

**ALGEMENE VOORWAARDEN**

**VAN PLEO**

**BELGIË**

**Ingangsdatum 7 april 2022**

**DEFINITIES**

"**AISP**" betekent Account Information Service Provider (rekeninginformatiedienstverlener), die rekeninginformatiediensten levert (d.w.z. online diensten die geconsolideerde informatie verstrekken over een of meer van Uw betaalrekeningen bij een andere betalingsdienstverlener of bij meer dan één betalingsdienstverlener).

"**App**" betekent de mobiele applicatie van Pleo.

"**Bedrijfskredietlimiet**" betekent de maximale limiet die door Ons is vastgesteld voor een negatief saldo op Uw Master Wallet.

"**Beschikbaar Saldo**" betekent op elk willekeurig moment het niet-uitgegeven saldo dat op de Master Wallet is geladen en dat beschikbaar is om te betalen voor transacties en vergoedingen en kosten die op grond van deze Overeenkomst moeten worden betaald.

"**Contactloos**" betekent een betalingsfunctie die U een manier biedt om te betalen door met de Kaart op een betaalautomaatlezer te tikken voor transacties tot een bepaalde limiet.

"**EER**" betekent de Europese Economische Ruimte.

"**Gekoppelde Rekening**" betekent elke zakelijke bankrekening op Uw naam, de zakelijke klant, waarvoor U Pleo toestemming heeft gegeven om toegang te krijgen zodat Wij rekeningsaldi, transacties en rekeninginformatie kunnen verifiëren en analyseren en/of transacties kunnen initiëren.

"**Ingangsdatum**" betekent de datum waarop U bevestigt akkoord te gaan met deze algemene voorwaarden, of waarop een Kaarhouder begint met het gebruik van de Kaart of deze activeert, al naar gelang welke datum eerder valt.

"**Kaart**", "**Commerciële Mastercard van Pleo**" of "**Commerciële Mastercard**" betekent een virtuele of fysieke betaalkaart die door Ons aan U, de zakelijke klant, is uitgegeven.

"**Kaarhouder**" betekent elke persoon die U vertegenwoordigt bij de uitvoering van de Overeenkomst (waaronder begrepen het gebruik van de Kaart), of die namens U mededelingen doet of autorisatie geeft voor een transactie of andere instructies aan Ons geeft met betrekking tot de Kaart of een van de diensten die door Ons in de Overeenkomst worden geleverd; voor alle duidelijkheid: de Kaarhouder handelt in het kader van deze Overeenkomst niet als consument;

"**Klantenservice**" betekent de klantenondersteuningsdiensten die beschikbaar zijn voor Kaarhouders zoals beschreven in Artikel 16 van deze Overeenkomst.

"**Master Wallet**" betekent de elektronische rekening op Uw naam, de zakelijke klant, waar Beschikbaar Saldo worden bewaard.

"**Online Accountcentrum**" betekent het beveiligde persoonlijke inloggedeelte van Onze Website waar U Uw Beschikbare Saldo en maandelijkse overzichten kunt bekijken.

"**Overeenkomst**" betekent deze algemene voorwaarden.

"**Pincode**" betekent Uw unieke persoonlijke identificatienummer voor gebruik met Uw Kaart.

"**PISP**" betekent Payment Initiation Service Provider (betalingsinitiatiedienstverlener), die

betalingeninitiatiediensten levert (d.w.z. online diensten om op Uw verzoek een betalingsopdracht te initiëren met betrekking tot Uw rekening bij Ons);

"U" of "Uw" betekent de zakelijke klant op wiens naam de Kaart of Master Wallet is geregistreerd en die de Overeenkomst heeft aanvaard, of, indien de context dit vereist, de Kaarthouder.

"Vervaldatum" betekent de datum die op Uw Kaart staat afgedrukt, dit is de datum waarop Uw Kaart niet meer werkt.

"Website" betekent Onze website beschikbaar op [www.pleo.io](http://www.pleo.io).

"Werkdag" betekent elke andere dag dan een zaterdag, zondag of nationale feestdag waarop banken open zijn voor zaken in België en Denemarken.

"Wij", "Ons" of "Onze" betekent Pleo Financial Services A/S of Pleo Technologies A/S, afhankelijk van de context.

## 1. INFORMATIE OVER WIE WIJ ZIJN EN OVER DEZE OVEREENKOMST

- 1.1. Deze Overeenkomst beschrijft de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de Commerciële Mastercard van Pleo. Deze Overeenkomst tussen U en Ons regelt het bezit en het gebruik van de Kaart. Door een Kaarthouder toe te staan de Kaart te gebruiken of te activeren (zie Artikel 2.4), aanvaardt U de Overeenkomst. Exemplaren van deze Overeenkomst zijn te vinden op Onze Website of kunnen kosteloos worden verkregen door contact op te nemen met Onze Klantenservice in overeenstemming met Artikel 16.
- 1.2. Kaarten worden uitgegeven door Pleo Financial Services A/S in overeenstemming met een licentie van Mastercard International Incorporated. Pleo Financial Services A/S wordt gereguleerd en geautoriseerd door de financiële toezichthoudende autoriteit van Denemarken. Maatschappelijke zetel van Pleo Financial Services A/S: Ravnsborg Tværgade 5 C, 4. Kopenhagen N, 2200, Denemarken. CVR-nummer: 39155435. De Kaart blijft te allen tijde eigendom van Pleo Financial Services A/S. Pleo Financial Services A/S is de betalingsdienstverlener en uitgevende instelling van e-geld voor de doeleinden van de Overeenkomst.
- 1.3. De productie van de Kaarten en de technologiesystemen die nodig zijn om de Kaarten te exploiteren, worden geleverd door Pleo Technologies A/S, opgericht en geregistreerd in Denemarken.
- 1.4. De Overeenkomst gaat in op de Ingangsdatum onder voorbehoud van Artikel 1.5. De Overeenkomst wordt beëindigd in overeenstemming met Artikel 11. De Overeenkomst en alle communicatie tussen Ons en U zal in de Engelse taal zijn. Indien deze Overeenkomst is vertaald in een andere taal, prevaleert de Engelse versie in geval van inconsistentie.
- 1.5. We behouden Ons het recht voor om Uw aanvraag te weigeren of de Kaart niet te activeren als de resultaten van de controles die zijn uitgevoerd in overeenstemming met Artikel 3 of anderszins Ons reden geven om te vermoeden dat U betrokken bent bij of van plan bent de Kaart te gebruiken voor het witwassen van geld, terrorismefinanciering, fraude of andere illegale activiteiten. Als We de activering en het gebruik van de Kaart weigeren, zullen We U op de hoogte stellen van de weigering, maar informeren U mogelijk niet over de reden van de weigering.

## 2. KAARTEN

- 2.1. De Kaart is een commerciële betaalkaart die kan worden gebruikt om goederen en diensten bij deelnemende winkeliers te betalen. De virtuele kaart is bedoeld voor gebruik in online winkels of voor telefonische aankopen waarbij de Kaart niet fysiek aanwezig hoeft te zijn. De fysieke kaart kan worden gebruikt in winkels en winkellocaties waar de Kaarthouder fysiek aanwezig is of voor online aankopen en andere aankopen op afstand. Met Uw fysieke kaart (indien geen virtuele Kaart en alleen indien ingeschakeld) kunt U contant geld opnemen bij geldautomaten en banken die ermee instemmen deze dienst te verlenen. Zoals elke betaalkaart, kunnen We niet garanderen dat een bepaalde winkelier de Kaart accepteert. Kaarthouders dienen bij twijfel contact op te nemen met de winkelier voordat ze de transactie proberen uit te voeren. De Kaarthouder zal de Kaart niet kunnen gebruiken om aankopen te doen bij sommige winkeliers; dergelijke winkeliers zijn door Onze systemen geblokkeerd om

het mogelijke gebruik van kaarten voor ongeoorloofde of onwettige activiteiten te voorkomen.

- 2.2. De Kaart is een financieel product, gereguleerd door de financiële toezichthoudende autoriteit ("Financial Supervisory Authority - FSA") van Denemarken. Het is een commerciële kaart en deze is niet direct gekoppeld aan Uw bankrekening. U moet ervoor zorgen dat U voldoende Beschikbaar Saldo heeft of gedekt bent door een adequate kredietlijn zodat de Kaarthouder met behulp van de Kaart kan betalen voor elke aankoop, betaling of geldopname. De Kaart is bedoeld voor gebruik als betaalmiddel en geldt dat op de Kaart of Master Wallet is geladen, vormt geen aanbetaling. U ontvangt geen rente over het saldo van de Master Wallet. De Kaart vervalt op de Vervaldatum en stopt dan met werken. Zie Artikel 9 van deze Overeenkomst voor meer informatie.
- 2.3. Wanneer de Kaarthouder een fysieke Kaart ontvangt, wordt deze uitgegeven in een inactieve staat. U als Kaarthouder moet deze activeren door in te loggen op Uw Online Accountcentrum en vervolgens het activeringsverzoek voor de Kaart volgen voorafgaand aan gebruik.
- 2.4. Een virtuele Kaart kan onmiddellijk worden gebruikt nadat deze is gegenereerd en hoeft niet te worden geactiveerd.

### **3. IDENTIFICATIE VEREIST VOOR AANKOOP VAN KAARTEN**

- 3.1. De Kaart is een product voor financiële diensten en daarom zijn We wettelijk verplicht om bepaalde informatie over Onze klanten te bewaren. We gebruiken deze informatie om Uw Kaart te beheren en om Ons te helpen U en Uw kaart te identificeren in geval van verlies of diefstal. We bewaren deze informatie alleen zolang als nodig is en voor de beschreven doeleinden. Zie Artikel 18 voor meer informatie.
- 3.2. De Kaart is bedoeld voor gebruik door bedrijven (ook al wordt de Kaart gebruikt door individuele Kaarthouders die U vertegenwoordigen). Om een Kaart te verkrijgen, moet U een rechtspersoon zijn (bijv. een onderneming) of een andere naar behoren geregistreerde entiteit of partnerschap die handelt in het kader van een normale bedrijfsvoering, geregistreerd en/of opgericht in België. We kunnen bewijs nodig hebben van Uw juridische identiteit, van wie zeggenschap over U heeft en van Uw statutaire zetel en vestigingsplaats. We kunnen U vragen om bewijsstukken te verstrekken om dit te bewijzen en/of We kunnen elektronische controles uitvoeren op U of personen die met U verbonden zijn.
- 3.3. Wanneer Wij deze controles uitvoeren, kan Uw informatie (waaronder begrepen persoonlijke informatie met betrekking tot personen die met U verbonden zijn, inclusief maar niet beperkt tot directeurs, functionarissen, aandeelhouders, uiteindelijke begunstigen en Kaarthouders) worden bekendgemaakt aan instanties voor kredietinformatie en fraudepreventie. Deze instanties kunnen de informatie bewaren en er kan een voetafdruk worden achtergelaten in het kredietdossier van U of de relevante persoon, hoewel de voetafdruk aangeeft dat de zoekopdracht geen kredietcontrole was en niet werd uitgevoerd ter ondersteuning van een kredietaanvraag. Het is alleen een identiteitscontrole en zal daarom geen nadelig effect hebben op U of de kredietwaardigheid van de betreffende persoon.
- 3.4. Het openen van de Master Wallet en het activeren of gebruiken van de Kaart geeft Ons aan dat U ermee instemt dat de in deze Overeenkomst beschreven controles worden uitgevoerd.
- 3.5. Waar toegestaan, kunt U om extra Kaarthouders vragen. U machtigt Ons om Kaarten en Pincodes uit te geven aan de extra Kaarthouders en U machtigt elke extra Kaarthouder om namens U transacties te autoriseren. U blijft verantwoordelijk voor eventuele vergoedingen, transacties, gebruik of misbruik van een door U aangevraagde Kaart. Als U bepalingen van de Overeenkomst niet naleeft als gevolg van een handeling of nalatigheid van een Kaarthouder, bent U aansprakelijk voor alle financiële schade die Wij als gevolg daarvan lijden.
- 3.6. De Overeenkomst is ook van toepassing op eventuele extra Kaarten en Kaarthouders die U heeft geregeld. Het is belangrijk dat U eventuele extra Kaarthouders informeert over deze Overeenkomst voordat zij de Kaart gaan gebruiken. U moet Ons op verzoek ook alle details van Kaarthouders verstrekken, evenals bewijzen van de bevoegdheid van een Kaarthouder om namens U op te treden.
- 3.7. U verklaart en garandeert Ons dat:
  - 3.7.1. U een rechtspersoon of andere entiteit bent die naar behoren is opgericht of

geregistreerd in het land waar U bent gevestigd, of dat U een partnerschap bent, handelend in het kader van Uw normale bedrijfsvoering;

- 3.7.2. U naar behoren gemachtigd bent om de Overeenkomst aan te gaan en om Uw verplichtingen hieronder na te komen, en de persoon of personen die de Overeenkomst namens U aangaan, zijn naar behoren gemachtigd om U te vertegenwoordigen en te binden;
- 3.7.3. De voorwaarden van de Overeenkomst vormen en creëren wettelijke, geldige en bindende verplichtingen voor U die afdwingbaar zijn in overeenstemming met hun voorwaarden en die geen schending vormen van verplichtingen waaraan U gebonden bent, ongeacht of deze voortvloeien uit een contract, van rechtswege of anderszins;
- 3.7.4. U zich niet in een staat van faillissement of insolventie bevindt, geen verzoekschrift heeft ingediend voor een compromis of regeling met schuldeisers of geen verzoek tot invordering van het bedrijf heeft ingediend, en dat U zich niet in een vergelijkbare situatie bevindt onder de toepasselijke wetgeving;
- 3.7.5. U over de benodigde licenties, registraties en andere vormen van autorisatie beschikt die vereist kunnen zijn onder de toepasselijke wetgeving voor het uitvoeren van Uw handels-, zakelijke of professionele activiteiten in de jurisdictie(s) waar Uw handels-, zakelijke of professionele activiteiten worden uitgevoerd;
- 3.7.6. U zich ertoe verbindt om het gebruik van de Kaart en alle diensten die in het kader van de Overeenkomst worden geleverd uitsluitend toe te staan voor Uw reguliere handels-, zakelijke of professionele activiteiten, al naargelang het geval;
- 3.7.7. U voldoet aan alle toepasselijke wetten ter bestrijding van witwaspraktijken en sanctiewetten, en bent niet op de hoogte van schendingen door U of bevoegde personen van dergelijke wetten; en
- 3.7.8. Als U zich ervan bewust wordt dat een bevoegde persoon de voorwaarden van de Overeenkomst schendt of zal schenden, U stappen zult ondernemen om de schending te verhelpen en/of te voorkomen dat de betrokken bevoegde persoon de Kaart gebruikt.

#### 4. VERGOEDINGEN EN KOSTEN

- 4.1. De vergoedingen en kosten in verband met deze Kaart vormen een integraal onderdeel van de Overeenkomst en worden hieronder uiteengezet. Alle vergoedingen en kosten zijn exclusief btw en kunnen ook worden gevonden op Onze Website of op verzoek worden verstrekt door contact op te nemen met Onze Klantenservice zoals beschreven in Artikel 1. U dient zich ervan bewust te zijn dat er andere belastingen of kosten kunnen bestaan die verband houden met de Kaart, maar die niet via Ons worden betaald of door Ons worden opgelegd.

<u>Vergoeding</u>	<b>EURO</b>
<b>Kaartactivering en periodieke kosten</b>	
Initiële vergoeding voor fysieke Kaarten (er worden geen kosten in rekening gebracht voor Uw eerste Kaart, ongeacht het aantal bestelde Kaarten)	€ 0,00
Vergoeding voor extra fysieke Kaart (van toepassing op het aanvragen van Uw tweede Kaart, wordt toegepast voor elke bestelde Kaart)	€ 12,00
Initiële vergoeding voor virtuele Kaarten (er worden geen kosten in rekening gebracht voor Uw eerste Kaart, ongeacht het aantal bestelde Kaarten)	€ 0,00
Extra kosten voor virtuele Kaarten	€ 0,00
Kosten voor vervangende virtuele Kaart	€ 0,00
<b>Kosten voor het opladen van Master Wallet</b>	
Opladen via bankoverschrijving	0,00%
Oplaadkosten voor opladen met debetkaart (percentage van geladen bedrag)	0,00%
Opladen per creditcardlading (percentage van geladen bedrag)	0,00%
<b>Transactiekosten</b>	

Binnenlandse geldopname bij geldautomaat	€ 2,00
Internationale geldopname bij geldautomaat	€ 2,00
Aanvraag saldo geldautomaat	Geen kosten
Weigering van geldautomaat	Geen kosten
Binnenlandse transactie bij betaalautomaat	Geen kosten
Internationale transactie bij betaalautomaat	Geen kosten
<b>Administratieve transacties</b>	
Terugbetaling van Beschikbaar Saldo (van toepassing tijdens de looptijd van de Overeenkomst, of indien uitbetaling wordt aangevraagd meer dan 13 maanden na afloop)	€ 30,00
Terugboeking verwerken	€ 25,00
Transactiekosten internationaal betaalautomaat	2,00%
Transactiekosten binnenlands betaalautomaat	2,00%

## 5. HOE DE KAART TE GEBRUIKEN

- 5.1. Een Kaart mag alleen door U worden gebruikt of door een of meer Kaarthouders die namens U optreden. De Kaart is verder niet overdraagbaar en het is U niet toegestaan om iemand anders de Kaart te laten gebruiken, bijvoorbeeld door Uw Pincode bekend te maken of hen toe te staan Uw Kaartgegevens te gebruiken om goederen via internet te kopen. Als het om een fysieke Kaart gaat, moet de Kaart vóór gebruik door de Kaarhouder worden ondertekend op de handtekeningstrook op de achterkant van de Kaart.
- 5.2. We hebben het recht om aan te nemen dat een transactie is geautoriseerd door U of een kaarthouder die namens U handelt, en U daarom Uw toestemming heeft gegeven voor een transactie waarbij ofwel:
- 5.2.1 In het geval van een fysieke Kaart:
- 5.2.1.1 de magneetstrip op de Kaart door de winkelier door een betaalautomaat is doorgehaald of de Kaart in een chip & pinapparaat is gestoken;
- 5.2.1.2 de Pincode van de Kaart is ingevoerd of een verkoopbon is ondertekend; of
- 5.2.1.3 de Kaart tegen een contactloze lezer werd getikt en door een dergelijke lezer werd geaccepteerd.
- 5.2.2 In het geval van een fysieke of virtuele Kaart:
- 5.2.2.1 relevante informatie aan de winkelier of de betalingsdienstverlener werd verstrekt die hen in staat stelt de transactie te verwerken, bijvoorbeeld door de winkelier de 3-cijferige beveiligingscode op de achterkant van de Kaart te verstrekken in het geval van een internet- of andere transactie die niet face-to-face plaatsvond.
- 5.3. Normaal gesproken ontvangen We een kennisgeving van Uw autorisatie door middel van een elektronisch bericht in overeenstemming met de regels en procedures van het betalingsprogramma (Mastercard-netwerk). Nadat U een transactie heeft geautoriseerd, kan de transactie niet worden gestopt of ingetrokken. U kunt echter in bepaalde omstandigheden recht hebben op restitutie in overeenstemming met de Artikelen 14 en 15.
- 5.4. Na ontvangst van de kennisgeving van de autorisatie van een transactie en de betalingsopdracht voor de transactie, zullen Wij normaal gesproken de waarde van de transactie, plus eventuele toepasselijke vergoedingen en kosten, aftrekken van het Beschikbare Saldo.

- 5.5. Tenzij ondersteund door een kredietlijn zoals beschreven in Artikel 7 zal de transactie worden geweigerd als een betaling wordt geprobeerd die het Beschikbare Saldo overschrijdt. In bepaalde omstandigheden kan een transactie het Beschikbare Saldo in een negatief saldo brengen, ondanks dat U niet wordt ondersteund door een kredietlijn om dit te vergemakkelijken - dit zal normaal gebeuren wanneer de winkelier geen toestemming heeft gevraagd voor de transactie. In deze gevallen zullen We proberen om een deel van of al het geld van de winkelier terug te vorderen als We dat kunnen, op voorwaarde dat We ervan overtuigd zijn dat U of de Kaarhouder de kaart niet opzettelijk heeft gebruikt op een manier die zou resulteren in een negatief saldo dat niet wordt ondersteund door een kredietlijn. We zullen dergelijke gevallen per geval behandelen, maar als er een negatief saldo in de Master Wallet is, kunnen We van U verlangen dat U het tekort aanvult en, totdat er Beschikbaar Saldo is, het gebruik van Uw Kaart beperken of opschorten.
- 5.6. Als de Kaart wordt gebruikt voor een transactie in een andere valuta dan de valuta waarin de Kaart is uitgedrukt, wordt de transactie omgezet in de valuta waarin de Kaart is uitgedrukt door het Mastercard-netwerk tegen een tarief dat is vastgesteld door Mastercard International Incorporated. Zie voor meer informatie [www.mastercard.com/global/currencyconversion](http://www.mastercard.com/global/currencyconversion). De wisselkoers varieert gedurende de dag en wordt niet door Ons bepaald, daarom zijn Wij niet verantwoordelijk daarvoor en kunnen We niet garanderen dat U een gunstige wisselkoers zult ontvangen. Wijzigingen in de wisselkoersen kunnen onmiddellijk en zonder kennisgeving worden toegepast. U kunt Ons om informatie vragen over de wisselkoers die wordt gebruikt nadat de transactie is voltooid door contact op te nemen met Onze Klantenservice in overeenstemming met Artikel 16 U wordt ook op de hoogte gebracht van de toepasselijke wisselkoers voor elke transactie in Uw online account, die dagelijks wordt bijgewerkt, waar de conversie door Ons is uitgevoerd.
- 5.7. Normaal gesproken kunnen We transacties 24 uur per dag, 365 dagen per jaar ondersteunen. We kunnen echter niet garanderen dat dit het geval zal zijn, en in bepaalde omstandigheden – bijvoorbeeld een ernstig technisch probleem – kunnen We transacties mogelijk niet ontvangen of uitvoeren.

## **6. BEPERKINGEN OP HET GEBRUIK VAN DE KAART**

- 6.1. U moet ervoor zorgen dat U voldoende Beschikbaar Saldo of een toereikende kredietlijn heeft om met behulp van de Kaart te betalen voor aankopen, betalingen of geldopnames.
- 6.2. De Kaart is niet gekoppeld aan een bankrekening en mag niet als identiteitsbewijs worden gebruikt.
- 6.3. De Kaart mag niet worden gebruikt voor kansspelen of illegale doeleinden. Bovendien kunnen bepaalde soorten transacties worden geblokkeerd.
- 6.4. De Master Wallet mag alleen worden geladen door de zakelijke klant op wiens naam de Kaart of Master Wallet is geregistreerd, tenzij anders goedgekeurd door Ons. Opladen door Kaarhouders of door een andere bron is niet toegestaan. De toepasselijke kosten voor het laden van Master Wallet staan vermeld in Artikel 4.1. Met het oog op het voorkomen van fraude, witwassen van geld, financiering van terrorisme of andere financiële misdrijven behouden Wij Ons het recht voor om deze limieten te wijzigen en opladen op elk moment te weigeren. De Master Wallet en Kaart mogen alleen worden opgeladen via kanalen en rekeningen die door Ons zijn goedgekeurd.
- 6.5. Er kunnen bestedingslimieten gelden voor de Kaart en Master Wallet.
- 6.6. Elk bedrag dat vooraf moet worden geautoriseerd (zoals een hotelboeking of autohuur) zal Uw Beschikbaar Saldo "reserveren" totdat de winkelier Ons het laatste betalingsbedrag van de aankoop stuurt. Zodra het laatste betalingsbedrag is ontvangen, wordt het gereserveerde bedrag verwijderd. Het kan tot 30 dagen duren voordat de reservering is verwijderd. Tijdens de wachtperiode hebben U en de Kaarhouders geen toegang tot het gereserveerde bedrag.

## **7. KREDIET EN KREDIETLIMIETEN**

- 7.1. Naar eigen goeddunken kunnen We ervoor kiezen om U een kredietlijn aan te bieden, die een vastgestelde drempel van toelaatbaar negatief saldo voor Uw Master Wallet mogelijk

maakt.

- 7.2. Om in aanmerking te komen voor een kredietlijn, moet U toestemming geven voor het aanmaken van minimaal 1 Gekoppelde Rekening en voor het instellen van een machtiging tot automatische incasso, of iets dergelijks, die Pleo het recht geeft om geld op te nemen van de gekoppelde rekening(en). De manier waarop U Uw Rekening koppelt, kan van tijd tot tijd worden gewijzigd, maar zal altijd worden uitgevoerd in overeenstemming met de relevante wetten en/of via een naar behoren gemachtigde en gelicentieerde Derde.
- 7.4 Op basis van informatie verkregen van Uw Gekoppelde Rekening(en) en andere relevante bronnen zullen Wij een Bedrijfskredietlimiet bepalen, die naar eigen goeddunken op elk moment en zonder voorafgaande kennisgeving aan U of de Kaarthouders kan worden aangepast. We kunnen de Kaarten zonder voorafgaande kennisgeving beperken of opzeggen als We van mening zijn dat het risico dat U niet aan Uw huidige of toekomstige betalingsverplichtingen kunt voldoen aanzienlijk is toegenomen. In dat geval zullen Wij U onverwijld informeren nadat een dergelijke beslissing is genomen.
- 7.5 Transacties die worden gedaan met geldmiddelen die worden ondersteund door een kredietlijn, worden weergegeven op een periodieke kredietverklaring die U zal informeren over het bedrag dat U moet betalen en wanneer de betaling verschuldigd is. De betaling kan in sommige gevallen worden gedaan vanaf een zakelijke bankrekening op Uw naam, en zal anders via automatische incasso of een andere geautoriseerde methode van Uw Gekoppelde Rekening(en) worden afgeschreven op of rond de vervaldatum die staat vermeld in het desbetreffende kredietoverzicht. Waar toegestaan kunt U een kredietoverzicht aanvragen en vrijwillig een deel of alle uitstaande bedragen betalen tijdens een kredietperiode.
- 7.6 Mocht U een aanzienlijk bedrag van Uw Bedrijfskredietlimiet opmaken tijdens een kredietperiode, behouden Wij Ons het recht voor om een onmiddellijke en aanvullende betaling te initiëren via automatische incasso of een anderszins geautoriseerde methode om Uw Bedrijfskredietlimiet opnieuw in te stellen en ervoor te zorgen dat de Kaarten goed functioneren. Niettegenstaande eventuele aanvullende betalingen, wordt er nog steeds geld bij U afgeschreven voor openstaande bedragen op of rond de vervaldatum die staat vermeld in het betreffende kredietoverzicht.
- 7.7 Als U het volledige bedrag dat aan Ons verschuldigd is niet betaald wanneer het verschuldigd is, is dit een schending van deze Overeenkomst. U stemt ermee in alle relevante boetes en kosten te betalen, waaronder begrepen rente en juridische of incassokosten, die voor Ons kunnen ontstaan bij het innen van bedragen die door U verschuldigd zijn onder deze Overeenkomst. Met het oog op het innen van verschuldigde bedragen kunnen Wij verder derden machtigen om het incasseren van verschuldigde bedragen op grond van deze Overeenkomst voort te zetten.

## **8. UW KAART BEHEREN**

- 8.1. We zullen Uw transactie- en activiteitenoverzichten publiceren in het Online Accountcentrum en de Pleo App. Elke transactie vermeldt: een referentie waarmee U elke transactie kunt identificeren; het bedrag van elke transactie; de valuta waarin er geld van Uw Kaart wordt afgeschreven; het bedrag van eventuele transactiekosten, waaronder begrepen de uitsplitsing ervan, indien van toepassing; de door Ons in de transactie gehanteerde wisselkoers en het bedrag van de transactie na de valutaconversie, indien van toepassing; en de debetvalutatatum van de transactie.
- 8.2. U heeft toegang tot internet nodig om de Kaart te beheren. U kunt het saldo en het Beschikbare Saldo op Uw Kaart controleren of een overzicht van recente transacties bekijken, dat in realtime wordt bijgewerkt, door naar het Online Accountcentrum of de Pleo App te gaan en het inlogverzoek voor de Account te volgen.

## **9. VERVALLEN VAN DE KAART**

- 9.1. Uw Kaart vervalt op de Vervaldatum. Op die datum wordt, onder voorbehoud van onderstaand Artikel 9.2, deze Overeenkomst beëindigd in overeenstemming met Artikel 11, zal de Kaart niet meer werken en heeft U geen recht om de Kaart te gebruiken.

- 9.2. In sommige gevallen kunnen We kort voor de Vervaldatum een nieuwe Kaart aan U uitgeven, maar We zijn niet verplicht om dit te doen en kunnen ervoor kiezen om naar eigen goeddunken geen vervangende Kaart uit te geven. Als We een nieuwe Kaart uitgeven, geldt een nieuwe Vervaldatum en verloopt de nieuwe Kaart op die Vervaldatum.
- 9.3. Als U geen vervangende Kaart wilt ontvangen, kunt U de Overeenkomst kosteloos beëindigen zoals beschreven in Artikel 11.3.

## **10. BEËINDIGING EN UITBETALINGSPROCEDURE**

- 10.1. U kunt deze Overeenkomst, Uw Master Wallet en de Kaarten opzeggen in overeenstemming met Artikel 11.3 en het Beschikbare Saldo laten uitbetalen door contact op te nemen met Onze Klantenservice in overeenstemming met Artikel 16. Indien U de Overeenkomst opzegt en om uitbetaling verzoekt vóór het verstrijken van de Overeenkomst, wordt U een Uitbetalingsvergoeding voor het Beschikbare Saldo in rekening gebracht in overeenstemming met Artikel 4. Na afloop van de Overeenkomst kunt U het Beschikbare Saldo gratis laten uitbetalen.
- 10.2. Vóór beëindiging en tijdens Uw Overeenkomst met Ons kunt U een deel van of alles van Uw Beschikbare Saldo laten uitbetalen door contact op te nemen met Onze Klantenservice in overeenstemming met Artikel 16. In dat geval wordt aan U een uitbetalingsvergoeding in rekening gebracht in overeenstemming met Artikel 4. We zullen de aan Ons verschuldigde Uitbetalingsvergoeding voor het Beschikbare Saldo aftrekken van het Beschikbare Saldo op de Master Wallet en zullen normaal gesproken een elektronische overschrijving regelen naar de oorspronkelijke bankrekening van de zakelijke klant voor het bedrag van de resterende Tegoeden.
- 10.3. We zullen Uw verzoek tot uitbetaling niet uitvoeren als We denken dat U onjuiste informatie heeft verstrekt, We Ons zorgen maken over de veiligheid van een transactie, als Uw Master Wallet geen goede reputatie heeft, als er onvoldoende Beschikbaar Saldo is om de Uitbetalingskosten voor het Beschikbare Saldo te dekken of als er openstaande transacties of gereserveerde bedragen in afwachting zijn van vereffening op Uw Master Wallet.
- 10.4. Als U verzoekt om uitbetaling van het volledige resterende saldo in overeenstemming met Artikel 10.2, gaan We ervan uit dat het Uw bedoeling is om deze Overeenkomst te beëindigen en annuleren We Uw Master Wallet en Kaarten.
- 10.5. Als U om wat voor reden dan ook Beschikbaar Saldo over heeft na de beëindiging van de Overeenkomst, kunt U dit tot 6 jaar na de beëindiging volledig laten uitbetalen. Zolang er Beschikbaar S is, brengen We U een Uitbetalingsvergoeding voor het Beschikbare Saldo in rekening als U meer dan een jaar na beëindiging van de Overeenkomst om uitbetaling verzoekt.

## **11. VERVALLEN EN BEËINDIGING VAN DEZE OVEREENKOMST**

- 11.1. Behoudens Artikelen 11.2 en 11.3 vervalt en eindigt deze Overeenkomst 3 jaar vanaf de datum waarop U deze Overeenkomst accepteert in overeenstemming met Artikel 1.1, onder voorbehoud van:
  - 11.1.1. kennisgeving door Ons dat Uw Master Wallet wordt verlengd bij het vervallen van de Overeenkomst; of
  - 11.1.2. een verzoek tot opzegging en/of uitbetaling door U van het volledige resterende saldo op Uw Master Wallet in overeenstemming met bovenstaande Artikelen 10.2 en 10.5. Er zijn geen opzeggingskosten, maar er kunnen kosten voor Uitbetaling van het Beschikbare Saldo van toepassing zijn in overeenstemming met Artikel 4.
- 11.2. We kunnen deze Overeenkomst beëindigen:
  - 11.2.1. indien U of een Kaarhouder een belangrijk onderdeel van deze Overeenkomst schendt, of herhaaldelijk de Overeenkomst schendt en de kwestie niet binnen 10 dagen oplost, of Uw Kaart of een van de faciliteiten ervan gebruikt op een manier waarvan Wij redelijkerwijs aannemen dat deze frauduleus of onwettig is;



11.2.2. indien U of een Kaarhouder handelt op een manier die bedreigend of beledigend is voor Onze medewerkers of een van Onze vertegenwoordigers; of

11.2.3. indien U de vergoedingen of kosten die U heeft gemaakt niet betaalt of een tekort op het saldo van Uw Kaart niet aanvult.

We kunnen de Overeenkomst ook zonder reden of om welke reden dan ook beëindigen, waaronder begrepen de bovenstaande redenen, met een opzegtermijn van twee maanden.

11.3. U kunt de Overeenkomst op elk moment kosteloos beëindigen door contact met Ons op te nemen via de contactgegevens in Artikel 16.1. Er kan echter een Uitbetalingsvergoeding voor het Beschikbare Saldo van toepassing zijn, in overeenstemming met Artikel 4.

11.4. Indien de Overeenkomst eindigt, zullen Wij Uw Master Wallet en alle Kaarten annuleren en U moet Ons zo snel mogelijk laten weten wat U wilt dat Wij doen met ongebruikte Beschikbare Saldo door te schrijven naar [support@pleo.io](mailto:support@pleo.io).

## **12. UW KAART EN INFORMATIE VEILIG HOUDEN; AANSPRAKELIJKHEID VAN ZAKELIJKE KLANT**

12.1. We gaan ervan uit dat alle transacties die door U of een Kaarhouder worden aangegaan met Uw Kaart of Kaartgegevens, door U of een Kaarhouder worden gedaan, tenzij U Ons anderszins informeert in overeenstemming met Artikel 15.1.

12.2. U, de zakelijke klant, bent verantwoordelijk voor het bewaren en verzekeren dat elke Kaarhouder Uw Kaart en de gegevens ervan veilig bewaart, en U, de zakelijke klant, bent verantwoordelijk voor alle transacties van de Kaart, vergoedingen op grond van de Overeenkomst en financiële schade en verplichtingen die voortvloeien uit het gebruik of misbruik van de Kaart of Master Wallet. Dit betekent dat U redelijke stappen moet nemen en ervoor moet zorgen dat elke Kaarhouder alle redelijke stappen onderneemt om verlies, diefstal of misbruik van de Kaart of gegevens te voorkomen. Maak de gegevens van de Kaart aan niemand bekend, en zorg ervoor dat Kaarhouder deze niet openbaar maakt, behalve wanneer dit nodig is om een transactie uit te voeren.

12.3. U moet ervoor zorgen dat elke Kaarhouder Uw Pincode te allen tijde veilig bewaart. Dit houdt onder meer in:

12.3.1. Uw Pincode onthouden zodra U deze ontvangt;

12.3.2. de Pincode nooit op de kaart of op iets dat U gewoonlijk bij Uw Kaart bewaart schrijven;

12.3.3. de Pincode te allen tijde geheim houden, ook door Uw Pincode niet te gebruiken als iemand anders meekijkt; en

12.3.4. de Pincode aan niemand bekendmaken.

Het niet naleven hiervan kan worden behandeld als grove nalatigheid en kan van invloed zijn op Uw vermogen om eventuele financiële schade te vorderen. COMMUNICEER UW PINCODE NOOIT AAN IEMAND ANDERS DAN EEN KAARTHOUDER), SCHRIFTELIJK OF ANDERSZINS. Denk hierbij aan berichten op papier, e-mails en online formulieren.

## **13. VERLOREN, GESTOLEN OF BESCHADIGDE KAARTEN**

13.1. Indien U of een Kaarhouder Uw Kaart verliest, of deze wordt gestolen of beschadigd, of als U vermoedt dat deze zonder Uw toestemming is gebruikt, moet U Ons hiervan onverwijld op de hoogte stellen zodra U hiervan op de hoogte bent. U kunt dit doen door Uw Kaart te blokkeren via de mobiele of webapplicatie of door Onze Klantenservice te bellen in overeenstemming met Artikel 16 van deze Overeenkomst. U wordt gevraagd om Uw Kaartnummer en andere informatie te verstrekken om te verifiëren dat U de klant bent of dat de kennisgever een geautoriseerde Kaarhouder is. Nadat het verificatieproces naar tevredenheid is voltooid, zullen We onmiddellijk een verloren of gestolen Kaart blokkeren om ongeoorloofd gebruik te voorkomen en een beschadigde Kaart annuleren om verder gebruik te voorkomen.

- 13.2. Nadat U Ons op de hoogte heeft gesteld van het verlies, de diefstal of het risico op misbruik, en op voorwaarde dat Wij Uw Kaart kunnen identificeren en aan bepaalde veiligheidscontroles kunnen voldoen, zullen Wij U een vervangende Kaart en/of Pincode verstrekken. Er kunnen bepaalde kosten in rekening worden gebracht voor het opnieuw uitgeven van een verloren of gestolen Kaart. Zie Artikel 4 voor meer informatie.

#### **14. AANKOPEN BIJ WINKELIERS**

- 14.1. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de veiligheid, wettigheid, kwaliteit of andere aspecten van de goederen en diensten die met de Kaart zijn gekocht.
- 14.2. Wanneer een winkelier om welke reden dan ook een terugbetaling doet (bijvoorbeeld als U de goederen als defect retourneert), kan het enkele dagen duren voordat de kennisgeving van de terugbetaling en het geld zelf bij Ons zijn. Het duurt daarom minimaal 5-10 dagen vanaf de datum waarop de terugbetaling is uitgevoerd voordat de terugbetaling op Uw Kaart wordt toegepast.

#### **15. TRANSACTIEGESCHILLEN EN OPSCHORTING VAN DE KAART**

- 15.1. Als U denkt dat U of de Kaarthouder een bepaalde transactie niet heeft geautoriseerd of dat een transactie onjuist is uitgevoerd, moet U om een terugbetaling te krijgen onmiddellijk contact opnemen met Onze Klantenservice - zodra U het probleem opmerkt, en in ieder geval niet later dan 13 maanden nadat het bedrag van de transactie in mindering is gebracht op het Beschikbare Saldo. We zullen zo snel als praktisch mogelijk is, en in ieder geval niet later dan het einde van de Werkdag volgend op de dag waarop We kennis nemen van de ongeoorloofde transactie, alle ongeoorloofde transacties en alle bijbehorende transactiekosten die op grond van deze Overeenkomst verschuldigd zijn, terugbetalen, onder voorbehoud van het resterende gedeelte van dit Artikel 14, behalve in gevallen waarin We een redelijk vermoeden hebben dat U frauduleus heeft gehandeld. In dat geval zullen We zo snel mogelijk een onderzoek instellen en U op de hoogte stellen van de uitkomst. Als uit het onderzoek blijkt dat de transactie inderdaad ongeoorloofd was, zullen Wij U terugbetalen zoals hierboven uiteengezet in dit Artikel 15.1.

- 15.2. Als een transactie die is geïnitieerd door een winkelier (dit gebeurt bijvoorbeeld wanneer U Uw Kaart in een winkel gebruikt) onjuist is uitgevoerd en We van de betalingsdienstverlener van de winkelier het bewijs ontvangen dat We aansprakelijk zijn voor de onjuist uitgevoerde transactie, zullen We waar nodig en onmiddellijk de transactie en alle bijbehorende transactiekosten die op grond van deze Overeenkomst verschuldigd zijn, terugbetalen.

Wij zijn niet aansprakelijk voor onjuist uitgevoerde transacties als We kunnen aantonen dat de betaling daadwerkelijk is ontvangen door de betalingsdienstverlener van de winkelier. In dat geval is de winkelier aansprakelijk.

Als een door U geïnitieerde transactie onjuist is uitgevoerd, zullen Wij de transactie en alle bijbehorende transactiekosten die op grond van deze Overeenkomst zijn betaald, onverwijld terugbetalen, behalve wanneer de betalingsinstructies die U Ons heeft gegeven onjuist waren. In dat geval zullen Wij redelijke inspanningen leveren om het geld terug te krijgen, maar kunnen U een redelijke vergoeding in rekening brengen om Onze administratiekosten te dekken. Wij zullen U hiervan vooraf op de hoogte stellen.

Wij voeren transacties uit in overeenstemming met de ontvangen transactiegegevens. Indien de aan Ons verstrekte gegevens onjuist zijn, zijn Wij niet aansprakelijk voor het onjuist uitvoeren van de transactie, maar zullen Wij redelijke inspanningen leveren om de betrokken tegoeden terug te vorderen. In een dergelijk geval kunnen Wij U een redelijke vergoeding in rekening brengen om Onze administratiekosten te dekken. Wij zullen U hiervan vooraf informeren.

- 15.3. Als U een betaling aan iemand in de EER initieert en deze later door hen wordt ontvangen dan in deze Overeenkomst is bepaald (Artikel 5.4), kunt U Ons hiervan op de hoogte stellen zodat Wij de betalingsdienstverlener van de ontvanger kunnen vragen om het bedrag van eventuele vergoedingen en kosten op de rekening van de ontvanger te corrigeren (zodat het is alsof ze de betaling op tijd hebben ontvangen en geen verlies lijden).

Als U via Ons een te late betaling ontvangt van een andere betalingsdienstverlener (bijvoorbeeld een terugbetaling van de bank van een winkelier), zullen Wij Uw rekening

crediteren met het betreffende bedrag van alle bijbehorende vergoedingen en kosten, zodat U geen verlies lijdt.

- 15.4. Met inachtneming van de rest van dit Artikel 15 zullen Wij Uw aansprakelijkheid beperken tot € 35 voor eventuele financiële schade met betrekking tot ongeoorloofde transacties die voortvloeien uit het gebruik van een verloren of gestolen Kaart, of het verduisteren van de gegevens van de Kaart, behalve wanneer:
- 15.4.1. het verlies, de diefstal of het onrechtmatig gebruik van de Kaart door U niet kon worden gedetecteerd voordat de ongeoorloofde transactie plaatsvond (tenzij U frauduleus heeft gehandeld, in welk geval U aansprakelijk bent voor alle financiële schade die is geleden met betrekking tot de ongeoorloofde transactie), of
- 15.4.2. de financiële schade is veroorzaakt door handelen of nalaten van een van Onze medewerkers of agenten, in welk geval U niet aansprakelijk bent voor eventuele financiële schade.
- 15.5. U, de zakelijke klant, bent aansprakelijk voor alle financiële schade die wordt geleden met betrekking tot een ongeoorloofde transactie als U: frauduleus heeft gehandeld; of
- 15.5.1. opzettelijk of met grove nalatigheid heeft nagelaten:
- 15.5.2. voor Uw Kaart te zorgen en deze te gebruiken in overeenstemming met de Overeenkomst; of
- 15.5.3. Ons op de hoogte brengt van het probleem in overeenstemming met Artikel 11.1.
- 15.6. Behalve wanneer U frauduleus heeft gehandeld, bent U niet aansprakelijk voor financiële schade die wordt geleden met betrekking tot een ongeoorloofde transactie:
- 15.6.1. die ontstaat na Uw melding aan Ons;
- 15.6.2. wanneer de Kaart is gebruikt in verband met een overeenkomst op afstand, bijvoorbeeld voor een online aankoop;
- 15.6.3. wanneer We hebben nagelaten U de juiste kennisgeving te verstrekken, zoals te vinden in Artikel 13.1.
- 15.7. Afhankelijk van de omstandigheden kan Onze Klantenservice U vragen een geschillenformulier in te vullen. We kunnen een onderzoek uitvoeren voor of nadat een terugbetaling is gedaan. We zullen U zo snel mogelijk op de hoogte stellen van de uitkomst van een dergelijk onderzoek. Als uit Ons onderzoek blijkt dat een betwiste transactie door U of een Kaarhouder is geautoriseerd, of als U of een Kaarhouder frauduleus of met grove nalatigheid heeft gehandeld, kunnen Wij een eventuele terugbetaling ongedaan maken en bent U aansprakelijk voor alle financiële schade die Wij lijden in verband met de transactie, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de kosten van onderzoeken die door Ons worden uitgevoerd met betrekking tot de transactie. We zullen U redelijkerwijs vooraf informeren over het ongedaan maken van een terugbetaling.
- 15.8. In bepaalde omstandigheden wordt een transactie gestart maar niet volledig voltooid. Als dit gebeurt, kan dit ertoe leiden dat de waarde van de transactie wordt afgetrokken van het Beschikbare Saldo en daarom niet meer kan worden gebruikt. We noemen dit een 'hangende autorisatie' of 'blokkering'. In deze gevallen moet U contact opnemen met Onze Klantenservice in overeenstemming met Artikel 16 en relevant bewijs overleggen om aan te tonen dat de transactie is geannuleerd of teruggedraaid.
- 15.9. In bepaalde omstandigheden kunnen We zonder voorafgaande kennisgeving weigeren een transactie uit te voeren die U of een Kaarhouder heeft geautoriseerd. Deze omstandigheden omvatten:
- 15.9.1. als We redelijke zorgen hebben over de veiligheid van Uw Kaart of als We vermoeden dat Uw Kaart op frauduleuze of ongeoorloofde wijze wordt gebruikt;
- 15.9.2. als er niet voldoende Beschikbaar Saldo is zijn om de transactie en alle bijbehorende kosten te dekken op het moment dat Wij de kennisgeving van de transactie ontvangen;

- 15.9.3. als er een uitstaand tekort is op Uw Beschikbare Saldo;
- 15.9.4. als We redelijke gronden hebben om aan te nemen dat U of een Kaarhouder in strijd handelt met deze Overeenkomst;
- 15.9.5. als er fouten, storingen (al dan niet mechanisch) of weigeringen zijn door winkeliers, betalingsverwerkers of betalingsprogramma's die transacties verwerken; of
- 15.9.6. als Wij daartoe wettelijk verplicht zijn.
- 15.10. Tenzij het voor Ons onwettig zou zijn om dit te doen, zullen Wij, wanneer Wij weigeren een transactie voor U of een Kaarhouder uit te voeren in overeenstemming met bovenstaand Artikel 15.9, U zo snel als redelijkerwijs mogelijk is op de hoogte stellen van de weigering en de redenen voor de weigering, en waar relevant, van de procedure voor het corrigeren van feitelijke fouten die tot de weigering hebben geleid.
- 15.11. Als We redelijke zorgen hebben over de veiligheid van Uw Kaart of als We vermoeden dat Uw Kaart op frauduleuze of ongeoorloofde wijze wordt gebruikt, kunnen We Uw Kaart opschorten. In dat geval kunt U deze niet gebruiken voor transacties. We zullen U vooraf op de hoogte stellen van een dergelijke opschorting, of onmiddellijk daarna als dit niet mogelijk is, en van de redenen voor de opschorting, tenzij dit redelijke veiligheidsmaatregelen in gevaar zou brengen of anderszins onwettig zou zijn. We zullen de opschorting opheffen en, indien van toepassing, zo snel mogelijk gratis een nieuwe Kaart uitgeven zodra de redenen voor de opschorting niet meer bestaan. Indien van toepassing, kunt U ook contact opnemen met de Klantenservice in overeenstemming met Artikel 16 om te regelen dat een opschorting wordt opgeheven.
- 15.12. Dit Artikel 15.2 is van toepassing wanneer U AISP- of PISP-diensten gebruikt. We kunnen een AISP of PISP de toegang tot Uw Master Wallet die aan Uw Kaart is gekoppeld weigeren om redelijk gerechtvaardigde en naar behoren bewezen redenen die verband houden met ongeoorloofde of frauduleuze toegang tot Uw account door die AISP of PISP, inclusief het ongeoorloofd of frauduleus starten van een transactie. Als We de toegang op deze manier weigeren, zullen We U, indien mogelijk vooraf of onmiddellijk na de weigering, op de hoogte stellen van de weigering en de reden voor de weigering, tenzij dit redelijkerwijs gerechtvaardigde veiligheidsredenen in gevaar zou brengen of onwettig is. We geven AISP of PISP toegang tot Uw account zodra de redenen voor het weigeren van toegang niet langer van toepassing zijn.
- 15.13. U kunt een terugbetaling claimen voor een transactie die U heeft geautoriseerd, op voorwaarde dat:
- 15.13.1. de autorisatie niet het exacte bedrag specificeerde toen U of de Kaarhouder instemde met de transactie; en
- 15.13.2. het bedrag van de transactie hoger was dan het bedrag dat U of de Kaarhouder redelijkerwijs had kunnen verwachten, rekening houdend met Uw eerdere uitgavenpatroon op de Kaart, de Overeenkomst en de relevante omstandigheden.

Een dergelijke terugbetaling moet worden aangevraagd bij Onze Klantenservice binnen 8 weken nadat het bedrag van de Kaart is afgeschreven. We kunnen van U eisen dat U Ons bewijsmateriaal verstrekt om Uw vordering te staven. Elke terugbetaling is gelijk aan het bedrag van de transactie. Aan een dergelijke terugbetaling zijn geen kosten verbonden.

## **16. KLANTENSERVICE, COMMUNICATIE EN KLACHTEN**

- 16.1. Onze Klantenservice is normaal gesproken 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar. Buiten de normale openingstijden kan het contact echter worden beperkt tot geautomatiseerde antwoordsystemen. We zullen Ons best doen om alle vragen onmiddellijk op te lossen, maar houd er rekening mee dat bepaalde soorten vragen alleen kunnen worden opgelost tijdens de normale openingstijden. U kunt op de volgende manieren contact opnemen met Onze Klantenservice:

- per telefoon op +45 787 309 15
- per e-mail op [support@pleo.io](mailto:support@pleo.io)

Als We contact met U moeten opnemen of U een kennisgeving moeten sturen op grond van deze Overeenkomst, zullen We dit doen door U een kennisgeving te sturen in Uw Online Accountcentrum, de Pleo App of door U een e-mail te sturen naar het e-mailadres dat U Ons heeft verstrekt toen U de Kaart verkreeg, tenzij anders vermeld in de Overeenkomst.

Als We contact met U moeten opnemen in het geval van vermoedelijke of daadwerkelijke fraude of beveiligingsrisico's, zullen We U hiervan op de hoogte stellen via e-mail, telefoon of via een melding in Uw Online Accountcentrum waarin U wordt gevraagd contact op te nemen met Onze Klantenservice.

- 16.2. Onze openingstijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur (CET). Correspondentie ontvangen na het einde van een Werkdag of op een niet-Werkdag wordt beschouwd als zijnde aangekomen op de volgende Werkdag.
- 16.3. Als U niet tevreden bent met elementen van de service die U ontvangt, moeten eventuele klachten worden ingediend bij Onze Klantenservice via de contactgegevens in bovenstaand Artikel 16.1. Gesprekken kunnen worden gevolgd of opgenomen voor trainingsdoeleinden.
- 16.4. We doen er alles aan om ervoor te zorgen dat U de best mogelijke service krijgt. Als U echter niet tevreden bent met de manier waarop Uw klacht is afgehandeld door Onze Klantenservice en U Uw klacht wilt escaleren, dient U allereerst contact op te nemen met de uitgevende instelling van de Kaart: Pleo Financial Services, Ravnsborg Tværgade 5C, 4, 2200, Copenhagen N, 2200, Denemarken, e-mailadres: [compliance@pleo.io](mailto:compliance@pleo.io), web [www.pleo.io](http://www.pleo.io). Een kopie van Ons klachtenbeleid is te vinden op Onze Website of kan worden aangevraagd door contact met Ons op te nemen.
- 16.5. Als U, nadat U Onze klachtenprocedure heeft doorlopen, nog steeds niet tevreden bent, kunt U een klacht indienen bij de financiële toezichthoudende autoriteit, Århusgade 110, Copenhagen Ø, 2100, Denemarken, e-mail [finanstilsynet@ftnet.dk](mailto:finanstilsynet@ftnet.dk), web [www.dfsa.dk](http://www.dfsa.dk). Het is belangrijk om te weten dat het wettelijk niet de rol van de Deense financiële toezichthoudende autoriteit is om geschillen tussen U en Ons op te lossen.

## 17. **BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID**

- 17.1. Geen van de organisaties beschreven in Artikelen 1.2 en 1.3 zijn aansprakelijk voor:

17.1.1. fouten of storingen met betrekking tot het gebruik van de Master Wallet of de Kaart die het gevolg zijn van abnormale en onvoorziene omstandigheden buiten Onze macht die onvermijdelijk zouden zijn geweest ondanks al Onze inspanningen om het tegendeel te voorkomen, waaronder begrepen maar niet beperkt tot een fout in of storing van gegevensverwerkingssystemen;

17.1.2. de goederen of diensten die een Kaarthouder met Uw Kaart koopt;

17.1.3. winstderving, verlies van werk, of indirecte, gevolg-, bijzondere of punitieve schade;

17.1.4. een verkoper die weigert een transactie uit te voeren of die een betaling weigert; of

17.1.5. handelingen of nalatigheden die het gevolg zijn van Onze naleving van nationale of Europese wetgeving.

In ieder geval is de aansprakelijkheid van de organisaties beschreven in Artikelen 1.2 en 1.3 beperkt tot het saldo van de Master Wallet op het moment dat de gebeurtenis plaatsvindt.

- 17.2. Naast de beperkingen beschreven in Artikel 17.1, is Onze aansprakelijkheid als volgt beperkt:

17.2.1. wanneer Uw Kaart defect is door Onze schuld, is Onze aansprakelijkheid beperkt tot de vervanging van de Kaart of terugbetaling aan U van het Beschikbare Saldo op Uw Master Wallet; of

17.2.2. indien door Onze schuld ten onrechte bedragen van Uw Kaart worden afgeschreven, is Onze aansprakelijkheid beperkt tot betaling aan U van een gelijkwaardig bedrag.

17.3. In alle andere omstandigheden waarin Wij in verzuim zijn, is Onze aansprakelijkheid beperkt tot terugbetaling van het bedrag van het Beschikbare Saldo op de Master Wallet.

17.4. Niets in deze Overeenkomst zal regelgevende verantwoordelijkheden die We hebben en die We niet mogen uitsluiten of beperken, of Onze aansprakelijkheid voor overlijden of persoonlijk letsel, uitsluiten of beperken.

Als U of een Kaarthouder Uw Kaart heeft gebruikt of heeft toegestaan dat Uw Kaart op frauduleuze wijze voor illegale doeleinden wordt gebruikt, op een manier die niet in overeenstemming is met deze Overeenkomst, of als U of een Kaarthouder heeft toegestaan dat Uw Kaart of gegevens worden gecompromitteerd als gevolg van grove nalatigheid van Uzelf of van een Kaarthouder, wordt U verantwoordelijk gehouden voor het gebruik en misbruik van de Kaart. We zullen alle redelijke en noodzakelijke stappen ondernemen om eventuele financiële schade op U te verhalen, en er is geen maximale limiet voor Uw aansprakelijkheid, behalve wanneer relevante wet- of regelgeving een dergelijke limiet oplegt. Dit betekent dat U zorg moet dragen voor Uw Kaart en gegevens en verantwoordelijk moet handelen, anders wordt U aansprakelijk gesteld.

17.5. Het Deense depositogarantiestelsel is niet van toepassing op Uw Kaart of Uw Master Wallet. In het onwaarschijnlijke geval dat Pleo Financial Services A/S insolvent wordt, is het echter de plicht van Pleo Financial Services om, als gereguleerde instelling, Uw Beschikbare Saldo op een beveiligde klantenrekening te houden, met name voor het terugbetalen van transacties die via Uw Kaart zijn gedaan. In het onwaarschijnlijke geval van insolventie, zullen tegoeden die de beveiligde klantenrekening hebben bereikt, worden beschermd in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving. We bespreken graag Uw vragen of zorgen. Neem contact op met Onze Klantenservice voor meer informatie.

## **18. UW PERSOONLIJKE GEGEVENS**

18.1. We verzamelen bepaalde informatie over U en de Kaarthouders om het Kaartprogramma uit te voeren. Pleo Technologies A/S en Pleo Financial Services A/S zijn verwerkingsverantwoordelijken van Uw persoonsgegevens en zullen Uw persoonsgegevens beheren en beschermen in overeenstemming met de toepasselijke Deense en Europese wetgeving inzake gegevensbescherming.

18.2. We kunnen waar nodig Uw persoonsgegevens buiten de EER overdragen aan Onze commerciële partners om Onze diensten aan U te leveren, zoals klantenservice, accountadministratie, financiële afstemming, of wanneer de overdracht noodzakelijk is als gevolg van Uw verzoek, zoals de verwerking van internationale transacties. Wanneer We persoonsgegevens buiten de EER overdragen, zullen We stappen ondernemen om ervoor te zorgen dat Uw persoonsgegevens grotendeels dezelfde bescherming krijgen als persoonsgegevens die binnen de EER worden verwerkt. Houd er rekening mee dat niet alle landen wetten hebben om persoonsgegevens te beschermen op een manier die gelijkwaardig is aan die van de EER. Uw gebruik van Onze producten en diensten geeft Ons aan dat U akkoord gaat met de overdracht van Uw persoonsgegevens buiten de EER. Als U Uw toestemming voor de verwerking van Uw persoonsgegevens of de overdracht ervan buiten de EER intrekt, wat U kunt doen door de contactgegevens in Artikel 16.1 te gebruiken, kunnen Wij Onze diensten niet aan U leveren. Een dergelijke intrekking van de toestemming wordt daarom beschouwd als een beëindiging van de Overeenkomst.

18.3. Tenzij U Uw uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven, zullen Uw persoonsgegevens niet worden gebruikt voor marketingdoeleinden door Ons of Onze commerciële partners (tenzij U zelf rechtstreeks Uw toestemming aan hen heeft gegeven), noch zullen ze worden gedeeld met derden die geen verband houden met het Kaartprogramma.

18.4. U heeft het recht om details op te vragen van de persoonlijke gegevens die over U worden bewaard, en U kunt deze ontvangen door Ons te schrijven. Waar wettelijk toegestaan, kunnen We kosten in rekening brengen voor deze dienst.

18.5. Zie het Privacybeleid van Pleo Technologies A/S op <https://www.pleo.io/en/legal/> voor alle

informatie, dat U accepteert door de Overeenkomst te accepteren.

## **19. WIJZIGINGEN IN DE OVEREENKOMST**

- 19.1. Als er wijzigingen worden aangebracht, zullen deze ten minste twee maanden voordat de wijzigingen van kracht worden op Onze Website worden gepubliceerd (tenzij de wet vereist of toestaat een meer direct noodzakelijke wijziging aan te brengen of in het geval van een wijziging van de wisselkoers). Kopieën van de meest actuele versie van de Overeenkomst zullen te allen tijde beschikbaar zijn op Onze Website en zullen U op verzoek op elk moment tijdens de Overeenkomst gratis per e-mail worden toegestuurd.
- 19.2. We zullen U ook ten minste twee maanden van tevoren per e-mail of via Uw Online Accountcentrum of de Pleo App op de hoogte stellen van wijzigingen in de Overeenkomst. U wordt geacht de wijziging te hebben geaccepteerd als U Ons niet van het tegendeel informeert vóór de datum waarop de wijziging van kracht wordt en U de Kaart blijft gebruiken. Als U de wijziging niet accepteert, kunt U deze Overeenkomst onmiddellijk en kosteloos beëindigen vóór het verstrijken van de kennisgeving.
- 19.3. Het kan voorkomen dat We deze Overeenkomst moeten wijzigen zonder voorafgaande kennisgeving of met een opzegtermijn van minder dan twee maanden, maar dit zou in een zeer beperkt aantal gevallen gebeuren en alleen om wettelijke, regelgevende of veiligheidsredenen, of om de correcte levering van het Kaartprogramma. Als dit het geval is, zullen We U zo spoedig mogelijk van dergelijke wijzigingen op de hoogte stellen, of zo snel mogelijk nadat de wijziging van kracht is geworden als voorafgaande kennisgeving niet mogelijk is. Uw recht op grond van Artikel 11.3 om de Overeenkomst op elk moment kosteloos te beëindigen, wordt niet aangetast.

## **20. WET EN RECHTBANK**

- 20.1. De Overeenkomst en Uw relatie met Ons die voortvloeit uit of verband houdt met de Overeenkomst, wordt beheerst door het recht van Denemarken. Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst zijn onderworpen aan de exclusieve jurisdictie van de rechtbanken van Denemarken.

## **21. OVERDRACHT**

- 21.1. We kunnen de lusten en lasten van deze Overeenkomst op elk moment overdragen aan een ander bedrijf met een opzegtermijn van 2 maanden. Als We dit doen, worden Uw rechten niet aangetast. U geeft aan akkoord te gaan met de overdracht door het blijven gebruiken van de Kaart na de opzegtermijn van 2 maanden. Als U niet akkoord gaat met de overdracht, kunt U de Overeenkomst annuleren en zonder boete om teruggave van het Beschikbare Saldo vragen.

## **22. SCHEIDING**

- 22.1. Als een voorwaarde of bepaling in de Overeenkomst op grond van wetten of rechtsregels geheel of gedeeltelijk als onwettig of niet-afdwingbaar wordt beschouwd, wordt een dergelijke voorwaarde of bepaling of deel in die mate geacht geen deel uit te maken van de Overeenkomst, maar de geldigheid en afdwingbaarheid van de rest van de Overeenkomst wordt niet aangetast.