde Transacties) en artikel 10.3 (aansprakelijkheid die niet uitgesloten of beperkt is), als Wij aansprakelijk blijken te zijn jegens U, zal Onze totale aansprakelijkheid jegens U onder of in verband met deze overeenkomst niet meer bedragen dan EUR 1.000. Dit geldt niet voor Onze verplichting om Uw Beschikbare Saldo aan U terug te betalen in overeenstemming met de beëindiging van deze overeenkomst.

10.6 Als Wij ten onrechte bedragen inhouden op Uw Beschikbare Saldo, is Onze aansprakelijkheid jegens U beperkt tot de verplichting om U het ten onrechte in mindering gebrachte bedrag terug te betalen.

10.7 U moet Ons op de hoogte stellen van Uw voornemen om een claim tegen Ons in te dienen binnen 6 maanden vanaf de datum van de gebeurtenis die aanleiding geeft tot Uw claim. Als U Ons niet op de hoogte stelt, en behoudens artikel 10.3, zijn Wij niet aansprakelijk jegens U met betrekking tot een dergelijke gebeurtenis.

10.8 U zult Ons op verzoek en volledig schadeloosstellen voor enig verlies of schade die Wij lijden (met inbegrip van door Ons gemaakte kosten en uitgaven, zoals juridische kosten) als gevolg van Uw schending van deze Voorwaarden, indien Wij enige bepaling van deze Voorwaarden tegen U moeten afdwingen (bijvoorbeeld indien U Ons verschuldigde bedragen niet betaalt), of indien U of Uw Kaartgebruikers frauduleus zijn bij het gebruik van de Kaarten. U blijft aansprakelijk, zelfs nadat deze overeenkomst is beëindigd.

## 11 Beëindigingsrechten

11.1 Deze overeenkomst blijft van kracht tot beëindiging van Uw Programmabeheerdersovereenkomst met de Programmabeheerder, of tenzij anderszins beëindigd in overeenstemming met de bepalingen van deze Voorwaarden.

11.2 Deze Voorwaarden kunnen te allen tijde door U worden beëindigd door het sturen van schriftelijke kennisgeving aan de Klantenservice met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste dertig (30) dagen of door Ons door het sturen van schriftelijke kennisgeving aan U met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste dertig (30) dagen.

11.3 Er kunnen annuleringskosten in mindering worden gebracht op het Beschikbare Saldo op de Kaarten in overeenstemming met het Overzicht.

- 11.4 Tijdens de opzegtermijn moet al het Beschikbare Saldo op vooraf gefinancierde Kaarten of betaalkaarten worden uitgegeven door de Kaartgebruikers, aangezien een eventueel resterend Beschikbaar Saldo niet inwisselbaar is overeenkomstig artikel 11.6.
- 11.5 Als een Kaart is verlopen of als de Kaart wordt gevonden nadat deze als verloren of gestolen is opgegeven, moet deze worden vernietigd door de magneetstrip en chip doormidden te knippen.
- 11.6 Omdat de Kaart niet vooraf door U wordt gefinancierd, zelfs als er nog een Beschikbaar Saldo op de Kaart staat, is dit Beschikbare Saldo niet inwisselbaar.

## **12 Onze aanvullende beëindigings-, blokkerings- en buitenwerkingstellingsrechten**

- 12.1 Wij kunnen een of alle Kaarten buiten werking stellen in uitzonderlijke omstandigheden, waaronder (maar niet beperkt tot):
- a) als Wij goede redenen hebben om te vermoeden dat U (en/of de betreffende Kaartgebruiker) frauduleus handelt, U (en/of de Kaartgebruiker) betrokken bent bij een onwettige of illegale activiteit (bijvoorbeeld witwassen van geld of financiering van terrorisme), of de Kaart wordt gebruikt voor een ander onwettig doel;
  - b) als U een ernstige overtreding van deze Voorwaarden begaat (ernstige overtreding omvat aanhoudende overtredingen van de vereisten van deze Voorwaarden) en U Uw overtreding niet hebt gecorrigeerd toen Wij U daarom vroegen en binnen het tijdsbestek dat Wij redelijkerwijs hebben gevraagd;
  - c) als Uw toegang tot de Gebruikersinterface wordt opgeschort of beëindigd door de Programmabeheerder;
  - d) als Wij U hebben gevraagd Ons geld te betalen dat U Ons onder deze Voorwaarden verschuldigd bent en U dit niet hebt gedaan ondanks Onze inspanningen om U hieraan te herinneren (met inbegrip van mededelingen die namens Ons door de Programmabeheerder zijn verzonden);
  - e) als de door U (of iemand namens U) verstrekte informatie vals is, of als U Ons geen informatie verstrekt die Wij redelijkerwijs van U kunnen vragen;
  - f) als Wij goede redenen hebben om aan te nemen dat dit noodzakelijk is om veiligheidsredenen (bijvoorbeeld veiligheidsproblemen die van invloed zijn op kaartverwerkingsfaciliteiten of de Gebruikersinterface); of
  - g) als Wij van mening zijn dat dit noodzakelijk is om te voldoen aan wet- en regelgeving, richtlijnen, gerechtelijke bevelen of instructies van toezichthouders of overheidsinstanties;
  - h) als de betreffende Kaart niet geactiveerd is binnen de meegedeelde activeringsperiode, zijnde (onder voorbehoud van ontvangst van informatie die Wij redelijkerwijs van U vragen) een periode van 36 maanden of een andere periode zoals U van tijd tot tijd kan worden meegedeeld);
  - i) als Wij redelijkerwijs vermoeden dat de veiligheid van de Kaart op enigerlei wijze in gevaar is gebracht; of



- j) als U een Insolventiegebeurtenis ondergaat of U Uw bedrijfsvoering staakt of dreigt te staken.
- 12.2 Als Wij Uw Kaart(en) om welke reden(en) dan ook buiten werking moeten stellen, zullen Wij U op de hoogte stellen van de reden(en), voor zover Wij dit mogen doen in overeenstemming met de Toepasselijke Wetgeving. Wij zullen een Kaart alleen opnieuw activeren als Wij ervan overtuigd zijn dat de reden(en) voor buitenwerkingstelling niet langer van toepassing is/zijn.
- 12.3 Zoals bepaald in artikel 4.3, zullen Wij de blokkering van de Kaart zo snel mogelijk opheffen nadat Wij, redelijk handelend, ervan overtuigd zijn dat de redenen voor de blokkering of buitenwerkingstelling niet langer bestaan. Als de omstandigheden voor de blokkering of buitenwerkingstelling van de Kaart gedurende één (1) maand voortduren, mogen Wij deze Voorwaarden in plaats daarvan beëindigen.
- 12.4 Wij hebben het recht om deze Voorwaarden en/of sommige of alle Kaarten te beëindigen in de uitzonderlijke omstandigheden die zijn opgesomd in artikel 12.1 hierboven.
- 12.5 Elke beëindiging of afloop van deze Voorwaarden, hoe dan ook veroorzaakt, doet geen afbreuk aan verplichtingen of rechten van elk van de partijen die zijn ontstaan vóór de beëindiging of afloop en heeft geen invloed op enige bepaling van deze Voorwaarden die uitdrukkelijk of stilzwijgend bedoeld is om in werking te treden op, of van kracht te blijven na een dergelijke beëindiging of afloop.
- 12.6 U bent er verantwoordelijk voor dat alle Kaartgebruikers op de hoogte zijn gesteld van de beëindiging van deze Voorwaarden.

### **13 Vertrouwelijkheid en gegevensbescherming**

- 13.1 Wij zijn de Gegevensbeheerder van Uw Persoonlijke Gegevens en die van de Kaartgebruikers in verband met de aanvraag en het gebruik van de Kaart en verzamelen bepaalde informatie over de koper en de gebruikers van de Kaart om het Kaartprogramma uit te voeren. Uw verstrekking van Uw Persoonsgegevens en/of die van de Kaartgebruiker en Onze verwerking van die gegevens is noodzakelijk voor elk van Ons om Onze verplichtingen onder deze Voorwaarden uit te voeren. Soms kan de verwerking noodzakelijk zijn zodat Wij op Uw verzoek bepaalde stappen kunnen ondernemen voordat de Voorwaarden worden aangegaan. Als U verzuimt de Persoonsgegevens te verstrekken waarom Wij vragen, kunnen Wij mogelijk niet doorgaan met het leveren van Onze diensten aan U en kunnen Wij stappen ondernemen om deze Voorwaarden te beëindigen in overeenstemming met artikel 12.1 (e) hierboven.
- 13.2 Wij zullen Uw en/of de Persoonsgegevens van de Kaartgebruiker beheren en beschermen in overeenstemming met alle toepasselijke wetten inzake gegevensbescherming. Voor volledige en alomvattende informatie over wanneer en waarom Wij persoonlijke gegevens over Uw en/of de Kaartgebruikers verzamelen, hoe Wij deze gebruiken en de voorwaarden waaronder Wij deze openbaar kunnen maken, verwijzen Wij naar Ons Privacybeleid dat aan U wordt verstrekt op het moment dat Wij Uw Persoonsgegevens en/of die van de Kaartgebruiker verzamelen en dat beschikbaar is op de Gebruikersinterface.

### **14 Wijzigingen in voorwaarden**

- 14.1 Als Wij wijzigingen in deze Voorwaarden moeten aanbrengen, zullen Wij de Programmabeheerder vragen U op de hoogte te stellen van de nieuwe Voorwaarden, of zullen Wij rechtstreeks contact met U opnemen, ten minste dertig (30) dagen voordat Wij de wijzigingen doorvoeren. In uitzonderlijke omstandigheden, waarin het voor Ons onmogelijk is om U ten minste dertig (30) dagen van tevoren in kennis te stellen (bijvoorbeeld als er dringende wetswijzigingen zijn), kan de kennisgevingstermijn korter zijn, maar Wij zullen Ons



best doen om U zo veel mogelijk van tevoren in kennis te stellen (**Kennisgeving van Wijziging**).

- 14.2 Als Wij wijzigingen moeten invoeren die voor U minder gunstig zijn dan de Voorwaarden waarmee U akkoord bent gegaan toen U de Kaart aanvraag, en U gaat niet akkoord met dergelijke nieuwe Voorwaarden, dan kunt U Ons laten weten (gewoonlijk via de Gebruikersinterface of de Klantenservice) dat U de voorgestelde nieuwe Voorwaarden verwerpt. U dient Ons op de hoogte te stellen voor het verstrijken van de Kennisgeving van Wijziging, d.w.z. voor de datum waarop Wij voorstellen de nieuwe Voorwaarden te implementeren. Als Wij voor die datum niets van U horen, gaan Wij ervan uit dat U de wijzigingen hebt geaccepteerd en wordt U geacht de nieuwe Voorwaarden te hebben geaccepteerd.
- 14.3 Als U de nieuwe Voorwaarden verwerpt, betekent dit dat U deze overeenkomst beëindigt en de Kaart opzegt. Er wordt U niets in rekening gebracht voor het beëindigen van deze overeenkomst in deze omstandigheden.

## 15 Defecte Kaarten

- 15.1 We zullen te allen tijde een als defect gemelde Kaart vervangen. Het defecte product moet in die staat aangetekend aan Ons worden geretourneerd. Verzendkosten worden vergoed door ze toe te voegen aan Uw beschikbare tegoeden als het product defect blijkt te zijn na inspectie door Onze technici.
- 15.2 Als uit Onze inspectie van een geretourneerde Kaart die door U of de Kaartgebruiker als defect is gemeld, blijkt dat dit onjuist is, dan zal de Kaart aan U of de Kaartgebruiker worden geretourneerd en kunnen Wij administratiekosten in rekening brengen voor de Kaart, die zullen worden afgetrokken van de beschikbare tegoeden in overeenstemming met de Bijlage.
- 15.3 De bovenstaande garantie is niet van toepassing als: (i) de Kaart wordt gebruikt op een manier die een belangrijke voorwaarde schendt of herhaaldelijk een voorwaarde van deze Voorwaarden schendt; of (ii) U of de Kaartgebruiker niet de nodige zorg heeft besteed aan de opslag en/of het onderhoud van de Kaart (met inbegrip van het vermijden van langdurige blootstelling aan direct zonlicht, blootstelling aan water of hoge luchtvochtigheid en herhaald contact met metalen voorwerpen zoals sleutels).

## 16 Diverse bepalingen

- 16.1 U erkent en stemt ermee in dat Wij Onze rechten onder deze Voorwaarden kunnen uitoefenen via de Programmabeheerder en in deze beperkte mate zullen verwijzingen naar "Ons", "Wij" of "Onze" worden geïnterpreteerd als verwijzingen naar de Programmabeheerder.
- 16.2 Niets in deze Voorwaarden geeft derden enig voordeel onder deze Voorwaarden of het recht om deze Voorwaarden af te dwingen.
- 16.3 Wij kunnen Onze rechten en verplichtingen op grond van deze Voorwaarden overdragen aan een andere persoon of een ander bedrijf, op voorwaarde dat deze partij de hierin opgenomen verplichtingen jegens U voortzet.
- 16.4 Wij kunnen per brief of e-mail contact met U opnemen via de contactgegevens die U in de Gebruikersinterface hebt opgegeven.
- 16.5 Indien een bepaling van deze Voorwaarden (of een deel van een bepaling) onwettig, ongeldig of niet-afdwingbaar is of wordt, zal dit geen invloed hebben op de wettigheid, geldigheid en afdwingbaarheid van enige andere bepaling van deze Voorwaarden.
- 16.6 Deze Voorwaarden vormen de volledige overeenkomst tussen U en Ons.

## **17 Klachten**

- 17.1 Het Kaartprogramma wordt beheerd door de Programmabeheerder. Als U contact met Ons wilt opnemen of een klacht wilt indienen over een aspect van Onze service, neem dan contact op met de Klantenservice.
- 17.2 Als U na ontvangst van een reactie van de Klantenservice niet tevreden bent met de uitkomst, kunt U Uw klacht aan Ons voorleggen via [complaints@enfuze.com](mailto:complaints@enfuze.com).
- 17.3 We zullen er alles aan doen om tot een oplossing voor Uw klacht te komen. Als Wij niet in staat zijn om Uw probleem naar Uw tevredenheid op te lossen, zullen Wij de redenering achter Onze beslissing uitleggen.

## **18 Wet, bevoegdheid en taal**

- 18.1 Deze Voorwaarden en eventuele geschillen die hieruit voortvloeien, worden uitsluitend beheerst en geïnterpreteerd in overeenstemming met de wetten van Finland en zijn onderworpen aan de exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken van Helsinki.
- 18.2 De Engelstalige versie van deze Voorwaarden en van alle mededelingen en inhoud van de Gebruikersinterface (indien een Engelstalige versie beschikbaar is) prevaleert boven alle andere taalversies die Wij van tijd tot tijd kunnen uitgeven.

## **19 Vergoeding**

De Kaart is een betaalinstrument en geen deposito-, krediet- of bankproduct en valt niet onder het wettelijke depositogarantiestelsel van de Finse Financiële Stabiliteitsautoriteit. Dit is echter geen vooraf geladen product en daarom is het Beschikbare Saldo niet onderhevig aan enige beschermingsverplichtingen.

## BIJLAGE

Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, hebben woorden en uitdrukkingen in deze Bijlage dezelfde betekenis en interpretatie als gedefinieerd in de Voorwaarden.

### A. Klantenservice

U kunt contact opnemen met de Klantenservice via de onderstaande methoden:

- Op de Gebruikersinterface: [support.shuttel.nl](https://support.shuttel.nl) (24/7)
- Werkdagen tussen 8.00 en 18.00 CET: +0
- Per e-mail: [advies@shuttel.nl](mailto:advies@shuttel.nl)
- Per telefoon: +31 33 303 46 00
- Per WhatsApp: +31 70 700 6173

Let op: Wij en de Programmabeheerder behouden Ons het recht voor om, na U hierover te hebben geïnformeerd tijdens het telefoongesprek, de gesprekken tussen U en de Klantenservice te monitoren / op te nemen ten behoeve van kwaliteitsborging.

### B. TRANSACTIEKOSTEN

Alle betalingen met een Kaart gebeuren in de Denominatievaluta. Indien een Kaart wordt gebruikt om voor goederen en diensten te betalen in een andere valuta dan de Denominatievaluta, wordt het te betalen bedrag omgerekend tegen de omrekeningskoers van het Kaartprogramma. Om U en/of een Kaartgebruiker in staat te stellen de kosten voor de omrekening van valuta te vergelijken, kunnen U en/of een Kaartgebruiker in real-time het procentuele verschil zien tussen het bedrag dat op een Kaart in rekening zal worden gebracht voor een Transactie in vreemde valuta (bestaande uit de door het Kaartsysteem toegepaste opslag en de hieronder bedoelde toeslag) en de laatst beschikbare wisselkoersen voor euro's uitgegeven door de Europese Centrale Bank. U kunt deze informatie bekijken in de FAQ's op de Gebruikersinterface. U aanvaardt en stemt ermee in dat paragrafen 5-6 van Artikel 4 van Verordening (EU) 2021/1230 van het Europees Parlement en de Raad van 14 juli 2021 inzake grensoverschrijdende betalingen in de Unie (zoals gewijzigd) niet van toepassing zijn en dat er geen elektronisch bericht naar u en/of de kaarthouder zal worden gestuurd bij het maken van een grensoverschrijdende valutatransactie.

NB: Wisselkoersen kunnen fluctueren en veranderen tussen het moment waarop de Transactie wordt verricht en het moment waarop deze wordt afgewikkeld en aan U wordt gefactureerd. U stemt ermee in dat elke wijziging in de wisselkoers onmiddellijk en zonder kennisgeving aan U kan worden toegepast.

### TOESLAGEN OP DEVIEZENVERKEER

Deviezenverkeer	Toeslag op deviezenverkeer	1%
-----------------	----------------------------	----

<sup>(1)</sup> *Opmerking: sommige handelaren in sommige landen kunnen extra kosten in rekening brengen voor betaling met een kaart. Deze kosten, die worden vastgesteld door de handelaar, worden U meegedeeld op het moment van aankoop.*

### KAARTLIMIETEN

Met uitzondering van Transacties met betrekking tot openbaar vervoer, zijn de volgende kaartlimieten van toepassing op Transacties. Houd er echter rekening mee dat de onderstaande

limieten maximale kaartlimieten zijn en dat Uw bestedingslimiet(en) lager kan (kunnen) zijn en is (zijn) vastgelegd in Uw Klantenovereenkomst:

Type limiet	Frequentie (per kaart)	Bedrag (€)
Max. uitgave	Per dag	€ 750
Max. uitgave	Per week	€ 1500
Max. uitgave	Per maand	€ 5000