

# RAAMOVEREENKOMST VAN MANGOPAY INZAKE BETALINGSDIENSTEN

## Algemene gebruiksvoorwaarden voor betalingsdiensten

*Versie per 18 mei 2018*

Aangegaan tussen:

De cliënt, een rechtspersoon of een natuurlijke persoon die is ingeschreven bij het handelsregister (of in het nationale register van ambachten of bij elk equivalent professioneel orgaan) in een lidstaat van de Europese Unie of in een staat binnen de Europese Economische Ruimte, of in een derde land waar equivalente verplichtingen gelden met betrekking tot de bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme, die voor eigen rekening uitsluitend handelt voor (commerciële, industriële, ambachtelijke of vrije) beroepsdoeleinden,

hierna te noemen “**Houder**” of “**Houder-ondernemer**”,

of

De cliënt, een natuurlijke persoon die ingezetene is van een lidstaat van de Europese Unie of van een staat binnen de Europese Economische Ruimte of van een derde land waar equivalente verplichtingen gelden met betrekking tot de bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme, die voor eigen rekening uitsluitend handelt voor beroepsdoeleinden,

hierna te noemen “**Houder**” of “**Houder-consument**”, enerzijds,

en

**MANGOPAY SA**, een naamloze vennootschap naar Luxemburgs recht, met een maatschappelijk kapitaal van 2.000.000 euro, statutair gevestigd te 10 Boulevard Royal, L-2449 Luxemburg, en ingeschreven in het handelsregister van Luxemburg onder nummer B173459, bevoegd om als vrije vestiging haar activiteiten uit te oefenen in de Europese Economische Ruimte, in haar hoedanigheid van instelling voor elektronisch geld die is erkend door de Luxemburgse Commissie van toezicht op de financiële sector (Commission de Surveillance du Secteur Financier - CSSF), 283 route d’Arlon L-1150 Luxemburg, [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu),

hierna te noemen “**Aanbieder**”, anderzijds,

hieronder afzonderlijk aan te duiden met “**Partij**” en gezamenlijk met “**Partijen**”.

## Waarschuwing

De Houder wordt uitgenodigd om deze Raamovereenkomst die via het Platform is verstrekt, aandachtig door te nemen alvorens deze te accepteren. De Houder wordt verder uitgenodigd de overeenkomst te downloaden op een duurzame gegevensdrager. Communicatie met de Aanbieder vindt standaard plaats via het Platform, volgens de in de Algemene voorwaarden van de website voorziene modaliteiten, tenzij een andere communicatiemethode is overeengekomen in de overeenkomst.

### 1. Definities

Ten behoeve van deze overeenkomst worden de hierna volgende termen als volgt gedefinieerd:

**“Authenticatie”**: betekent de op het Platform gedefinieerde procedures om de identiteit van de Houder of de geldigheid van een betalingsopdracht te verifiëren. Deze procedures omvatten het gebruik van persoonlijke beveiligingsgegevens en identificatiegegevens.

**“Sterke authenticatie”**: betekent de authenticatieprocedures zoals gedefinieerd op het Platform die voldoen aan Europese Richtlijn 2015/2366 van 25 november 2015. Deze Sterke authenticatie bevat met name elementen waarmee de Transactie op dynamische wijze kan worden verbonden aan het bedrag en de Begunstigde.

**“Banken”**: zijn de kredietinstellingen die zijn belast met de bescherming van de door de Aanbieder voor rekening van de Houder geïnde financiële middelen. Deze financiële middelen worden in de boeken opgenomen op een tegoedrekening die daartoe is geopend. De momenteel aangestelde instellingen zijn ING Luxemburg en Crédit Mutuel Arkéa. De Aanbieder behoudt zich het recht voor iedere andere erkende kredietinstelling te kiezen.

**“Begunstigde”**: betekent een rechts- of natuurlijke persoon, die schuldeiser is van een betalingstransactie die door de Houder is verstuurd.

**“Betaalkaart”**: betekent de bankkaart, de betaal of de creditcard die wordt gebruikt om financiële middelen over te maken naar een betaalrekening van de Houder die is geopend bij de Aanbieder. Deze kaart behoort tot: Visa, MasterCard of CB.

**“Betaalrekening” of “Rekening”**: betekent de betaalrekening bij de Aanbieder in naam van de Houder die wordt gebruikt voor de uitvoering van betalingstransacties. In geen geval kan de Rekening worden gelijkgesteld aan een tegoedrekening. De Rekening wordt in de munteenheid uitgedrukt zoals aangegeven op de Website tijdens de inschrijving daarvan.

**“Algemene voorwaarden van de Website”**: dit zijn de algemene gebruiksvoorwaarden van de Website die zijn overeengekomen tussen de gebruikers van de Website en het Platform, waarin met name de toegang tot de Website is geregeld.

**“Tariefvoorwaarden”**: dit zijn de financiële bepalingen die zijn overeengekomen tussen de Houder en het Platform, inclusief de kosten die zijn verschuldigd op grond van deze Raamovereenkomst.

**“Raamovereenkomst”**: deze Algemene gebruiksvoorwaarden voor betalingsdiensten, samen met het Inschrijfformulier en de Tariefvoorwaarden, waarin het gebruik van de Betalingsdiensten en het beheer van de Betaalrekening door de Aanbieder zijn geregeld.

**“Persoonlijke beveiligingsgegevens”**: de via het Platform aan de Houder voor doeleinden van

Authenticatie verstrekte persoonlijke gegevens. Dit zijn Identificatiegegevens en eventueel andere gegevens die verband houden met de Authenticatie of de Sterke authenticatie.

**“Identificatiegegevens”**: de unieke gebruikersnaam en het wachtwoord van de Houder waarmee hij toegang krijgt tot zijn Persoonlijke ruimte.

**“Persoonsgegevens”**: alle gegevens die betrekking hebben op de Houder die een natuurlijke persoon is, of een natuurlijke persoon die gelieerd is aan een Houder die een rechtspersoon is (met name een maatschappelijk lasthebber, een uiteindelijke begunstigde of een Gevolmachtigde), zoals bedoeld in Verordening 2016/679 van de EU inzake de bescherming van persoonsgegevens.

**“Persoonlijke ruimte”**: de ruimte die specifiek is bestemd voor de Houder, die toegankelijk is via het Platform, waar de Houder toegang heeft tot zijn Betaalrekening en de Betalingsdiensten kan gebruiken.

**“Inschrijfformulier”**: dit is het formulier dat moet worden ingevuld door iedere potentiële cliënt die zich wil aanmelden voor de Betalingsdiensten, welk formulier toegankelijk is op de Website bij inschrijving of door het Platform wordt verstrekt.

**“Werkdag”**: betekent een kalenderdag met uitzondering van zaterdag, zondag en feestdagen in continentaal Frankrijk en Luxemburg en elke andere dag die door de Aanbieder wordt aangewezen.

**“Betaalmiddelen”**: dit zijn de betaalmiddelen anders dan de Betaalkaart die worden genoemd op de Website en die optioneel door Aanbieder worden aangeboden. De Houder activeert de Betaalmiddelen van zijn keuze in zijn Persoonlijke ruimte.

**“Betalingstransactie”**: betekent een periodieke of eenmalige overschrijving die is gelast door de Houder of door zijn gevolmachtigde die daartoe is bevoegd, welke overschrijving wordt gedebiteerd van de Betaalrekening.

**“Betalingsopdracht”**: betekent de opdracht die wordt verstrekt door de Houder aan de Aanbieder in overeenstemming met de in de Raamovereenkomst voorziene procedure met het oog op de uitvoering van een Betalingstransactie.

**“Betaalpagina”**: dit is de door de aanbieder van betaaldiensten van de Aanbieder beveiligde pagina.

**“Betrokkene”**: dit is de Houder die een natuurlijke persoon is of iedere natuurlijke persoon die is gelieerd aan de Houder (met name een maatschappelijk lasthebber, een uiteindelijk begunstigde of een Gevolmachtigde), waarvan de persoonsgegevens worden verwerkt in het kader van de uitvoering van deze Raamovereenkomst.

**“Gevolmachtigde”**: betekent iedere door de Houder aangewezen gemachtigde die toegang heeft tot de Betaalrekening en de Betalingsdiensten voor zijn rekening kan gebruiken.

**“Platform”**: dit is de entiteit die is aangewezen door de uitbetalende instantie van de Aanbieder waarvan de gegevens zijn aangegeven in de Algemene voorwaarden van de Website, welke instantie de Website exploiteert. Deze instantie treft de voorbereidingen voor, bevordert en geeft advies aan potentiële cliënten teneinde de Raamovereenkomst door tussenkomst van de Website aan te gaan. Deze instantie begeleidt de Houders gedurende hun relatie met de Aanbieder in het kader van de uitvoering van hun Betalingstransacties. Ze verzamelt de documenten die nodig zijn om een Rekening te openen. Het Platform int geen financiële middelen met uitzondering van de in de Tariefvoorwaarden overeengekomen kosten.

**“Aanbieder”**: dit is MANGOPAY SA, uitgever van elektronisch geld die in Luxemburg is erkend door de

Commissie van toezicht op de financiële sector (Commission de Surveillance du Secteur Financier - CSSF) onder referentienummer 3812, en die bevoegd is om haar activiteit uit te oefenen in de lidstaten van de Europese Unie. De Aanbieder staat op de lijst van instellingen voor elektronisch geld op [www.cssf.lu/surveillance/ep-eme/listes-officielles](http://www.cssf.lu/surveillance/ep-eme/listes-officielles).

“**Derde aanbieder van betalingsdiensten**”: dit is elke instelling, anders dan de Aanbieder, die is erkend in een lidstaat van de Europese Unie of die deel uitmaakt van de Europese Economische Ruimte, of is gevestigd in een derde land waar equivalente verplichtingen gelden betreffende de bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme.

**Klantenservice van het Platform**: dit is de dienst waarvan de gegevens zijn opgenomen op de Website, waarvan de Houder informatie in verband met de Raamovereenkomst kan verkrijgen.

“**Betalingsdiensten**”: betekent de betalingsdiensten zoals gedefinieerd onder 3 en 5 van de bijlage van de Luxemburgse wet van 10 november 2009 inzake betalingsdiensten.

“**Website**”: dit is de website die wordt geëxploiteerd door het Platform waar goederen of diensten worden verkocht aan Gebruikers of financiële middelen van hen worden geïnd, of die ten doel heeft om de Houders met Gebruikers in contact te brengen.

“**Duurzame gegevensdrager**”: betekent elk instrument waarmee de Houder gegevens kan opslaan die aan de Houder persoonlijk zijn verstrekt, zodat hij deze gegevens later kan raadplegen gedurende een termijn die is afgestemd op de doeleinden waarvoor de gegevens zijn bestemd en waarmee de exacte reproductie van de opgeslagen gegevens mogelijk is. Over het algemeen heeft een duurzame gegevensdrager de vorm van een pdf-bestand.

“**Houder**”: iedere rechtspersoon of natuurlijke persoon die handelt voor eigen rekening en in naam van wie een Betaalrekening is geopend om de Betalingsdiensten te gebruiken.

“**Gebruiker**”: betekent iedere natuurlijke of rechtspersoon die financiële middelen heeft overgemaakt aan de Houder via de Website door zijn Betaalkaart of elk ander door Aanbieder geaccepteerd Betaalmiddel te gebruiken om geld over te maken.

## 2. Doel

De Raamovereenkomst heeft ten doel de voorwaarden vast te leggen waaronder de Aanbieder de Houder de Betalingsdiensten aanbiedt tegen een vergoeding zoals gedefinieerd in artikel 11 van deze Raamovereenkomst.

Deze Betalingsdiensten omvatten:

- de opening en het beheer van de Betaalrekening,
- ter creditering van de Betaalrekening: bijschrijving van de financiële middelen die zijn overgemaakt middels Betaalkaarten of elk ander door de Aanbieder geaccepteerd Betaalmiddel; de ontvangst van overschrijvingen.
- ter debitering van de Betaalrekening: de uitvoering van eenmalige of terugkerende overschrijvingen, de inning van kosten die zijn verschuldigd door toepassing van deze overeenkomst, storneringen van overschrijvingen middels Betaalkaarten (of elk ander Betaalmiddel).

Er kan geen debetstand, voorschot, krediet of verdiscontering plaatsvinden op de Rekening. De Aanbieder levert geen valutawisseldiensten.

De Aanbieder heeft het Platform gemachtigd om het aangaan van deze Raamovereenkomst met iedere Houder mogelijk te maken en om hen te begeleiden gedurende hun relatie met de Aanbieder.

### **3. Inschrijving voor de diensten**

#### **3.1. Inschrijvingsmodaliteiten**

De Raamovereenkomst wordt op afstand gesloten, volgens de modaliteiten zoals voorzien op het Platform in de Algemene voorwaarden van de Website. Om online de Raamovereenkomst aan te gaan, moet de aanvrager beschikken over apparatuur (hardware en software) waarvoor hij als enige verantwoordelijk is.

De aanvaarding van de Raamovereenkomst vindt standaard plaats op afstand via de Website en wordt door een elektronische handtekening vormgegeven. De aanvrager heeft de mogelijkheid om te eisen dat de overeenkomst handmatig wordt ondertekend. Daartoe dient hij de overeenkomst af te drukken, te ondertekenen en te retourneren middels elektronische weg of via de post naar de Klantenservice van het Platform waarvan de contactgegevens zijn opgenomen in de Algemene voorwaarden van de Website.

Indien de overeenkomst handmatig wordt ondertekend, wordt de datum waarop de Raamovereenkomst is aangegaan geacht de datum te zijn die op de overeenkomst staat en, indien er geen dagtekening is, de datum van ontvangst van de Raamovereenkomst door het Platform.

De elektronische ondertekening van de Raamovereenkomst vindt plaats via de Website. De datum waarop de Raamovereenkomst is aangegaan, komt overeen met de datum waarop de aanvrager het proces van elektronische ondertekening heeft voltooid zoals is aangegeven op de Website.

De Raamovereenkomst die via elektronische weg door Partijen is ondertekend, heeft dezelfde bewijskracht als een papieren Raamovereenkomst.

#### **3.2. Contractuele documenten**

De Raamovereenkomst bestaat uit:

- deze Algemene gebruiksvoorwaarden voor de Betalingsdiensten,
- het Inschrijfformulier dat beschikbaar is op de Website,
- de via het Platform gecommuniceerde Tariefvoorwaarden.

Deze Algemene gebruiksvoorwaarden voor de Betalingsdiensten en de Tariefvoorwaarden worden aan de Houder ter beschikking gesteld op de Website en kunnen worden gedownload op een Duurzame gegevensdrager. De Houder kan, op elk moment van de contractuele relatie, indien hij daartoe een verzoek indient, deze documenten op papier ontvangen.

De Aanbieder heeft toegang tot de contractuele documenten gedurende een duur van vijf (5) jaar vanaf de beëindiging van de contractuele relatie. De Aanbieder zal deze dienst niet langer leveren na afloop van voornoemde periode van vijf (5) jaar.

De Aanbieder kan voor het aangaan van deze overeenkomst de voorwaarde stellen dat certificering en aanvullende informatie wordt verstrekt door de Houder teneinde zijn status ten aanzien van deze afspraken te valideren.

### **4. Opening van de Rekening**

#### **4.1. Noodzakelijke en aan de opening van de Rekening voorafgaande voorwaarden**

Alle natuurlijke personen van minstens achttien (18) jaar die juridisch bevoegd zijn en alle rechtspersonen, gevestigd en/of ingeschreven in een lidstaat van de Europese Unie of in een staat die deel uitmaakt van de overeenkomst inzake de Europese Economische Ruimte of in een derde land waar equivalente verplichtingen gelden met betrekking tot de bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme, kunnen verzoeken om een Rekening te openen vooropgesteld dat naar de natuurlijke persoon moet worden verwezen op de Website als naar de consument of ondernemer. De rechtspersoon mag niet worden aangeduid als ondernemer.

De Houder verklaart op het moment van indiening van zijn verzoek om inschrijving voor het Platform en gedurende de duur van de Raamovereenkomst:

- dat hij minstens achttien (18) jaar oud is en juridisch bevoegd is of dat hij volgens de regels is opgericht als een onderneming,
- dat hij voor eigen rekening handelt;
- dat alle bij de inschrijving verstrekte gegevens waar, juist en actueel zijn.

## **4.2. Procedure van inschrijving en opening van een Rekening**

### 4.2.1. Gegevens en bewijsstukken

Iedere potentiële cliënt dient op het Platform de hieronder genoemde gegevens en documenten te verstrekken, middels het Inschrijfformulier, indien deze gegevens en documenten nog niet in het bezit van het Platform zijn.

De potentiële cliënt verbindt zich om de gegevens en documenten te verstrekken overeenkomstig met zijn hoedanigheid van ofwel ondernemer ofwel consument.

Voor de Houder die een natuurlijke persoon/consument is:

- o naam, voornaam, e-mailadres, geboortedatum en -plaats, nationaliteit en land van verblijf.
- o een kopie van een officieel en geldig identiteitsbewijs van de Houder (zoals een identiteitskaart, een rijbewijs, en voor ingezetenen van derde landen buiten de Europese Unie een paspoort).

Voor de Houder-ondernemer:

- voor natuurlijke personen:
  - o naam, voornaam, e-mailadres, geboortedatum en -plaats, nationaliteit en land van verblijf.
  - o een origineel exemplaar of een kopie van een uittreksel uit het officiële register van minder dan drie maanden oud, waarin de inschrijving als handelaar is vastgelegd, of uit het nationale register van ambachten of elk equivalent professioneel orgaan waartoe de Houder behoort.
  - o een kopie van een officieel en geldig identiteitsbewijs van de Houder (zoals een identiteitskaart, een rijbewijs, en voor ingezetenen van derde landen buiten de Europese Unie een paspoort).
- voor rechtspersonen:
  - o de handelsnaam, de rechtsvorm, het maatschappelijke kapitaal, het adres van de maatschappelijke zetel, de beschrijving van activiteiten, de identiteit van de vennoten en bestuurders van de onderneming, alsook de lijst van uiteindelijk begunstigen zoals gedefinieerd in de regelgeving,
  - o een Kbis-uittreksel of een equivalent document van minder dan drie maanden oud waaruit de inschrijving blijkt in het handelsregister van een lidstaat van de Europese Unie of een land dat deel uitmaakt van de overeenkomst betreffende de Europese Economische Ruimte of een derde land waar equivalente verplichtingen gelden met betrekking tot de bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme, en de statuten.

In dit document moet het volgende zijn vastgesteld: de handelsnaam, de rechtsvorm, het adres van de maatschappelijke zetel en de identiteit van de vennoten en bestuurders van de onderneming zoals genoemd in lid 1 en 2 van artikel R.123-54 van het Franse wetboek van koophandel of een equivalent daarvan naar buitenlands recht.

- een voor eensluidend gewaarmerkte kopie van de statuten en van eventuele besluiten waarin de wettelijk vertegenwoordiger is aangesteld;
- een kopie van de identiteitskaart of van het paspoort van de wettelijk vertegenwoordiger en in voorkomend geval van de uiteindelijk begunstigde(n);
- De verklaring van de uiteindelijk begunstigten van de rechtspersoon met meer dan 25% indien de potentiële cliënt zijn uiteindelijk begunstigten niet heeft aangegeven in het nationaal register of indien deze daartoe niet is verplicht.

Tevens kan de Houder worden gevraagd om een bankverklaring te overleggen van een rekening die in zijn naam is geopend bij een rechtspersoon zoals bedoeld in lid 1 t/m 6 bis van artikel L.561-2 van het Franse monetaire en financiële wetboek die is gevestigd in een lidstaat van de Europese Unie of in een land dat deel uitmaakt van de overeenkomst betreffende de Europese Economische Ruimte of in een derde land waar equivalente verplichtingen gelden met betrekking tot de bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme.

Uitdrukkelijk wordt overeengekomen dat de Aanbieder zich de mogelijkheid voorbehoudt om vóór elke inschrijving en op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst te vragen om aanvullende documenten betreffende de Houder, de uiteindelijk begunstigde of een specifieke Betalingstransactie.

De Houder geeft het Platform de bevoegdheid om op zijn Betaalrekening en onder zijn volledige verantwoordelijkheid Betalingstransacties uit te voeren ("Volmacht"). De Volmacht eindigt automatisch bij het overlijden van de Houder. Deze kan op elk moment op initiatief van de Houder worden ingetrokken, waarbij de Houder de gevolmachtigde en de Aanbieder middels aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging hiervan op de hoogte stelt. De ontbinding treedt in werking op de datum van ontvangst van de kennisgeving tot ontbinding door de Aanbieder. De Houder blijft tot deze datum gehouden tot de door de aangestelde gevolmachtigde voor zijn rekening geïnitieerde Betalingstransacties. De Houder vrijwaart de Aanbieder uitdrukkelijk van zijn beroepsgeheim met betrekking tot de gegevens van de Betaalrekening ten aanzien van de middels de Volmacht aangestelde gevolmachtigde.

#### 4.2.2. Beperking van de Betaalrekening

Naar het vrije oordeel van de Aanbieder kan het gebruik van een Betaalrekening worden beperkt zonder dat de Aanbieder enige rechtvaardiging behoeft af te leggen aan de desbetreffende Houder. De werking van de Betaalrekening wordt met name beperkt indien de Houder niet alle gegevens en documenten die door de Aanbieder zijn gevraagd, zoals deze hierboven zijn genoemd, heeft verstrekt. Deze beperkingen worden aan de Houder medegedeeld via het Platform.

#### 4.2.3. Voltooiing van de inschrijving

Nadat de Raamovereenkomst is aangegaan, dient de Houder alle gegevens en bewijsstukken te overleggen waarom via het Platform wordt verzocht. Door akkoord te gaan met de bepalingen van de Raamovereenkomst, accepteert de Houder dat het Platform zijn verzoek om inschrijving als Houder en alle door het Platform ontvangen bewijsstukken doorstuurt naar de Aanbieder.

De Aanbieder is de enige bevoegde om de inschrijving van een potentiële cliënt als Houder van een Betaalrekening in zijn naam te accepteren. Dit akkoord zal aan de Houder worden medegedeeld via het Platform door elk middel volgens de modaliteiten zoals voorzien op de Website.

De Aanbieder kan, zonder opgaaf van redenen, noch enig recht op een schadevergoeding ten gunste van de Houder, een verzoek tot opening van een Rekening weigeren. Deze weigering zal aan de Houder worden medegedeeld via het Platform door elk middel volgens de modaliteiten zoals voorzien op de Website.

## **5. Werking van de Betaalrekening**

De bedragen ter creditering van de Betaalrekening vloeien voort uit de overschrijving van de financiële middelen middels een Betaalkaart (of elk ander door de Aanbieder geaccepteerd Betaalmiddel) of de ontvangst van overschrijvingen. De bedragen ter debitering van de Betaalrekening vloeien voort uit de uitvoering van een Betalingsopdracht ter attentie van een rekening die is geopend in de boeken van een Derde aanbieder van betalingsdiensten, uit de inning door de Aanbieder van de kosten die zijn verschuldigd door de Houder op grond van de Raamovereenkomst of uit de stornering van een transactie middels een Betaalkaart (of elk ander Betaalmiddel).

### **5.1. Verwerving van betalingsopdrachten voor betaling met een Betaalkaart op de Betaalrekening**

De aanvulling van de Betaalrekening kan middels een Betaalkaart (of elk ander door de Aanbieder geaccepteerd Betaalmiddel) in een of meerdere keren worden verricht. Indien hij een dergelijke transactie wilt uitvoeren, dient de Gebruiker zich op de Website te identificeren door middel van zijn gebruikersnaam (geldig e-mailadres) en wachtwoord of door via zijn Facebook-account verbinding te maken. De opdracht tot overmaking van financiële middelen moet worden ingevoerd op een Betaalpagina die daartoe is bestemd. Voor elke betaling kan de Gebruiker worden gevraagd om een unieke gebruikscodes in te voeren die hem via zijn mobiele telefoon wordt verstrekt ter attentie van de instantie die de Betaalkaart heeft uitgegeven. In voorkomend geval kan de Aanbieder elke betaling weigeren naar eigen oordeel en zonder dat dit besluit aanleiding kan geven voor enige schadevergoeding. De transactie van overmaking van financiële middelen wordt uitgevoerd door de instelling die de Betaalkaart heeft uitgegeven. Elk bezwaar tegen een overmaking dient bij voornoemde instelling te worden ingediend. De Aanbieder is niet bevoegd om een dergelijke overmaking te annuleren.

De Houder wordt op de hoogte gesteld dat de acceptatie van een betalingsopdracht met een Betaalkaart door de Aanbieder niet garandeert dat de Houder de bijbehorende financiële middelen op zijn Rekening ontvangt. De bijschrijving van de financiële middelen op de Betaalrekening van de Houder is onderworpen aan de voorwaarde van de daadwerkelijke ontvangst door de Aanbieder van de geïnde financiële middelen min de kosten zoals overeengekomen in de Tariefvoorwaarden.

Indien de financiële middelen om technische redenen niet worden ontvangen, zal de Aanbieder zich tot het uiterste inspannen om de transactie vooralsnog uit te voeren. Indien de financiële middelen om enige andere reden niet worden ontvangen, zal de Aanbieder op zo kort mogelijke termijn de Houder op de hoogte stellen van de onmogelijkheid om zijn Rekening te crediteren met het verwachte bedrag, opdat deze contact kan opnemen met de Gebruiker.

Indien de overmaking van de financiële middelen op de Rekening van de Houder wordt geannuleerd door de uitgever van de Betaalkaart ten gevolge van een bezwaar van de Gebruiker, accepteert de Houder dat de Aanbieder elke transactie van overmaking middels een Betaalkaart kan storneren door debitering van de Betaalrekening van het betreffende bedrag. De Houder erkent dat een dergelijk bezwaar met name aan de uitgever van de Betaalkaart kan worden gestuurd tot de vervaldag van een termijn van maximaal dertien (13) maanden volgend op de datum van debitering van de rekening waartoe de betreffende Betaalkaart behoort. De Aanbieder kan, indien er niet voldoende staat op de Rekening om over te gaan tot voornoemde stornering, elke Betalingstransactie die door de Houder of een gevolmachtigde is geïnitieerd, opschorten of annuleren of in voorkomend geval in de rechten van de Houder treden en overgaan tot de incasso van de bedragen die zijn verschuldigd door de Gebruiker via elk middel.



## **5.2. Ontvangst van de overschrijving op de Betaalrekening**

De Houder geeft de Aanbieder de volmacht om op zijn Betaalrekening transacties van SEPA-overschrijvingen in euro's te ontvangen welke afkomstig zijn van een bank- of betaalrekening die is geopende bij een Derde aanbieder van betalingsdiensten.

De financiële middelen worden op zo kort mogelijke termijn gecrediteerd op de Betaalrekening door de Aanbieder na de daadwerkelijke ontvangst daarvan door de Aanbieder.

Na bijschrijving van de financiële middelen op de Betaalrekening van de Houder overlegt de Aanbieder hem een overzicht van de transactie van overschrijving die is ontvangen, welk overzicht de volgende gegevens bevat: de referentie van de betalingstransactie, een referentie waarmee de betaler kan worden geïdentificeerd, het bedrag van de transactie en de valutadatum van de creditering.

## **5.3. Uitvoering van een overschrijvingstransactie ter debitering van de Betaalrekening**

De Houder kan SEPA- of internationale overschrijvingsopdrachten ter attentie van de rekening van een Begunstigde bij een Derde aanbieder van betalingsdiensten insturen.

Indien de Houder een overschrijvingstransactie wilt uitvoeren, moet hij zich identificeren in zijn Persoonlijke ruimte door zijn identificatiegegevens in te voeren en, in voorkomend geval, door de procedure voor Sterke authenticatie die hem wordt aangegeven, te volgen. Hij vult op de Betaalpagina het volgende in: het bedrag van de Betalingstransactie, de valuta, de Betaalrekening waarvan het bedrag moet worden afgeschreven, de datum van uitvoering van de Opdracht en alle overige gegevens waarom wordt gevraagd. Indien de datum niet wordt ingevuld, wordt ervan uitgegaan dat de Opdracht onmiddellijk moet worden uitgevoerd. De Houder kan ook de door de Aanbieder aangegeven procedure voor Authenticatie (of eventueel Sterke authenticatie) volgen.

De Houder kan op elk moment een verzoek indienen tot uitvoering van een Opdracht tot overschrijving ter attentie van een Begunstigde die door hem is aangewezen en die een bank- of betaalrekening heeft bij een Derde aanbieder van betalingsdiensten. De Houder dient de reden voor elke overschrijving mede te delen en de procedure voor Authenticatie (of eventueel voor Sterke authenticatie) te volgen zoals aangegeven door de Aanbieder.

De Houder geeft zijn onherroepelijke toestemming voor de Betalingsopdracht door te klikken op het tabblad "Validatie" ("Datum van ontvangst"). De ontvangst van de Betalingsopdracht wordt bevestigd in de Persoonlijke ruimte van de Houder. Opdrachten kunnen niet worden ingetrokken door de Houder na de datum waarop de Opdracht onherroepelijk wordt geacht, d.w.z. vanaf de Datum van ontvangst.

Alvorens een Betalingstransactie in te sturen dient de Houder (of het Platform dat voor zijn rekening handelt) ervoor te zorgen dat hij beschikt over voldoende middelen op zijn Rekening om het bedrag van de Betalingstransactie en de bijbehorende kosten, zoals overeengekomen in de Tariefvoorwaarden, te dekken. In voorkomend geval dient hij zijn Rekening aan te vullen voordat hij de Opdracht geldig kan versturen naar de Aanbieder voor uitvoering.

Uitdrukkelijk wordt overeengekomen dat de Betalingsopdrachten uiterlijk aan het einde van de Werkdag volgend op de Dag van ontvangst van de Opdracht door de Aanbieder worden uitgevoerd (en op de overeengekomen datum van uitvoering voor termijn- of permanente overschrijvingen). Elke betalingsopdracht die na 16 uur door de Aanbieder is ontvangen, wordt geacht te zijn ontvangen op de volgende Werkdag. Indien de Datum van ontvangst geen Werkdag is, wordt de Betalingsopdracht geacht te zijn ontvangen op de volgende Werkdag.

Voor elke Overschrijvingstransactie kan de Houder de Aanbieder vragen om de verstrekking op een Duurzame gegevensdrager van de gegevens met betrekking tot de maximale termijn van uitvoering van

deze specifieke transactie, betreffende de kosten die hij dient te betalen en, in voorkomend geval, de gedetailleerde gegevens van deze kosten.

De Aanbieder kan een onvolledige of foutieve Opdracht weigeren uit te voeren. De Houder dient de Opdracht in dat geval opnieuw in te sturen zodra deze aan de eisen voldoet. De Aanbieder kan, bovendien, een Overschrijvingsopdracht blokkeren in geval er een ernstig vermoeden bestaat dat de Rekening frauduleus wordt gebruikt, dat er sprake is van een niet-geautoriseerd gebruik van de Rekening, van aantasting van de beveiliging van de Rekening, in geval van maatregelen tot bevrozing van de tegoeden door een administratieve instantie of om elke andere reden.

In geval van weigering van uitvoering van een Overschrijvingsopdracht of van blokkering daarvan, zal de Aanbieder de Houder daarvan door elk middel op de hoogte stellen. De Aanbieder geeft, indien mogelijk, aan aan de Houder wat de redenen voor de weigering of de blokkering zijn, tenzij er een verbod bestaat op grond van een relevante bepaling van nationaal recht of van het recht van de Europese Unie.

#### **5.4. Terugbetaling**

De Houder kan op elk moment een instructie geven om een overschrijving van financiële middelen te annuleren teneinde een Gebruiker terug te betalen. De Houder dient zich te identificeren op de Website door zijn gebruikersnaam en wachtwoord in te voeren. In zijn Persoonlijke ruimte vult hij het volgende in: het bedrag van de terugbetaling, de valuta, de terug te betalen Gebruiker en alle overige gegevens waarom kan worden gevraagd.

De terugbetaling wordt verricht door de Aanbieder door creditering van de Betaalkaart die door de Gebruiker is gebruikt of door overschrijving volgens de oorspronkelijke modaliteiten van betaling, binnen de limiet van het saldo dat op de Rekening beschikbaar is en volgens de regels van elk netwerk en de SEPA-regels en zulks binnen de vijf (5) Werkdagen volgend op de ontvangst door de Aanbieder van het verzoek om terugbetaling.

#### **5.5. Bepalingen die specifiek gelden voor betalingsinitiatiediensten en diensten ter informatie over rekeningen die door een Derde aanbieder van betalingsdiensten worden geleverd**

Indien de toestemming voor een Overschrijvingsopdracht is gegeven via een Derde aanbieder van betalingsdiensten die een betalingsinitiatiedienst levert, wordt de vorm voor deze toestemming overeengekomen tussen de Houder en voornoemde Derde aanbieder van betalingsdiensten onder de tussen hen overeengekomen voorwaarden. De Aanbieder is geen belanghebbende bij deze voorwaarden en kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld in geval van een geschil die verband houdt met de levering van deze initiatiedienst door de Derde aanbieder van betalingsdiensten volgens voornoemde voorwaarden.

De Houder kan de betalingsopdracht niet intrekken nadat hij zijn toestemming heeft gegeven dat de Derde aanbieder van de betalingsinitiatiedienst de betalingsopdracht initieert.

Indien de betalingstransactie niet is geautoriseerd, niet wordt uitgevoerd of slecht wordt uitgevoerd door een Derde aanbieder van betalingsdiensten die betalingsinitiatiediensten levert, betaalt de Aanbieder onmiddellijk, en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende Werkdag, het bedrag terug aan de Houder van de niet-geautoriseerde, niet-uitgevoerde of slecht uitgevoerde transactie, en herstelt de Aanbieder in voorkomend geval de gedebiteerde Rekening tot de staat waarin deze was indien de niet-geautoriseerde, niet-uitgevoerde of slecht uitgevoerde transactie niet had plaatsgevonden. De valutadatum waarop de betaalrekening van de Houder wordt gecrediteerd, kan niet na de datum liggen waarop de rekening werd gedebiteerd.

## **6. Rapportage**

De Houder beschikt in zijn Persoonlijke ruimte over een overzicht van de betalingstransacties die zijn uitgevoerd op de Betaalrekening. Hij wordt uitgenodigd om de lijst van deze transacties zorgvuldig door te nemen. Afschriften kunnen ook, op uitdrukkelijk verzoek, worden verstuurd aan de Houder-ondernemer volgens een andere periodiciteit.

Er wordt verduidelijkt dat voor elke Overschrijvingstransactie die door de Aanbieder is uitgevoerd, de Houder beschikt over de volgende gegevens: de referentie van de Transactie, de identificatie van de Begunstigde, het bedrag van de Transactie, dat datum van ontvangst van de Opdracht en, in voorkomend geval, de kosten met betrekking tot de uitvoering van deze Transactie.

## **7. Toegang tot de Betaalrekening en vertrouwelijkheid van Persoonlijke beveiligingsgegevens**

De Betaalrekening is online toegankelijk in de Persoonlijke ruimte, door middel van Identificatiegegevens en overeenkomstig de vereiste procedure voor Authenticatie (of eventueel voor Sterke authenticatie).

De Houder dient voor iedere Gevolmachtigde de identificatiegegevens aan te geven. Iedere Gevolmachtigde accepteert dat deze geen gebruikmaakt van de naam of de Identificatiegegevens van een ander. De Houder is de enige verantwoordelijke voor elk gebruik van zijn gebruikersnaam.

Iedere Gevolmachtigde is volledig verantwoordelijk voor de handhaving van de vertrouwelijkheid van zijn Identificatiegegevens, alsook van alle overige Persoonlijke beveiligingsgegevens die eventueel door de Aanbieder of het Platform zijn toegewezen. De Houder dient alle redelijke maatregelen te treffen om de vertrouwelijkheid en de beveiliging van zijn Persoonlijke beveiligingsgegevens te behouden. Hij verbindt zich eveneens om de Gevolmachtigden voor te lichten over de vertrouwelijkheid en de beveiliging van hun eigen Persoonlijke beveiligingsgegevens.

De Houder (en iedere Gevolmachtigde) accepteert zijn Persoonlijke beveiligingsgegevens niet aan derden te zullen doorgeven. Bij wijze van uitzondering kan de Houder deze communiceren aan Derde aanbieders van betalingsdiensten in een lidstaat van de Europese Unie of in een land dat deel uitmaakt van de Europese Economische Ruimte voor diensten ter informatie over rekeningen en voor betalingsinitiatiediensten (zoals gedefinieerd in artikel 4 van Europese Richtlijn 2015/2366, “DSP2” genoemd). De Houder dient zich ervan te vergewissen dat deze Derde aanbieder van betalingsdiensten is erkend voor voornoemde diensten en dat deze de Persoonlijke beveiligingsgegevens invoert in een beveiligde omgeving.

## **8. Bezwaar tegen Persoonlijke beveiligingsgegevens**

De Houder dient het Platform te informeren over het verlies of de diefstal van de Persoonlijke beveiligingsgegevens, van misbruik of elk niet geautoriseerd gebruik van zijn Persoonlijke ruimte of van zijn gegevens die daarmee zijn verbonden zodra de Houder daarvan in kennis is gesteld, teneinde te verzoeken om blokkering daarvan. Deze melding moet als volgt worden gedaan:

- telefonisch aan de Klantenservice van het Platform op het nummer dat is aangegeven in de Algemene voorwaarden van de Website; of
- rechtstreeks per e-mail door middel van het contactformulier dat beschikbaar is op de Website.

De Aanbieder zal, via het Platform, het verzoek van bezwaar onmiddellijk uitvoeren. De gebeurtenis wordt geregistreerd en gedateerd. Een nummer van het bezwaar met tijdstempel wordt aan de Houder verstrekt. Er wordt via het Platform per e-mail een schriftelijke bevestiging van dit bezwaar gestuurd naar de Houder. De Aanbieder neemt het dossier op administratief vlak op zich en zal alle bewijzen gedurende achttien (18) maanden bewaren. Op het schriftelijke verzoek van de Houder en voor de vervaldag van deze termijn zal de Aanbieder een kopie van dit bezwaar communiceren.

Elk verzoek om een bezwaar dient onverwijld door de Houder te worden bevestigd middels een brief die is ondertekend door laatstgenoemde, en is overgelegd of aangetekend of per e-mail is verzonden aan de Aanbieder naar het correspondentieadres dat is genoemd in het begin van deze overeenkomst of naar het adres dat in voorkomend geval in de Algemene voorwaarden van de Website is genoemd.

De Houder kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen van een bezwaar per fax of e-mail die niet afkomstig is van de Houder.

Een verzoek om bezwaar wordt geacht te zijn ingediend op de datum en het tijdstip van de daadwerkelijke ontvangst daarvan via het Platform. In geval van diefstal van de Persoonlijke beveiligingsgegevens of frauduleus gebruik van de Persoonlijke ruimte, kan de Aanbieder de Houder via het Platform vragen om een ontvangstbewijs of een kopie van de ingediende klacht, en zal de Houder op zo kort mogelijke termijn dit verzoek beantwoorden.

## **9. Blokkering van de Betaalrekening en weigering van toegang tot de Betaalrekening**

De Aanbieder behoudt zich het recht voor om de Betaalrekening te blokkeren om redenen, die objectief zijn gemotiveerd, met betrekking tot de beveiliging van de Betaalrekening, het vermoeden van een niet-geautoriseerd of frauduleus gebruik van de Betaalrekening of een aanzienlijk verhoogd risico dat de Houder niet in staat zal zijn om zijn verplichting te vervullen om de door hem verschuldigde bedragen op grond van deze Raamovereenkomst te betalen.

De Houder wordt geïnformeerd dat de Aanbieder de toegang tot de Betaalrekening kan weigeren ten aanzien van een Derde aanbieder van betalingsdiensten die tevens betalingsinitiatiediensten of diensten ter informatie over rekeningen levert, om redenen, die objectief zijn gemotiveerd of gedocumenteerd, in verband met een niet-geautoriseerde of frauduleuze toegang tot de betaalrekening door deze aanbieder, inclusief een niet-geautoriseerde of frauduleuze initiatie van een betalingstransactie.

In deze gevallen wordt de Houder op de hoogte gesteld in zijn Persoonlijke ruimte over de blokkering van of weigering van toegang tot de Betaalrekening, en over de redenen daarvoor. Deze informatie wordt aan hem verstrekt, indien mogelijk, voordat de Betaalrekening wordt geblokkeerd of de toegang daartoe wordt geweigerd en uiterlijk onmiddellijk na de blokkering of de weigering, tenzij deze gegevens niet kunnen worden gecommuniceerd om redenen van veiligheid, die objectief worden gemotiveerd, of indien dat verboden is krachtens een andere bepaling van het recht van de Europese Unie of het toepasselijke nationale recht.

De Aanbieder deblokkeert de Rekening of herstelt de toegang daartoe zodra de redenen voor de blokkering of de weigering van toegang niet meer bestaan. De Houder kan op elk moment verzoeken om de deblokking van de Rekening door zich tot de Klantenservice van het Platform te wenden waarvan de contactgegevens zijn opgenomen in de Algemene voorwaarden van de Website. De Houder kan worden gevraagd om nieuwe Identificatiegegevens te definiëren.

## **10. Bezwaar tegen een Transactie**

### **10.1. Voor alle Houders geldende bepalingen**

Voor elke klacht met betrekking tot de door de Aanbieder in het kader van deze overeenkomst uitgevoerde Betalingstransacties, wordt de Houder uitgenodigd om zich te wenden tot de Klantenservice van het Platform of aan het adres dat daartoe is gegeven in de Algemene voorwaarden van de Website.

Indien een Opdracht met fouten is uitgevoerd door de Aanbieder vanwege een tekortkoming door laatstgenoemde, wordt het bezwaar op zo kort mogelijke termijn naar de Aanbieder gestuurd, wordt de

Opdracht geannuleerd en wordt de Rekening hersteld in de situatie waarin deze was voorafgaande aan de ontvangst van de Betalingsopdracht. Vervolgens zal de Opdracht correct worden weergegeven.

De kosten die zijn genoemd in de Tariefvoorwaarden, kunnen in rekening worden gebracht indien het bezwaar tegen een Transactie niet gegrond is.

### **10.2. Bepalingen die van toepassing zijn op de Houder-ondernemer**

De Houder-ondernemer die bezwaar wil maken tegen een Overschrijvingstransactie die niet door hem is goedgekeurd of die slecht is uitgevoerd, dient telefonisch contact op te nemen met de Klantenservice van het Platform op zo kort mogelijke termijn volgend op het moment waarop deze daarvan kennis heeft genomen, en uiterlijk binnen acht (8) weken na de bijschrijving op de rekening van de transactie, waarbij deze op zo kort mogelijke termijn het bezwaar moet doorsturen naar de Aanbieder. Tenzij er goede redenen zijn om fraude door de Houder te vermoeden, zal de Aanbieder aan Houder het bedrag van de Transactie terugbetalen onmiddellijk nadat deze het verzoek tot bezwaar heeft ontvangen, en in elk geval uiterlijk aan het einde van de volgende Werkdag. De Aanbieder herstelt de Rekening in de staat waarin deze zou zijn indien de niet-geautoriseerde Betalingstransactie niet had plaatsgevonden.

In geval van verlies of diefstal van de Persoonlijke beveiligingsgegevens zijn de niet-geautoriseerde Transacties die voorafgaande aan het bezwaarschrift zijn uitgevoerd voor rekening van de Houder. De na het bezwaarschrift uitgevoerde Transacties worden gedragen door de Aanbieder tenzij in geval van fraude door de Houder.

### **10.3. Bepalingen die van toepassing zijn op de Houder-consument**

De Houder-consument die bezwaar wil maken tegen een Overschrijvingstransactie die niet door hem is goedgekeurd of die slecht is uitgevoerd, dient telefonisch contact op te nemen met de Klantenservice van het Platform op zo kort mogelijke termijn volgend op het moment waarop deze daarvan kennis heeft genomen, en uiterlijk binnen dertien (13) maanden na de datum van debitering, waarbij deze op zo kort mogelijke termijn het bezwaar moet doorsturen naar de Aanbieder. Tenzij er goede redenen zijn om fraude door de Houder te vermoeden, zal de Aanbieder aan Houder het bedrag van de Transactie terugbetalen onmiddellijk nadat deze het verzoek tot bezwaar heeft ontvangen, en in elk geval uiterlijk aan het einde van de volgende Werkdag. De Aanbieder herstelt de Rekening in de staat waarin deze zou zijn indien de niet-geautoriseerde Betalingstransactie niet had plaatsgevonden.

In geval van een bezwaar ligt de bewijslast dat de Transactie is geauthentiseerd, volgens de regels is geregistreerd en in de boeken is opgenomen, en dat deze niet is getroffen door een technische of andere storing bij de Aanbieder.

In geval van een ongeoorloofde betalingstransactie na het verlies of de diefstal van de Persoonlijke beveiligingsgegevens, draagt de Houder, voor het bezwaarschrift, het verlies dat verband houdt met het gebruik van de Persoonlijke beveiligingsgegevens, binnen de limiet van een plafond van vijftig (50) euro. De na het bezwaarschrift uitgevoerde Transacties worden gedragen door de Aanbieder tenzij in geval van fraude door de Houder. De Houder wordt echter niet aansprakelijk gesteld indien:

- de ongeoorloofde Betalingstransactie is uitgevoerd zonder gebruik te maken van de Persoonlijke beveiligingsgegevens;
- het verlies of de diefstal van de Persoonlijke beveiligingsgegevens niet kon worden opgemerkt door de Houder voorafgaande aan de betaling;
- het verlies is te wijzen aan handelingen of tekortkomingen van een werknemer, agent of dochteronderneming van een aanbieder van betalingsdiensten of een entiteit aan wie deze activiteiten zijn uitbesteed.

De Houder wordt ook niet aansprakelijk gesteld:

- indien de ongeoorloofde Betalingstransactie is verricht, buiten medeweten van de Houder, door verduistering van de Persoonlijke beveiligingsgegevens;
- in geval van vervalsing van de Persoonlijke beveiligingsgegevens indien, op het moment van de ongeoorloofde Betalingstransactie, de Houder in het bezit was van deze Gegevens.

De Houder draagt alle verliezen die worden veroorzaakt door ongeoorloofde Transacties indien deze verliezen voortvloeien uit frauduleuze handelingen van zijn kant of indien hij opzettelijk niet voldoet door ernstige nalatigheid aan de verplichtingen tot het behouden van de veiligheid van zijn Persoonlijke beveiligingsgegevens en tot het aangeven van bezwaar in geval van verlies, diefstal of vervalsing van deze Gegevens.

Behoudens een frauduleuze handeling van zijn kant, draagt de Houder geen financiële gevolgen indien de ongeoorloofde Transactie is verricht zonder dat de Aanbieder een Sterke authenticatie heeft vereist van de Houder, in de gevallen waarin de regelgeving erin voorziet dat dit verplicht is.

## **11. Financiële voorwaarden**

De diensten die worden geleverd op grond van deze overeenkomst, worden gefactureerd via het Platform voor rekening van de Aanbieder overeenkomstig de Tariefvoorwaarden.

Alle door de Houder verschuldigde commissies worden automatisch geheven van de Betaalrekening door de Aanbieder. De Houder geeft de Aanbieder toestemming om op elk moment, en ook na sluiting van de Rekening, elke vaststaande, liquide en opeisbare vordering die verschuldigd blijft, om welke reden dan ook, te compenseren. Hij kan de levering van de Betaalrekening compenseren met elk door Houder aan Aanbieder verschuldigd, opeisbaar en onbetaald bedrag.

In geval van te late betaling van de door de Houder aan de Aanbieder verschuldigde en opeisbare bedragen, is de Houder verpagingsrenten verschuldigd voor de periode vanaf de datum van opeisbaarheid tot volledige betaling daarvan. De toepasselijke rentetarieven worden berekend op basis van twee keer de wettelijke jaarlijkse rentetarieven zoals elk halfjaar gepubliceerd voor ondernemingen. Het bedrag van de verschuldigde verpagingsrenten is gelijk aan het resultaat van het niet-betaalde bedrag met de wettelijke jaarlijkse rente en het aantal dagen van verpagings op 365.

## **12. Duur en ontbinding**

De Raamovereenkomst wordt voor onbepaalde tijd aangegaan. Deze treedt in werking vanaf de acceptatie daarvan door de Houder.

Laatstgenoemde kan op elk moment en met inachtneming van een opzegtermijn van dertig (30) kalenderdagen overgaan tot de ontbinding van de Raamovereenkomst. De Aanbieder kan op elk moment overgaan tot de ontbinding van de Raamovereenkomst, met inachtneming van een opzegtermijn van twee (2) maanden middels een kennisgeving op een Duurzame gegevensdrager. In dat geval zullen de volgens de regels op grond van de Betalingsdiensten verschuldigde kosten, zijn verschuldigd door de Houder in evenredigheid met de vanaf de datum van de ontbinding verlopen periode.

Na zes (6) maanden kan de Raamovereenkomst worden ontbonden zonder kosten. In de overige gevallen kunnen eventueel ontbindingskosten van toepassing zijn, in overeenstemming met de Tariefvoorwaarden.

Elke Partij dient, om dat te doen, haar kennisgeving tot ontbinding van deze overeenkomst te versturen aan de andere Partij, middels een aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging, aan het correspondentieadres en via het e-mailadres die zijn opgenomen in de Algemene voorwaarden van de Website.

Daarna wordt de gehele Raamovereenkomst ontbonden en wordt de Betaalrekening afgesloten. Het krediet van de Rekening wordt binnen een termijn van dertien (13) maanden overgemaakt naar de bankrekening van de Houder na aftrek van de kosten die zijn verschuldigd en betaalbaar aan de Aanbieder. Indien het krediet van de Betaalrekening meer bedraagt dan het plafond dat is aangegeven in de Tariefvoorwaarden, zal het bedrag dat dit plafond overschrijdt, binnen dertig (30) dagen volgend op de datum van inwerkingtreding van de ontbinding worden overgemaakt naar de bankrekening van de Houder na aftrek van de kosten die zijn verschuldigd en betaalbaar aan de Aanbieder. De Aanbieder is gevrijwaard van elke verplichting zodra deze aan de Houder heeft bevestigd dat de overmaking op de aangegeven bankrekening heeft plaatsgevonden.

In geval van een ernstige tekortkoming, fraude of niet-betaalde bedragen van de kant van de Houder, behoudt de Aanbieder zich het recht voor om deze overeenkomst op te schorten of te ontbinden middels een e-mail die wordt vergezeld van een aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging zonder reden of opzegtermijn.

Er wordt overeengekomen dat de Raamovereenkomst automatisch wordt ontbonden in geval van nieuwe omstandigheden die van invloed zijn op de capaciteit van een van Partijen om zich te verbinden tot deze overeenkomst.

### **13. Wijziging van de overeenkomst**

De Aanbieder behoudt zich het recht voor om deze Raamovereenkomst op elk moment te wijzigen. Elk voorstel tot wijziging van de Raamovereenkomst wordt via het Platform aan de Houder medegedeeld.

De Houder kan de voorgestelde wijzigingen weigeren en dient zijn weigering te betekenen aan de Klantenservice van het Platform middels een aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging, en zulks twee (2) maanden voorafgaande aan de datum van inwerkingtreding van de voorgestelde wijzigingen (waarbij het poststempel geldt als bewijs) aan het adres dat is aangegeven in de Algemene voorwaarden van de Website.

Indien er geen weigering is betekend voorafgaande aan de datum van inwerkingtreding zoals vermeld, wordt ervan uitgegaan dat de Houder de voorgestelde wijzigingen accepteert. De relaties tussen Partijen na de datum van inwerkingtreding worden dan geregeld door de nieuwe versie van de Raamovereenkomst.

In geval van weigering van de Houder, leidt deze weigering, zonder kosten, tot de ontbinding van de Raamovereenkomst, alsook tot de overmaking van het saldo van de Betaalrekening binnen een termijn van dertien (13) maanden vanaf de datum waarop de ontbinding van kracht is geworden om alle toekomstige bezwaren te dekken.

Alle wettelijke of reglementaire bepalingen die het noodzakelijk maken om wijzigingen aan te brengen in een gedeelte van of de gehele Raamovereenkomst, zijn van toepassing vanaf de datum van inwerkingtreding daarvan, zonder voorafgaande kennisgeving. De Houder wordt hiervan echter wel op de hoogte gesteld.

### **14. Beveiliging**

De Aanbieder verbindt zich om ervoor te zorgen dat zijn diensten de toepasselijke wetten en regelgevingen en de regels van goed vakmanschap respecteren. Met name zal de Aanbieder alles in het werk stellen om te zorgen voor de beveiliging en de vertrouwelijkheid van de gegevens van de Houders, in overeenstemming met de van kracht zijnde regelgeving.

De Aanbieder behoudt zich het recht voor om tijdelijk de online toegang tot de Rekening op te schorten om technische redenen, redenen van veiligheid of vanwege onderhoud, zonder dat dit leidt tot het recht op

een schadevergoeding. Hij verbindt zich om dit type onderbrekingen tot het strikt noodzakelijke te beperken.

De Aanbieder kan echter niet aansprakelijk worden gesteld ten aanzien van de Houder voor eventuele fouten, omissies, onderbrekingen of vertragingen van/in de via de Website uitgevoerde handelingen die voortvloeien uit een ongeoorloofde toegang tot de Website. De Aanbieder kan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor diefstal, vernieling of ongeoorloofde communicatie van gegevens voortvloeiend uit een ongeoorloofde toegang tot de Website. Bovendien blijft de Aanbieder volledig buiten de rechtsbetrekking tussen de Houder en een Gebruiker of tussen de Houder en de Website. De Aanbieder kan niet aansprakelijk worden gesteld voor fouten, tekortkomingen of nalatigheid van een Gebruiker of van de Houder ten opzichte van elkaar, of van de Website en van de Houder ten opzichte van elkaar.

Indien de unieke gebruikersnaam of elke andere informatie die nodig is voor de uitvoering van een Betalingstransactie die door de Houder is verstrekt, onjuist is, is de Aanbieder niet aansprakelijk voor de slechte uitvoering van voornoemde Dienst.

Het Platform is als enige verantwoordelijk voor de veiligheid en de vertrouwelijkheid van de gegevens die worden uitgewisseld uit hoofde van het gebruik van de Website in overeenstemming met de Algemene voorwaarden van de Website, waarbij de Aanbieder verantwoordelijk is voor de veiligheid en de vertrouwelijkheid van de gegevens die hij uitwisselt met de Houder in het kader van deze overeenkomst op grond van de opening of het beheer van zijn Rekening, alsook op grond van Betalingstransactie in verband met deze Rekening.

### **15. Aansprakelijkheidsbeperking van de Aanbieder**

De Aanbieder zal op geen enkele manier optreden binnen de juridische en commerciële relaties en de eventuele geschillen tussen de Houder en de Gebruiker of tussen de Houder en het Platform of tussen de Houder en een Begunstigde. De Aanbieder oefent geen controle uit over de conformiteit, de beveiliging, de rechtmatigheid, de kenmerken en het eigen karakter van de producten en diensten die voorwerp zijn van een Betalingstransactie.

Elke door Houder uitgevoerde transactie geeft aanleiding tot opstelling van een overeenkomst die direct wordt gevormd tussen hem en een Gebruiker, waarbij de Aanbieder geen partij is. Laatstgenoemde kan derhalve niet aansprakelijk worden gesteld voor de niet-uitvoering of slechte uitvoering van de daaruit voortvloeiende verplichtingen, noch voor eventuele schade die wordt berokkend ten aanzien van de Houder.

Niettegenstaande elke andersluidende bepaling in deze overeenkomst, is de aansprakelijkheid van de Aanbieder ten aanzien van een Houder beperkt tot de reparatie van directe schade zoals voorzien in de regelgeving.

### **16. Verplichtingen van de Houder**

De Houder garandeert dat geen elementen van zijn Persoonlijke ruimte inbreuk maken op de rechten van derden, noch strijdig zijn met de wet, de openbare orde of de goede zeden.

Hij verbindt zich om niet over te gaan tot:

- (i) de uitvoering van de Raamovereenkomst op een onwettige manier of onder voorwaarden die de Website kunnen beschadigen, uitschakelen, overbelasten of wijzigen;
- (ii) het zich toe-eigenen van de identiteit van een andere persoon of entiteit, het vervalsen of achterhouden van zijn identiteit of leeftijd, of het creëren van een valse identiteit;
- (iii) verspreiding van de persoonsgegevens of -informatie van een derde, zoals correspondentieadressen, telefoonnummers, e-mailadressen, nummers van bankkaarten, etc. In geval van inbreuk op deze verplichtingen, kan de Aanbieder elke passende maatregel



- treffen om de betreffende handelingen stop te zetten. Hij is tevens gerechtigd om de toegang van de Houder tot zijn Rekening op te schorten, te annuleren en/of te blokkeren.
- (iv) Onverminderd de rechtsvorderingen van derden, heeft de Aanbieder het recht om, op persoonlijke grond, elke rechtsvordering uit te oefenen met het oog op de vergoeding van schade die de Aanbieder persoonlijk heeft ondergaan vanwege een tekortkoming van de Houder in zijn verplichtingen op grond van deze overeenkomst.

Indien de Houder een tekortkoming in voornoemde verplichtingen opmerkt, wordt deze verzocht dat aan de Aanbieder mede te delen door met de Aanbieder contact op te nemen via: [legal@mangopay.com](mailto:legal@mangopay.com).

## **17. Herroepingsrecht**

### **17.1.Voor alle Houders geldende bepalingen**

Indien de Houder is benaderd zoals bedoeld in artikel L.341-1 e.v. van het Franse monetaire en financiële wetboek, beschikt deze over een termijn van veertien (14) volle kalenderdagen om zijn herroepingsrecht uit te oefenen onder voorbehoud van het in voorkomend geval beantwoorden aan de voorwaarden van artikel D.341-1 van voornoemd wetboek, zonder opgaaf van redenen en zonder boetes. Deze termijn voor herroeping begint vanaf de dag van zijn inschrijving als Houder.

### **17.2.Bepalingen die van toepassing zijn op de Houder-consument**

Op grond van artikel L.222-7 van de Franse consumentenwet beschikt de Houder-consument over een herroepingsrecht dat kan worden uitgeoefend binnen een termijn van veertien (14) dagen, zonder opgaaf van redenen en zonder boetes. Deze termijn van herroeping begint vanaf de dag waarop de Raamovereenkomst wordt aangegaan, zijnde vanaf de ontvangst van de contractuele voorwaarden en gegevens, indien laatstgenoemde datum ligt na de datum waarop de Raamovereenkomst is aangegaan. De Raamovereenkomst kan geen aanvangsdatum hebben die ligt voor de vervaldag van de termijn van herroeping, tenzij met de goedkeuring van de Houder-consument. De Houder-consument erkent dat het gebruik van de Betalingsdiensten na het aangaan van de Raamovereenkomst een uitdrukkelijk verzoek van zijn zijde vormt om aan te vangen met de uitvoering van de Raamovereenkomst vóór de vervaldag van voornoemde termijn. De uitoefening van het herroepingsrecht brengt de ontbinding van de Raamovereenkomst met zich mee, die indien de uitvoering daarvan is aangevangen, de vorm van een ontbonden overeenkomst krijgt en de voordien gerealiseerde prestaties niet ter discussie stelt. In dat geval is de Houder-consument slechts gehouden tot de proportionele betaling van de daadwerkelijk geleverde Diensten.

### **17.3.Uitoefening van het herroepingsrecht**

De Houder dient zijn verzoek om herroeping binnen de gestelde termijn naar de Klantenservice van het Platform te sturen, en zulks telefonisch of per e-mail met een brief ter bevestiging aan het adres van de Klantenservice van het Platform. Daartoe kan hij gebruikmaken van het herroepingsformulier dat via het Platform ter beschikking wordt gesteld. **Regels inzake de bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme**

De Aanbieder is onderworpen aan alle Luxemburgse regels met betrekking tot de bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme.

Door toepassing van de bepalingen naar Luxemburgs recht betreffende de deelneming van financiële instellingen aan de bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terroristische activiteiten, is de Aanbieder gehouden om zich op de hoogte te stellen bij elke Houder voor elke transactie of zakenrelatie van de oorsprong, het doel en de bestemming van de transactie of van de opening van de

Rekening. Hij moet tevens alles in het werk stellen om de Houder en, in voorkomend geval, de uiteindelijke begunstigde van de Rekening en/of de Betalingstransacties die daarmee verband houden, te identificeren.

De Houder erkent dat de Aanbieder het gebruik van de Persoonlijke beveiligingsgegevens, de toegang tot een Rekening of de uitvoering van een Transactie op elk moment kan beëindigen of opschorten in geval er niet voldoende informatie is over het doel of de aard daarvan. Hij wordt erop gewezen dat een transactie die is verricht in het kader van deze overeenkomst, voorwerp kan zijn van de uitoefening van het recht van communicatie van de nationale financiële inlichtingeneenheid.

De Houder kan, in overeenstemming met de regelgeving, toegang krijgen tot alle gegevens die zo worden gecommuniceerd, onder voorbehoud dat dit recht van toegang niet het doel van de bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme ter discussie stelt indien deze gegevens betrekking hebben op de aanvrager.

Geen vervolging of civiele aansprakelijkheidsvordering kan worden ingesteld, noch een professionele sanctie worden opgelegd tegen de Aanbieder, zijn leidinggevendenden of aangestelden die te goeder trouw melding hebben gemaakt van een vermoeden van inbreuk bij hun nationale autoriteit.

### **18. Bescherming van persoonsgegevens**

De Aanbieder verzamelt en verwerkt alle Persoonsgegevens in overeenstemming met de van kracht zijnde regelgeving die toepasselijk is op de bescherming van deze Gegevens.

De bij de inschrijving vereiste Persoonsgegevens zijn noodzakelijk in het kader van de diensten die worden geleverd in overeenstemming met deze overeenkomst. Indien de verplichte Persoonsgegevens niet worden verstrekt, kan de aanvrager de toegang tot de diensten worden geweigerd.

De Betrokkene wordt erop gewezen dat de Persoonsgegevens met name worden verzameld voor de volgende doeleinden: de levering van de diensten zoals beschreven in deze overeenkomst; de bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme; de verwerking van de verzoeken om informatie en klachten; de opstelling van statistieken. Deze verwerkingshandelingen zijn met name noodzakelijk voor de uitvoering van de Raamovereenkomst alsook voor de naleving van de wettelijke verplichtingen waaraan verwerkingsverantwoordelijken zijn onderworpen. De Aanbieder en het Platform handelen als gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken.

De Persoonsgegevens worden niet zonder de uitdrukkelijke toestemming van de Betrokkenen aan derden doorgegeven. De Betrokkene wordt er echter wel op gewezen dat de Persoonsgegevens worden doorgegeven aan toeleveranciers van de Aanbieder ten behoeve van voornoemde doeleinden. Deze toeleveranciers zullen uitsluitend handelen op de instructies van de Aanbieder en uitsluitend voor rekening van laatstgenoemde.

De Betrokkene kan zich toegang verschaffen tot de lijst met toeleveranciers door een verzoek te richten aan de Klantenservice van het Platform. De Betrokkene wordt geïnformeerd dat de Aanbieder ervoor zal zorgen dat zijn toeleveranciers alle nodige maatregelen treffen om de beveiliging en de vertrouwelijkheid van de Persoonsgegevens te garanderen. In geval van inbreuk in verband met de Gegevens (verlies, aanval, vernietiging, etc.) die verhoogde risico's met zich meebrengt voor de Betrokkene, zal laatstgenoemde daarvan op de hoogte worden gesteld.

De Aanbieder behoudt zich het recht voor om de Persoonsgegevens op verzoek van een gerechtelijke instantie te verspreiden om te voldoen aan elke van kracht zijnde wet- of regelgeving, om de rechten van de Houder van de Rekening of van een Betrokkene te beschermen of te verdedigen, indien dwingende omstandigheden dat rechtvaardigen of om de veiligheid van de Houder, van de Diensten of het publiek te beschermen.

De door de Aanbieder in het kader van de overeenkomstig deze overeenkomst geleverde Diensten verwerkte Persoonsgegevens worden bewaard gedurende de duur die strikt noodzakelijk is om voornoemde doeleinden te bereiken. Behoudens enige strijdige wettelijke of reglementaire bepaling, zullen de Gegevens niet bewaard blijven na de datum van de inwerkingtreding van de ontbinding van de overeenkomst. Met name wordt gepreciseerd dat de Persoonsgegevens met betrekking tot de identificatie worden bewaard gedurende een duur van vijf jaar vanaf de beëindiging van de contractuele relatie krachtens de toepasselijke regelgeving met betrekking tot de bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme.

Betrokkenen hebben de volgende rechten met betrekking tot hun Gegevens, volgens de in de regelgeving uiteengezette voorwaarden: recht van inzage, recht op rectificatie, recht van bezwaar, recht op verwijdering, recht op beperking van de verwerking en recht op overdraagbaarheid. Een Betrokkene kan op elk moment zijn rechten uitoefenen door zich te wenden tot de Klantenservice van het Platform. Zijn verzoek dient achternaam, voornaam en gebruikersnaam van de Betrokkene te bevatten en te worden vergezeld van een fotokopie van een identiteitsbewijs met zijn handtekening.

Binnen een termijn van een (1) maand na de ontvangst van het verzoek wordt de Betrokkene beantwoord. Deze termijn kan worden verlengd met twee (2) maanden, indien de verzoeken gecompliceerd zijn of indien het aantal verzoeken hoog is. In dat geval zal de Betrokkene worden geïnformeerd over de verlengingen de redenen daarvoor binnen een termijn van een (1) maand vanaf de ontvangst van het verzoek.

De Betrokkene wordt geïnformeerd dat deze het recht heeft een klacht in te dienen bij de bevoegde instantie voor elk verzoek in verband met de Persoonsgegevens van Betrokkene.

Indien de Betrokkene een verzoek via elektronische weg indient, zal het antwoord ook via elektronische weg plaatsvinden, tenzij uitdrukkelijk anders vereist door Betrokkene.

Indien de Persoonsgegevens betrekking hebben op een Betrokkene die geen partij is bij de Raamovereenkomst en deze zijn verzonden door de Houder, zal laatstgenoemde ervoor zorgen dat de informatie van dit artikel worden gecommuniceerd aan de Betrokkene.

De extra informatie over de verwerking van Persoonsgegevens in het kader van deze overeenkomst, de bewaartermijnen en de rechten van Betrokkenen is beschikbaar in de privacyverklaring (toegankelijk via de website [www.mangopay.com](http://www.mangopay.com)).

## **19. Beroepsgeheim**

De Aanbieder is gehouden tot het beroepsgeheim. Dit beroepsgeheim kan echter worden opgeheven in overeenstemming met de van kracht zijnde wetgeving, krachtens een wettelijke, reglementaire en prudentiële verplichting, met name krachtens een verzoek van de toezichthoudende autoriteit, de belastingdienst of de douanediens, alsook van de strafrechter of in geval van een rechtsvordering op de Aanbieder. Niettegenstaande het voorgaande heeft de Gebruiker de mogelijkheid om de Aanbieder te ontheffen uit het beroepsgeheim door uitdrukkelijk aan te geven wie de derden zijn die die geautoriseerd zijn om de hem betreffende vertrouwelijke gegevens te ontvangen.

Er wordt op gewezen dat het beroepsgeheim kan worden opgeheven door de werking van de regelgeving ten gunste van ondernemingen die voor de uitvoering van deze overeenkomst belangrijke operationele taken leveren aan de Aanbieder.

## **20. Intellectuele eigendom**

De Aanbieder behoudt de volle eigendom van de effecten en het eigendomsrecht van welke aard dan ook, zoals deze zijn verbonden aan de aan de Houder voorgestelde Diensten. Deze eigendomsrechten worden niet op grond van deze overeenkomst aan de Houder overgedragen.

## **21. Overlijden van de Houder en Slapende rekeningen**

### **21.1.Overlijden van de Houder**

Het overlijden van de Houder beëindigt de Raamovereenkomst vanaf het moment waarop de Aanbieder van het overlijden op de hoogte is gesteld. Transacties die plaatsvinden vanaf het overlijden worden, behoudens het akkoord van de rechthebbenden of van de notaris die met de nalatenschap is belast, beschouwd als niet goedgekeurde transacties.

De Betaalrekening blijft geopend gedurende de tijd die nodig is voor de afwikkeling van de nalatenschap, en de Aanbieder zorgt voor de afrekening van het saldo met de goedkeuring van de rechthebbenden of van de notaris die met de nalatenschap is belast.

### **21.2.Slapende rekeningen**

Voor elke Slapende rekening kan per e-mail een kennisgeving van inactiviteit worden verstrekt door de Aanbieder die een maand later wordt gevolgd door een herinnering. De Betaalrekening van de Houder wordt gezien als een slapende rekening indien er geen transacties hebben plaatsgevonden aan het einde van een periode van twaalf (12) maanden (buiten het innen van de beheerskosten) op initiatief van de Houder (of iedere gevolmachtigde) en indien de Houder zich op geen enkele manier bij de Aanbieder heeft gemeld.

Indien antwoord van de Houder uitblijft of het saldo op de Rekening niet wordt gebruikt gedurende deze termijn, kan de Aanbieder de Rekening sluiten en deze uitsluitend aanhouden teneinde over te gaan tot de overmaking van de bedragen die zijn verschuldigd door de Houder op de desbetreffende rekening. In geval van overlijden kan het saldo uitsluitend worden uitgekeerd aan de rechthebbenden van de Houder.

Er kunnen geen Betalingstransacties meer worden uitgevoerd via de Rekening.

## **22. Overmacht**

Partijen worden niet aansprakelijk gesteld, of Partijen wordt geen tekortkoming toegerekend, op grond van deze overeenkomst in geval van een vertraging of niet-uitvoering die is te wijten aan overmacht zoals gedefinieerd in artikel 1218 van het Franse burgerlijk wetboek.

## **23. Onafhankelijkheid van contractuele bepalingen**

Indien een van de bepalingen van deze overeenkomst nietig of niet van toepassing wordt verklaard, zal deze bepaling worden geacht niet te zijn geschreven en heeft dit geen invloed op de geldigheid van de overige bepalingen.

Indien een of meerdere bepalingen van deze overeenkomst komen te vervallen of als vervallen worden verklaard in toepassing van een wet, een reglement of ten gevolge van een definitief besluit van een bevoegde rechtbank, behouden de overige bepalingen hun bindende kracht en hun strekking. De nietig en ongeldig verklaarde bepalingen worden alsdan vervangen door bepalingen die zoveel mogelijk de bedoeling en strekking van de oorspronkelijk overeengekomen bepalingen benaderen.

## **24. Bescherming van de financiële middelen**

De financiële middelen van de Houder worden aan het einde van de Werkdag die volgt op de dag waarop deze door de Aanbieder zijn ontvangen gedeponereerd op een tegoedrekening die is geopend bij een Bank onder de door de regelgeving vereiste voorwaarden.

Gelet op artikel 24-10 (5) van de wet van 20 mei 2011, gepubliceerd in [Memoriaal A nr. 104](#) van 24 mei 2011 van het Groothertogdom Luxemburg en artikel 14 van de wet van 10 november 2009, gepubliceerd in [Memoriaal A nr. 215](#) van 11 november 2009 van het Groothertogdom Luxemburg, houdende omzetting van Richtlijn 2009/110/EG van het Europees Parlement en de Raad van 16 september 2009 betreffende de toegang tot, de uitoefening van en het prudentieel toezicht op de werkzaamheden van instellingen voor elektronisch geld, worden de financiële middelen beschermd en vallen deze niet onder de tegoeden van de instelling voor elektronisch geld in geval van liquidatie, faillissement of elke andere vergelijkbare situatie bij laatstgenoemde.

## **25. Niet-overdraagbaarheid**

De Raamovereenkomst kan niet door de Houder, al dan niet tegen betaling, geheel of gedeeltelijk worden overgedragen. Derhalve is het de Houder niet toegestaan om enige rechten of verplichtingen die de Houder krachtens deze overeenkomst heeft, over te dragen aan derden. In geval van een overtreding van dit verbod, buiten de onmiddellijke ontbinding van deze overeenkomst, kan de Houder door de Aanbieder aansprakelijk worden gesteld.

## **26. Afspraak inzake bewijslast**

Alle gegevens die op een onveranderlijke, betrouwbare en beveiligde manier zijn opgenomen in de databanken van de Aanbieder, met name met betrekking tot de Betalingsopdrachten en de verstuurde kennisgevingen, zijn rechtsgeldig tussen Partijen tenzij het tegendeel wordt bewezen.

## **27. Territoriaal toepassingsgebied**

De bepalingen van artikel L.133-1 e.v. en L.314-1 e.v. van het Franse monetaire en financiële wetboek zijn van toepassing indien de Aanbieder en de aanbieder van betalingsdiensten van de betaler of van een begunstigde van een betalingstransactie die wordt uitgevoerd ter debitering of creditering van de Rekening, zich beiden bevinden op het grondgebied van continentaal Frankrijk, in Guadeloupe, Guyana, Martinique, La Réunion, Mayotte, Saint-Martin of Saint-Barthélemy, of in een andere lidstaat van de Europese Unie of in een ander land dat deel uitmaakt van de overeenkomst betreffende de Europese Economische Ruimte, waarbij de transactie wordt uitgevoerd in euro's of in de valuta van een lidstaat van de Europese Unie die niet tot de SEPA-zone behoort of van een ander land dat deel uitmaakt van de overeenkomst inzake de Europese Economische Ruimte.

De bepalingen van artikel L.133-1 e.v. en L.314-1 e.v. van het Franse monetaire en financiële wetboek zijn van toepassing (met uitzondering van artikel L.133-11 t/m L.133-13; L.133-14, II en met uitzondering van de termijnen bedoeld in artikel L.314-13, VI) indien de Uitgever en de financiële dienstverlener van de betaler of van een begunstigde van een betalingstransactie tot debitering of creditering van de Rekening zijn gevestigd: de ene op het grondgebied van continentaal Frankrijk, in Guadeloupe, Guyana, Martinique, La Réunion, Mayotte of Saint-Martin, en de andere op het grondgebied van continentaal Frankrijk, in Guadeloupe, Guyana, Martinique, La Réunion, Mayotte of Saint-Martin of in een andere lidstaat van de Europese Unie of in een ander land dat deel uitmaakt van de overeenkomst betreffende de Europese Economische Ruimte, waarbij de transactie wordt uitgevoerd in de valuta van een land dat geen deel uitmaakt van de overeenkomst betreffende de Europese Economische Ruimte, voor zover het de partijen van in de Europese Unie verrichte betalingstransacties betreft.

De bepalingen van artikel L.133-1 e.v. en L.314-1 e.v. van het Franse monetaire en financiële wetboek zijn van toepassing (met uitzondering van artikel L.133-11, L.133-13,I; L.133-22; L.133-25 t/m L.133-25-2; L.133-27, en met uitzondering van de termijnen zoals bedoeld in artikel L.314-13, VI) indien alleen de

Uitgever of alleen de financiële dienstverlener van de begunstigde of van de betaler is gevestigd op het grondgebied van continentaal Frankrijk, in Guadeloupe, Guyana, Martinique, La Réunion, Mayotte of Saint-Martin, ongeacht de valuta waarin de betalingstransactie wordt uitgevoerd, voor zover het de partijen van in de Europese Unie verrichte betalingstransacties betreft.

## **28. Klachten en bemiddeling**

De Houder kan zich wenden tot de Klantenservice van het Platform, die eventueel is genoemd op de Website, voor alle klachten.

Elke klacht anders dan zoals voorzien in artikel 10 die betrekking heeft op de sluiting, de uitvoering of de ontbinding van de Raamovereenkomst, dient per e-mail aan het volgende adres te worden verstuurd: [legal@mangopay.com](mailto:legal@mangopay.com).

De Houder accepteert dat de Aanbieder zijn klachten op een Duurzame gegevensdrager beantwoordt. Het antwoord wordt zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen een termijn van vijftien (15) Werkdagen volgend op de ontvangst van de klacht door de Aanbieder verstuurd. Om redenen die buiten de macht van de Aanbieder liggen, kan het echter voorkomen dat de Aanbieder niet in staat is om binnen deze termijn van vijftien (15) dagen te antwoorden.

In dat geval zal hij de Houder een antwoord sturen met de redenen voor deze vertraging alsook met de datum waarop het definitieve antwoord zal worden verstuurd. In elk geval ontvangt de Houder een definitief antwoord uiterlijk binnen een termijn van vijfendertig (35) Werkdagen volgend op de ontvangst van de klacht.

De Houder wordt erop gewezen dat De Commissie van toezicht op de financiële sector (CSSF) bevoegd is om geschillen met betrekking tot de uitvoering van deze Raamovereenkomst buitengerechtelijk te beslechten. Voor meer informatie over de CSSF en over de voorwaarden van een dergelijke procedure, kunt u zich wenden tot de Klantenservice van het Platform of de website van de CSSF raadplegen (<http://www.cssf.lu>). Verzoeken om bemiddeling dienen te worden verstuurd naar de bemiddelaar van de Commissie van toezicht op de financiële sector (CSSF), 283 route d'Arlon, L-1150 Luxemburg, ([direction@cssf.lu](mailto:direction@cssf.lu)), en zulks onverminderd de overige rechtsmiddelen. De bemiddelaar kan echter niet worden ingeroepen indien de vordering kennelijk ongegrond of onrechtmatig is, indien het geschil voordien al is bestudeerd of in de loop van een onderzoek door een andere bemiddelaar of door een rechtbank, indien de vordering bij de bemiddelaar is ingediend binnen een termijn die meer bedraagt dan een jaar vanaf de schriftelijke klacht bij de ondernemer, of indien het geschil niet onder het bevoegdheidsgebied van de bemiddelaar valt.

## **29. Taal - Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank**

Behoudens in geval van toepassing van een dwingendrechtelijke regeling (die alleen van toepassing is binnen de strikte limieten van het doel daarvan), wordt uitdrukkelijk bepaald dat Engels de taal is die is gekozen door Partijen bij hun precontractuele en contractuele relaties en dat de Raamovereenkomst is onderworpen aan het Franse recht. Elk geschil tussen Partijen op grond van deze overeenkomst wordt verwezen naar de Franse bevoegde rechtbanken.

