

# NewB GoodPay Prepaid Mastercard®

## Algemene voorwaarden

**Geldig met ingang van 5 april 2019**

**BELANGRIJKE INFORMATIE:** Deze Algemene voorwaarden (**Overeenkomst**) regelen het gebruik van de Betaaldiensten zoals gedefinieerd in Artikel 1, die worden geleverd door Prepaid Financial Services Ltd, 5th Floor, Langham House, 302-308 Regent Street, Londen, W1B 3AT, waarvan de details in Artikel 2 staan (**wij, ons, onze**) aan alle personen wiens aanvraag wij goedkeuren (**Klant, u, uw**). Woorden die met een hoofdletter beginnen, hebben de betekenis die wordt gegeven wanneer ze voor het eerst in deze Overeenkomst of in Artikel 1 vermeld worden. Deze Overeenkomst bevat de voorwaarden van ons [Privacybeleid](#).

Door uw Card te activeren, gaat u ermee akkoord dat u de voorwaarden van deze Overeenkomst hebt gelezen en begrepen (waarvan u op elk moment een exemplaar kunt downloaden en opslaan). Deze Overeenkomst begint op dat moment en gaat door tenzij geannuleerd volgens Artikel 10 of beëindigd volgens Artikel 12. We behouden ons het recht voor om deze Overeenkomst te wijzigen door u in overeenstemming met Artikel 18 twee maanden van tevoren op de hoogte te stellen. In dit geval kunt u deze Overeenkomst onmiddellijk en zonder kosten beëindigen voordat de voorgestelde wijzigingen van kracht worden. Anders wordt u geacht dergelijke wijzigingen te hebben aanvaard zodra de kennisgeving van twee maanden is verstreken. U stemt er echter mee in dat wijzigingen in de Toepasselijke Wisselkoers onmiddellijk kunnen worden toegepast en tegen het tarief dat via de Betaaldienst op het moment van de desbetreffende Transactie wordt vermeld. **Lees ook de voorwaarden voor het inwisselen, inclusief eventuele kosten met betrekking tot terugbetaling, in Artikel 11 voordat u uw Card activeert.**

Wij communiceren met u in het Nederlands (de taal waarin deze Overeenkomst met u is afgesloten bij de registratie van uw Account). Belangrijke informatie met betrekking tot uw Transacties wordt u verstrekt op het e-mailadres dat u bij ons en/of in uw Account registreert. U kunt deze informatie op elk gewenst moment openen, downloaden en afdrucken door u bij uw Account aan te melden. Verder stemt u ermee in dat we u van tijd tot tijd kennisgevingen of andere informatie kunnen verstrekken door deze op uw Account te plaatsen, naar uw geregistreerde e-mailadres te mailen, naar uw geregistreerde fysieke adres te versturen, via een telefoongesprek of per sms. Kennisgevingen per e-mail of sms worden 24 uur nadat de e-mail/sms is verzonden, geacht te zijn ontvangen, tenzij de afzender op de hoogte wordt gebracht dat het (e-mail)adres ongeldig is. Kennisgevingen die per aangetekende post zijn verzonden, worden drie dagen na de verzendingsdatum geacht te zijn ontvangen. U kunt contact met ons opnemen zoals aangegeven in Artikel 2.

U kunt een kopie van alle wettelijk vereiste openbaarmakingen (inclusief deze Overeenkomst) bij ons opvragen via de contactgegevens in Artikel 2, en wij zullen dit aan u verstrekken in een vorm die u in staat stelt om de informatie op te slaan op een manier die toegankelijk is voor toekomstige raadpleging voor een periode die toereikend is voor de doeleinden van de informatie en die opslag van de ongewijzigde reproductie ervan mogelijk maakt, bijvoorbeeld onze website, uw Account of per e-mail.

## 1. Definities en interpretatie

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

<b>Account of E-wallet</b>	Een gegevensaccount in onze systemen waar we van tijd tot tijd uw Beschikbare Saldo, Transactiegegevens en andere informatie registreren;
<b>Accountsluiting Vergoedingen</b>	Heeft de betekenis die wordt gegeven in het bijgevoegde Overzicht Vergoedingen en Limieten;
<b>Accountinformatie service</b>	Een online dienst waarbij geconsolideerde informatie over een of meer betaalrekeningen van de betaaldienstgebruiker wordt verstrekt aan een andere betaaldienstverlener of met meer dan één betaaldienstverleners;
<b>Accountinformatie Dienstverlener of AISP</b>	De leverancier van een Accountinformatieservice;
<b>Extra Card-houder</b>	Waar van toepassing, een persoon die een Secundaire Card heeft;
<b>Toepasselijke wisselkoers</b>	De wisselkoers op onze website <a href="https://prepaidfinancialservices.com/en/exchange-rates">https://prepaidfinancialservices.com/en/exchange-rates</a> .
<b>ATM</b>	Een ATM (geldautomaat) is een elektronisch communicatieapparaat waarmee klanten financiële transacties kunnen uitvoeren, met name geldopname, zonder dat een kassier, klerk of bankbediende nodig is;
<b>Geautoriseerd Persoon</b>	Elke persoon aan wie u ons toestemming geeft toegang tot uw Account te verkrijgen;
<b>Beschikbare Saldo</b>	Het bedrag aan elektronisch geld dat door ons aan u is uitgegeven maar nog niet is besteed of ingewisseld;
<b>Kantooruren</b>	Maandag t/m vrijdag, 09.00-17.00 uur GMT, met uitzondering van bank- en feestdagen in het VK;
<b>Card</b>	Een prepaid Mastercard-betaalkaart die door ons is uitgegeven en is gekoppeld aan uw Account en die kan worden gebruikt om uw Beschikbare Saldo te besteden op plaatsen waar Mastercards worden geaccepteerd;

<b>Card-vervanging</b>	Heeft de betekenis die wordt gegeven in het bijgevoegde Overzicht Vergoedingen en Limieten;
<b>Vergoedingen</b>	
<b>Card-Regeling</b>	De uitgever van het betaalschema waaronder wij elke Card uitgeven;
<b>Klanten Due Diligence</b>	Het proces dat wij moeten doorlopen om de identiteit van onze Klanten te verifiëren;
<b>Klantenfonds-account</b>	De afzonderlijke bankrekening waarop wij relevante tegoeden hebben staan die overeenkomen met uw Beschikbare Saldo in overeenstemming met de waarborgingsbepalingen van de Electronic Money Regulations 2011;
<b>Automatische Incasso</b>	Een geautomatiseerde betalingsmethode die is opgezet tussen u en ons om betalingen naar organisaties te verzenden in overeenstemming met een machtigingsformulier dat u hebt gegeven aan de organisatie die de frequentie en het bedrag van elke betaling beheert;
<b>Elektronisch geld</b>	Monetaire waarde die namens u door ons op uw Account is uitgegeven na ontvangst van de tegoeden op ons Klantenfondsaccount, dat gelijk is aan het bedrag van de ontvangen middelen;
<b>Europese Economische Ruimte of EER</b>	De lidstaten van de Europese Unie (EU), evenals IJsland, Liechtenstein en Noorwegen.
<b>Vergoedingen</b>	De vergoedingen die u moet betalen voor de Betaaldiensten zoals gespecificeerd in het bijgevoegde Overzicht Vergoedingen en Limieten;
<b>IBAN</b>	Een internationaal bankrekeningnummer dat wordt gebruikt voor het identificeren van bankrekeningen om internationale betalingen uit te voeren;
<b>Late aflossingskosten</b>	Heeft de betekenis die wordt gegeven in het bijgevoegde Overzicht Vergoedingen en Limieten;
<b>Verkoper</b>	Detailhandelaar die de betaling accepteert voor de verkoop van goederen of diensten aan u.
<b>Betaling</b>	Een betaling voor goederen of diensten met een Card.
<b>Betalingsinitiatie service</b>	Een onlinedienst voor het initiëren van een betaalopdracht op verzoek van de betaaldienstgebruiker met betrekking tot een betaalrekening bij een andere betaaldienstverlener;

<b>Betalingsinitiatie dienstverlener of (PISP (Payment Initiation Service Provider))</b>	Een betaaldienstverlener die een betalingsinitiatieservice levert;
<b>Betaaldiensten</b>	De diensten die door ons aan u geleverd worden onder deze Overeenkomst, inclusief het uitgeven van Cards, Accounts en IBAN-nummers; en het uitvoeren van Transacties;
<b>PFS IBAN</b>	Virtueel IBAN-nummer dat wordt uitgegeven door onze bankdienstverlener die wij toewijzen aan uw Card of uw Account die door u of anderen kan worden gebruikt voor Automatische Incasso's of bij het maken van een SEPA-overboeking die resulteert in een creditering van de relevante tegoeden op uw Account.
<b>Secondaire Card</b>	Indien van toepassing, een extra Card die is uitgegeven aan een Klant of een Geautoriseerde Persoon;
<b>SEPA-overboeking</b>	Een voorziening die alleen beschikbaar is voor geregistreerde Accounts in het Verenigd Koninkrijk , waarbij u ons opdraagt Euro's naar een bankrekening elders in de 'Single Euro Payments Area' ( <b>SEPA</b> ) over te boeken, onder vermelding van het IBAN-nummer van de beoogde ontvanger van de middelen.
<b>Vereenvoudigde Due Diligence</b>	Een lichtere vorm van Klanten Due Diligence, wat resulteert in bepaalde lagere Card- en Accountlimieten
<b>Transactie</b>	Een Automatische Incasso, Betaling, Overboeking of SEPA-overboeking;
<b>Overboeking</b>	Overdracht van elektronisch geld van het ene naar het andere Account.
<b>Virtuele Card</b>	Een Card-nummer dat door ons is uitgegeven om een enkele betaling te verrichten zonder de uitgifte van een bijbehorende fysieke kaart.

## **2. Contact- en regelgevingsinformatie**

- 2.1. U kunt uw Card of Account online beheren op <https://my.goodpay.coop> of via e-mail naar [klantendienst@goodpay.coop](mailto:klantendienst@goodpay.coop) of telefonisch op +32 (0)2 808 47 90. Als u een verloren of gestolen Card wilt melden, moet u bellen met +32 (0)2 808 47 90 of via e-mail [klantendienst@goodpay.coop](mailto:klantendienst@goodpay.coop).
- 2.2. De uitgever van uw NewB GoodPay Prepaid Mastercard-kaart en aanbieder van de Betaaldiensten is Prepaid Financial Services Limited (PFS). PFS is geregistreerd in Engeland en Wales onder het bedrijfsregistratienummer 6337638. Vestigingsplaats: 5th Floor, Langham House, 302-308 Regent Street, London, W1B 3AT.
- 2.3. PFS is geautoriseerd en gereguleerd als uitgever van elektronisch geld onder registratienummer 900036 van de Financial Conduct Authority.

- 2.4. De details van de PFS-autorisatielicentie die is uitgegeven door de Financial Conduct Authority, zijn beschikbaar in het openbaar register op [https://register.fca.org.uk/ShPo\\_FirmDetailsPage?id=001b000000m4IX9AAM](https://register.fca.org.uk/ShPo_FirmDetailsPage?id=001b000000m4IX9AAM).
- 2.5. Prepaid Financial Services Limited treedt op als uitgever van het programma.
- 2.6. NewB is de programmabeheerder. NewB ECV is geregistreerd in België met vestigingsplaats Kruidtuinstraat 75 – 1210, Brussel.
- 2.7. Prepaid Financial Services Limited is gelicentieerd als hoofdlid van de Mastercard-regeling. Mastercard is een geregistreerd handelsmerk van Mastercard International Incorporated.

### **3. Soort service, toelating en accounttoegang**

- 3.1. Uw Card is geen creditcard en wordt niet uitgegeven door een bank. Ongeacht het type Card(s) dat u heeft, beschikt u maar over één Account waar uw Beschikbare Saldo zich bevindt.
- 3.2. Uw Betaaldiensten kunnen niet worden geactiveerd, tenzij we de vereiste informatie hebben ontvangen, zodat we u kunnen identificeren en ons kunnen houden aan alle van toepassing zijnde Klanten Due Diligence-vereisten. Wij zullen dergelijke gegevens en documenten bewaren in overeenstemming met alle toepasselijke wettelijke en reglementaire vereisten.
- 3.3. Een verwijzing naar een valuta (bijvoorbeeld Euro € of Pond Sterling £) heeft betrekking op het bedrag of het equivalent in lokale valuta waarin uw Card is uitgedrukt.
- 3.4. Elke Transactie op uw Card in een andere valuta dan de valuta waarin uw Card is uitgedrukt, vereist een muntwissel met een van toepassing zijnde Wisselkoers.
- 3.5. Het Beschikbare Saldo op uw Card en/of Account genereert geen rente.
- 3.6. De Betaaldiensten zijn prepaid-betaaldiensten en geen krediet- of bankproduct. Daarom moet u er van tijd tot tijd voor zorgen dat u voldoende Beschikbare Saldo heeft om uw Transacties en van toepassing zijnde Vergoedingen te betalen. Als om welke reden dan ook een Transactie wordt verwerkt en het Transactiebedrag het Beschikbare Saldo overschrijdt, moet u ons onmiddellijk het overschreden bedrag terugbetalen en hebben wij het recht om eventuele bestaande of latere Transacties te beëindigen.
- 3.7. Deze Overeenkomst geeft u geen enkel recht ten opzichte van de Card-regeling, haar gelieerde partners of derde partijen.
- 3.8. Alleen personen die ouder zijn dan 18 jaar hebben recht op registratie voor de Betaaldiensten.
- 3.9. Telkens wanneer u toegang tot het Account zoekt, zullen wij om uw Toegangscodes vragen (zoals gedefinieerd in Artikel 8). Zolang de juiste Toegangscodes zijn ingevoerd, gaan wij ervan uit dat u de persoon bent die de instructies geeft en Transacties uitvoert en dat u hiervoor aansprakelijk bent, behalve waarin voorzien in Artikel 8. We kunnen weigeren een instructie op te volgen als wij van mening zijn dat deze: (i) onduidelijk was; (ii) niet door u werd afgegeven; of (iii) mogelijk ertoe kan leiden dat wij een wettelijke of andere plicht schenden; of als we denken dat de Betaaldienst wordt gebruikt voor een illegaal doel.
- 3.10. We zullen alles doen wat redelijkerwijs mogelijk is om ongeautoriseerde toegang tot het Account te voorkomen. Zolang u de andere bepalingen van Artikel 3 of Artikel 8 niet hebt overtreden, aanvaarden wij aansprakelijkheid voor verlies of schade die het gevolg is van ongeoorloofde toegang tot het Account volgens Artikelen 14 en 15 van deze Overeenkomst.

### **4. Servicelimieten, Automatische Incasso's, Overboekingen en SEPA-overboekingen (alleen VK)**

- 4.1 Transacties kunnen worden beperkt door Card- of Accounttype, individuele gebruikspatronen en profielen van betalingsrisico's. Cards worden uitgegeven in overeenstemming met de wettelijke limieten en voorwaarden. Limieten met betrekking tot het gebruik van Cards zijn te vinden in het bijgevoegde Overzicht Vergoedingen en Limieten en op onze website op <https://www.goodpay.coop/newb/nl/rates-and-limits>. In het kader van anti-witwassen en fraudebestrijding behouden wij ons het recht voor om bepaalde betalingsbeperkingen (inclusief die hierin zijn gepubliceerd of opgenomen) zonder kennisgeving vooraf te wijzigen en om voor zover nodig aan onze wettelijke verplichtingen te voldoen.
- 4.2 Vereenvoudigde Due Diligence kan worden beperkt tot binnenlandse geldautomaten, samen met jaarlijkse verlaagde maximale opwaarderinglimieten en gemaximaliseerde jaarlijkse opnamelimieten. Deze limieten zullen worden onderworpen aan de Regeling en de wettelijke vereisten.
- 4.3 U kunt een Overboeking naar een ander Account uitvoeren door u aan te melden bij uw Account en de relevante instructies te volgen.
- 4.4 Wanneer u geld naar uw Account overmaakt, raden wij aan dat uw of andere afzenders uw PFS IBAN-nummer gebruiken om een SEPA-overboeking uit te voeren.
- 4.5 Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor het betaalproces of de kosten die verbonden zijn aan bank(en) en/of intermediaire bank(en) om betalingen van u aan ons te verwerken. Alle kosten die door derde partijen in rekening worden gebracht, niet beperkt tot het ontvangen, verwerken of crediteren van een betaling aan u, worden door ons in mindering gebracht voordat wij het resterende saldo aan u crediteren.
- 4.6 U bent verantwoordelijk voor het controleren en bevestigen van betaalgegevens en kosten voordat u een betaling naar ons of naar uw Account uitvoert.
- 4.7 Indien geactiveerd, komt u mogelijk in aanmerking om andere organisaties opdracht te geven om reguliere Automatische Incasso's bij uw Account uit te voeren. U bent ervoor verantwoordelijk dat de juiste gegevens worden verstrekt zodat de Automatische Incasso voor u kan worden aangemaakt. U moet te allen tijde ervoor zorgen dat u over voldoende Beschikbare Saldo beschikt om het geld van uw Account af te laten schrijven. U bent verantwoordelijk voor het controleren van de voorwaarden en bepalingen die u hebt ontvangen door de organisatie die de Automatische Incasso ontvangt.
- 4.8 Er kunt kosten in rekening worden gebracht voor onbetaalde Automatische Incasso's als er onvoldoende Beschikbare Saldo is om een inkomende Automatische Incasso te betalen.
- 4.9 U aanvaardt de verantwoordelijkheid voor het direct annuleren van een eventuele Automatische Incasso op uw Account bij de opdrachtgever. PFS noch NewB kunnen dit namens u doen en kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele verliezen als gevolg van het niet annuleren van een Automatische Incasso.
- 4.10 PFS crediteert minstens één keer per dag en vóór het einde van de Werkdag betalingen die op uw Account zijn ontvangen. Bedragen die na deze periode worden ontvangen, worden de volgende Werkdag verwerkt en u houdt in dit opzicht PFS vrij van elke verantwoordelijkheid.
- 4.11 Mogelijk wordt u gevraagd om ons bewijsmateriaal te verstrekken over de herkomst van de gelden zodat wij kunnen voldoen aan onze wettelijke vereisten, in welk geval u ermee instemt dat bewijsmateriaal onmiddellijk te verstrekken. U verklaart en garandeert ons dat het bewijs dat u ons verstrekt up-to-date, volledig en nauwkeurig is.
- 4.12 Waar dit is geactiveerd, kunt u tegen een Vergoeding bij geselecteerde geldautomaten uw Pincode wijzigen.

- 4.13 Indien geactiveerd, komt u mogelijk in aanmerking om bedrijven te vragen om reguliere SEPA-overboekingen te maken op uw in het VK uitgegeven en geregistreerde Account. U bent ervoor verantwoordelijk dat de juiste gegevens worden verstrekt om SEPA-overboekingen voor u te creëren. U moet er te allen tijde voor zorgen dat u voldoende saldo op uw Account hebt om het geld van uw Account te laten afschrijven. U bent verantwoordelijk voor het controleren van de voorwaarden en condities die door de uitgever van de SEPA-overboeking aan u zijn verstrekt. PFS en/of NewB behoudt zich het recht voor om eventuele SEPA-overboekingsinstructie(s) die u hebt aangevraagd te weigeren of te beëindigen.
- 4.14 Er kunnen kosten in rekening worden gebracht voor niet-betaalde SEPA-overboekingen als er onvoldoende saldo op uw Account staat om een inkomend SEPA-overboekingsverzoek te betalen.

## **5. Gebruik van de Betaaldiensten**

- 5.1. U hebt toegang tot uw Accountgegevens door u via onze website aan te melden bij uw Account. Vanaf hier kunt u details over uw Transacties bekijken, inclusief data, valuta's, kosten of toegepaste wisselkoersen. Deze informatie is te allen tijde toegankelijk en kan indien nodig worden opgeslagen en gereproduceerd.
- 5.2. U kunt de Betaaldiensten gebruiken tot het bedrag van het Beschikbare Saldo om Transacties uit te voeren.
- 5.3. Als het Beschikbare Saldo onvoldoende is om voor een Betaling te betalen, staan sommige Verkopers niet toe dat u het gebruik van een Card of Account combineert met andere betaalmethoden.
- 5.4. De waarde van elke Transactie en het bedrag van de Vergoedingen die u krachtens deze Overeenkomst moet betalen, wordt van het Beschikbare Saldo afgetrokken.
- 5.5. Nadat een Transactie is geautoriseerd, mag de desbetreffende betaalopdracht niet door u worden ingetrokken (of herroepen) na het tijdstip waarop deze door ons is ontvangen - met uitzondering van Automatische Incasso's - waarbij u de betaalopdracht tot het einde van de Werkdag kunt intrekken vóór de overeengekomen dag voor afschrijving van de middelen (zie Artikel 5.6). Een Transactie wordt geacht door ons te zijn ontvangen op het moment dat u de Transactie als volgt autoriseert:
- i. voor betalingen en geldautomaattransacties, op het moment dat wij de betaalopdracht voor de Transactie ontvangen van de Verkoper of geldautomaatexploitant, en
  - ii. Een betaalopdracht voor een Overboeking of SEPA-overboeking wordt verstrekt aan en ontvangen door ons op het moment dat deze via het Account door u wordt uitgegeven;
  - iii. Een verzoek voor een Automatische Incasso wordt geacht te zijn ontvangen op de afgesproken dag (indien de afgesproken dag geen werkdag is, wordt het verzoek geacht te zijn ontvangen op de volgende werkdag).
- 5.6. Elke Automatische Incasso blijft van kracht totdat deze door u wordt ingetrokken, uiterlijk aan het einde van de werkdag voorafgaand aan de laatste uitvoeringsdatum voor de betreffende Automatische Incasso. U aanvaardt de verantwoordelijkheid voor het annuleren van een eventuele Automatische Incasso op uw Account bij de relevante organisatie die betaald zou worden. Noch wij noch NewB zullen dit namens u kunnen doen en kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele verliezen als gevolg van te late of niet-annulering van Automatische Incasso's.

- 5.7. Wanneer een herroeping van een geautoriseerde betaling tussen ons en u is overeengekomen, kunnen we een Vergoeding voor deze intrekking in rekening brengen.
- 5.8. We zorgen ervoor dat het bedrag van een SEPA-overboeking aan het einde van de Werkdag volgend op het tijdstip van ontvangst van uw betaalopdracht wordt gecrediteerd bij de betaaldienstverlener van de begunstigde. Als de betaaldienstverlener van de Verkoper zich buiten de EER bevindt, zullen we de betaling zo snel mogelijk uitvoeren en in elk geval zoals vereist door de toepasselijke wetgeving.
- 5.9. Om u en ons te beschermen tegen fraude, kunnen Verkopers elektronische toestemming vragen voordat ze een Betaling verwerken. Als een Verkoper geen elektronische autorisatie kan verkrijgen, kan hij uw Betaling mogelijk niet autoriseren.
- 5.10. We kunnen weigeren gebruik van de Betaaldiensten toe te staan als dit in strijd zou kunnen zijn met deze Algemene voorwaarden of als we goede redenen hebben om te vermoeden dat u of een derde partij fraude heeft gepleegd of van plan bent te plegen of door enig ander illegaal of niet toegestaan gebruik van de Betaaldiensten.
- 5.11. Uw mogelijkheid om gebruik te maken van of toegang te krijgen tot de Betaaldiensten kan af en toe worden onderbroken, bijvoorbeeld als we onderhoud aan onze Systemen moeten uitvoeren. Neem via onze website contact op met de Klantenservice om ons op de hoogte te stellen van de problemen die u ondervindt bij het gebruik van uw Card of Account en we zullen ons best doen om eventuele problemen op te lossen.
- 5.12. Indien van toepassing, kunt u bij ons maximaal drie Secundaire Cards aanvragen die door extra kaarthouders op uw Account kunnen worden gebruikt. Extra Card-houders, voor wie u wettelijk aansprakelijk bent, moeten 13 jaar of ouder zijn. Alle andere Extra Card-houders moeten 18 jaar of ouder zijn. Het is uw verantwoordelijkheid om de Transacties die door elke Extra Card-houder met de betreffende Secundaire Card zijn gemaakt, te autoriseren en ervoor te zorgen dat de Extra Card-houder zich aan de bepalingen van deze Overeenkomst houdt. U bent verantwoordelijk voor het gebruik van de Secundaire Card door de Extra Card-houder en voor het betalen van bedragen die deze persoon aan uw Account toevoegt, zelfs als de Extra Card-houder zich niet aan de bepalingen van deze Overeenkomst houdt. Wij aanvaarden geen enkele verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid van welke aard dan ook voor het gebruik van een Secundaire Card door een Extra Card-houder voor transacties die niet door u zijn geautoriseerd. Als u zich met succes hebt geregistreerd en een Secundaire Card hebt aangevraagd, sturen wij u een kaart op naam van de Extra Card-houder met een kopie van deze Overeenkomst, waarvoor we u Extra Card-kosten in rekening zullen brengen. Na ontvangst van de Secundaire Card kunt u deze Card aan de Extra Card-houder voor gebruik overhandigen, met inachtneming van:
  - i. u de Extra Card-houder de kopie van deze Overeenkomst geeft (door gebruik te maken van de Secundaire Card stemt de Extra Card-houder in met de voorwaarden van deze Overeenkomst, die u en de Extra Card-houder binden met betrekking tot het gebruik van de Secundaire Card);
  - ii. de Secundaire Card mag alleen door die persoon worden gebruikt;
  - iii. u behoudt het Account en de Card waaraan de Secundaire Card is gekoppeld;
  - iv. u informeert de Extra Card-houder dat u de Primaire Card heeft behouden en dat u nog steeds het Account kunt gebruiken;



- v. u voorziet ons van aanvullende informatie en documentatie zodat wij kunnen voldoen aan alle van toepassing zijnde antiwitwasvereisten onder de Klanten Due Diligence-vereisten met betrekking tot de Extra Card-houder.
- 5.13. U blijft verantwoordelijk voor het gebruik van de Betaaldiensten en voor alle Vergoedingen en kosten van de Extra Card-houder(s), en u blijft de houder van de middelen die eerder of later op het Account zijn geladen. Het gebruik van een Card waarop een Extra Card-houder staat geregistreerd, wordt beschouwd als een bevestiging dat u de Extra Card-houder van deze Overeenkomst hebt voorzien.
- 5.14. U of een Extra Card-houder kan ons verzoeken die Extra Card-houder te verwijderen, in welk geval u de betreffende Secundaire Card doormidden moet knippen.
- 5.15. U stemt ermee in dat wij informatie over uw Account aan Extra Card-houders kunnen verstrekken en beperken wat Extra Card-houders met uw Account kunnen doen.
- 5.16. Behalve waar vereist door de wet, zijn wij niet verantwoordelijk en bent u als enige verantwoordelijk voor het samenstellen en bewaren van uw eigen exemplaar van de gegevens in uw Account en uw activiteiten met betrekking tot deze Overeenkomst. Bij beëindiging van deze Overeenkomst om welke reden dan ook, zijn wij niet verplicht om Transactiegegevens of documenten of andere informatie in verband met Transacties op te slaan, te bewaren, te rapporteren of anderszins te voorzien.
- 5.17. U gaat ermee akkoord om de Betaaldiensten alleen voor wettige doeleinden te gebruiken en u te allen tijde te houden aan alle wetten, regels en voorschriften die van toepassing zijn op het gebruik van de Betaaldiensten, inclusief de voorwaarden van deze Overeenkomst.
- 5.18. U mag de Betaaldiensten niet gebruiken om geld te ontvangen of over te dragen namens een andere natuurlijke persoon of rechtspersoon.

## **6. Toegang door externe dienstverleners**

- 6.1. U kunt gereguleerde externe partijen (PISP's of AISP's) online toegang verlenen tot uw Account om betalingen te verrichten of informatie te verkrijgen over saldi of Transacties op uw Card en/of Account.
- 6.2. De PISP's en/of AISP's moeten op passende wijze worden geregistreerd en geautoriseerd in overeenstemming met PSD2. Raadpleeg de regelgevende instantie van het betreffende land voordat u toestemming geeft voor de relevante PISP/AISP.
- 6.3. Elke toestemming die u aan een derde partij verleent, is een overeenkomst tussen u en hen en wij zijn niet aansprakelijk voor welke schade dan ook als gevolg van een dergelijke overeenkomst.
- 6.4. Voordat u toestemming geeft, moet u goed overwegen in welke mate u toestemming verleent, hoe deze zal worden gebruikt en aan wie hij kan worden doorgegeven.
- 6.5. U dient zich bewust te zijn van alle rechten om de toegang van externe aanbieders in te trekken en welk proces nodig is om die toegang in te trekken.
- 6.6. Voor zover toegestaan door wet- of regelgeving en onder voorbehoud van enig recht op restitutie dat u krachtens deze Overeenkomst tussen u en ons heeft, zijn wij niet verantwoordelijk voor enige actie die de betrokken derde partij neemt met betrekking tot opschorting of beëindiging van uw gebruik van hun service of voor eventuele daaruit voortvloeiende verliezen. Wij zijn ook niet verantwoordelijk voor, of partij bij, een overeenkomst die u aangaat met een relevante derde partij. U dient een dergelijke overeenkomst of ander toepasselijk beleid goed door te nemen en na te leven en ervoor te

zorgen dat deze Overeenkomst tussen ons blijft gelden, inclusief met betrekking tot Betaaldiensten en dat onze Vergoedingen zoals vermeld van toepassing blijven.

- 6.7. In voorkomend gevallen kunnen we derden de toegang tot uw Account weigeren als wij een dergelijke toegang beschouwen als een risico op het witwassen van geld of financiering van terrorisme, fraude of andere criminele activiteiten. Als wij deze acties moeten ondernemen en waar dat mogelijk is, zullen we redenen daarvoor opgeven, tenzij beperkt door de wet of om interne veiligheidsredenen.

## **7. Gebruiksvoorwaarde bij bepaalde Verkopers**

- 7.1. In sommige omstandigheden kunnen wij of Verkopers van u een Beschikbaar Saldo vereisen dat hoger is dan het Betaalbedrag. In restaurants is het bijvoorbeeld mogelijk dat u 15% meer dan de waarde van de rekening op uw Card moet hebben om eventuele fooi- of servicekosten te kunnen betalen als deze door het restaurant of door u worden toegevoegd.
- 7.2. In sommige gevallen is het mogelijk vereist dat Verkopers controleren dat uw Beschikbare Saldo het Betaalbedrag dekt en dat uw Beschikbare Saldo voor dat bedrag als een pre-autorisatie wordt ingehouden, voorbeelden hiervan zijn huurauto's. Als een Verkoper een pre-autorisatie op uw Account plaatst, heeft u geen toegang tot deze middelen totdat de Betaling is voltooid of door de Verkoper is vrijgegeven. Dit kan tot 30 dagen duren.
- 7.3. Als u uw Card bij een geautomatiseerd tankstation gebruikt, moet uw Card, afhankelijk van acceptatie door de Verkoper, mogelijk vooraf worden geautoriseerd voor een vooraf bepaald bedrag in de betreffende valuta. Als u niet de volledige pre-autorisatie gebruikt of geen Beschikbaar Saldo heeft om een pre-autorisatie te verkrijgen, is het mogelijk dat het vooraf geautoriseerde bedrag tot 30 dagen wordt vastgehouden voordat het weer beschikbaar is voor u.
- 7.4. Sommige Verkopers accepteren geen betalingen met onze Betaaldiensten Het is uw verantwoordelijkheid om dit bij elke Verkoper te controleren. Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid als een Verkoper weigert een betaling met behulp van onze Betaaldiensten te accepteren.
- 7.5. In geval van geschillen tussen de u en een Verkoper zullen wij u proberen te helpen voor zover dat redelijkerwijs haalbaar is, op voorwaarde dat u ons kunt overtuigen dat u al het mogelijke gedaan hebt om het geschil met de betreffende Verkoper op te lossen. We kunnen voor alle hulp die we u bij geschillen geven chargeback-verwerkingskosten bij u in rekening brengen, zoals vermeld in het Overzicht Vergoedingen en Limieten dat bij dit document wordt verstrekt. Als er sprake is van een niet op te lossen geschil met een Verkoper waarbij de Card voor een Betaling is gebruikt, bent u aansprakelijk voor de Betaling en zult u dit rechtstreeks met de betreffende Verkoper moeten oplossen.

## **8. Beheer en beveiliging van uw Account**

- 8.1. U bent verantwoordelijk voor het veilig bewaren van uw gebruikersnaam en wachtwoord voor uw Account (**Toegangscodes**) en het persoonlijke identificatienummer voor uw kaart (**Pincode**).

- 8.2. Deel uw Pincode met niemand. U moet uw Pincode veilig bewaren en apart bewaren van uw Card en Card-nummer en deze niet aan iemand anders bekendmaken. Dit doet u onder andere op de volgende manieren:
  - i. via het opslaan van uw Pincode zodra u deze ontvangt en het vernietigen van de post of een ander communicatiemiddel die wordt gebruikt om deze naar u te verzenden;
  - ii. nooit uw Pincode op uw Card te schrijven of op iets dat u gewoonlijk bij uw Card bewaart;
  - iii. door uw Pincode nooit te gebruiken als iemand anders meekijkt;
  - iv. uw Pincode aan niemand bekend te maken.
- 8.3. De gebruiker van de Card(s) moet onmiddellijk na ontvangst elke Persoonlijke Card de magneetstrip ondertekenen.
- 8.4. Indien u uw PIN-code vergeet, kunt u het terug opvragen via <https://my.goodpay.coop>. U kunt ook contact opnemen per e-mail aan [klantendienst@goodpay.coop](mailto:klantendienst@goodpay.coop) of per telefoon op het nummer +32 (0)2 808 47 90.
- 8.5. Deel uw Toegangscode met niemand behalve met een Geautoriseerde Persoon. Als u de Toegangscode openbaar maakt aan een Geautoriseerde persoon, bent u verantwoordelijk en aansprakelijk voor hun toegang, gebruik of misbruik van het Account, hun schending van de voorwaarden van deze Overeenkomst of openbaarmaking van de Toegangscode.
- 8.6. De Betaaldiensten mogen alleen door u en elke Extra Card-houder of Geautoriseerde Persoon worden gebruikt.
- 8.7. U mag de Card niet aan een andere persoon geven of een andere persoon toestemming te geven om de Betaaldiensten te gebruiken, met uitzondering van Geautoriseerde Personen of Extra Card-houders. U moet de Card op een veilige plaats bewaren.
- 8.8. Het niet naleven van Artikelen 8.2 en/of 8.5 kan van invloed zijn op uw mogelijkheid om eventuele verliezen te claimen op grond van Artikel 14 als wij kunnen aantonen dat u opzettelijk hebt nagelaten de informatie veilig te houden of dat u frauduleus, opzettelijk, met onnodige vertraging of met grove nalatigheid hebt gehandeld. In alle andere omstandigheden is uw maximale aansprakelijkheid zoals hieronder uiteengezet in Artikel 15.
- 8.9. Als u denkt dat iemand anders uw Account of de veiligheidsgegevens van uw Card kent, moet u onmiddellijk contact met ons opnemen in overeenstemming met Artikel 13.
- 8.10. Als uw Card eenmaal is verlopen (zie Artikel 11) of als deze is gevonden nadat u hem als verloren of gestolen hebt gemeld, moet u uw Card vernietigen door hem door de magneetstrip heen in tweeën te knippen.

## 9. Identiteitsverificatie

- 9.1. Als u online Transacties uitvoert, vereisen sommige websites dat u uw naam en adres opgeeft. In dergelijke gevallen moet u het meest recente adres opgeven dat door ons is geregistreerd als het Accountadres. Het Accountadres is ook het adres waarnaar we alle correspondentie sturen.
- 9.2. U moet ons binnen zeven dagen op de hoogte stellen van elke wijziging in het Accountadres of andere contactgegevens. U kunt ons hiervan op de hoogte stellen door contact op te nemen met de Klantenservice, die u mogelijk schriftelijk moet bevestigen. U bent aansprakelijk voor alle schade die het directe gevolg is van het niet melden van een dergelijke wijziging als gevolg van onnodige vertraging, grove nalatigheid of fraude. We zullen uw nieuwe Accountadres moeten verifiëren en relevante bewijzen bij u opvragen.

- 9.3. We behouden ons het recht voor om te allen tijde de juistheid van uw identiteit en uw thuisadres zeker te stellen (bijvoorbeeld door relevante originele documenten op te vragen), ook om bijvoorbeeld fraude en/of het witwassen van geld te voorkomen. Bovendien autoriseert u ons met betrekking tot uw Account op het moment van uw aanvraag of op enig moment in de toekomst, om rechtstreeks of met behulp van relevante derde partijen een elektronische identiteitsverificatie uit te voeren.

## **10. Recht om te annuleren (Afkoelingsperiode)**

U hebt het recht om deze Overeenkomst onder de volgende voorwaarden te beëindigen:

- 10.1. als u de Betaaldiensten hebt aangeschaft, heeft u een 'Afkoelingsperiode' van 14 dagen vanaf de datum van uw succesvolle Accountregistratie, om deze Overeenkomst op te zeggen en de Betaaldiensten te annuleren. U hoeft geen boete te betalen, wel zullen eventuele redelijke kosten berekend worden die door ons zijn gemaakt bij de dienstverlening, voordat u annuleert. U moet binnen deze periode van 14 dagen contact met ons opnemen en ons laten weten dat u deze Overeenkomst wilt opzeggen en u kunt de Betaaldiensten dan niet langer gebruiken. We zullen dan de Betaaldiensten annuleren en u het bedrag van het Beschikbare Saldo op het Account terugbetalen. We behouden ons echter het recht voor om het Beschikbare Saldo maximaal 30 werkdagen na ontvangst van uw instructies vast te houden voordat het saldo wordt teruggestort, om ervoor te zorgen dat alle Transactiedetails zijn ontvangen.
- 10.2. Na de Afkoelingsperiode mag u alleen de Betaaldiensten beëindigen zoals beschreven in Artikel 12.

## **11. Vervaldatum en aflossing**

- 11.1. Op uw Card staat een vervaldatum (de **Vervaldatum**). De Card (en eventuele Secundaire Card) en alle PFS-IBAN's die aan de Card zijn gekoppeld, zijn na de vervaldatum niet meer bruikbaar en u mag deze na die tijd niet meer gebruiken. U kunt echter nog steeds geld van en naar deze Card ontvangen en van en naar het Account dat is gekoppeld aan de Card.
- 11.2. Als een Card vervalt voordat uw Beschikbare Saldo is uitgeput, kunt u contact opnemen met de Klantenservice om een vervangende Card aan te vragen, op voorwaarde dat u dit 14 dagen voor de Vervaldatum op uw Card doet en tegen betaling van een Vergoeding (indien aangegeven). We behouden ons het recht voor om u een vervanging te geven voor een verlopen Card, zelfs als u er nog geen hebt aangevraagd. Als u geen vervangende Card hebt aangevraagd, worden er geen kosten voor de kaartvervanging in rekening gebracht.
- 11.3. Als uw PFS-IBAN-nummer aan uw Account is gekoppeld maar niet aan uw Card, dan verloopt deze niet wanneer de Card vervalt, maar is deze te gebruiken zolang u het Account kunt gebruiken.
- 11.4. Uw tegoeden kunnen worden ingewisseld door contact met ons op te nemen voor het einde van de zes jaar na de datum waarop deze Overeenkomst eindigt onder Artikel 12, waarna uw Beschikbare Saldo niet meer voor u inwisselbaar is en wij het recht hebben om de bijbehorende middelen in te nemen. Als een Beschikbaar Saldo langer dan een jaar na de datum waarop deze Overeenkomst eindigt volgens Artikel 12 overblijft, zijn wij niet verplicht om het betreffende tegoed in onze Klantenfondsrekening te bewaren, maar u kunt nog steeds tot maximaal zes jaar terugbetaling hiervan aanvragen. We kunnen van de opbrengst

van de terugbetaling van een dergelijk Beschikbaar Saldo het bedrag van de Late Terugbetalingsvergoeding aftrekken.

- 11.5. Op voorwaarde dat uw terugbetalingsverzoek minder dan 12 maanden na de datum waarop deze Overeenkomst eindigt onder Artikel 12 wordt ingediend, wordt voor de terugbetaling geen Late Terugbetalingsvergoeding in rekening gebracht. Als u later dan 12 maanden na de datum waarop deze Overeenkomst eindigt op grond van Artikel 12 een terugbetalingsverzoek indient, worden mogelijk Accountafsluitingskosten in rekening gebracht (waar gespecificeerd).
- 11.6. We hebben het absolute recht om bedragen die op het Account(s) of Cards staan, te verrekenen, over te boeken of in te nemen om te voldoen aan aansprakelijkheden en Vergoedingen die aan ons verschuldigd zijn en die op de vervaldag niet betaald of voldaan waren.
- 11.7. We hebben het absolute recht om uw Account te sluiten en een terugvorderingsclaim voor relevante Transacties in te dienen, als uw Account gedurende meer dan 60 dagen een negatief saldo bevat. Als onze terugvordering succesvol is, mogen bedragen die op uw Account zijn gestort alleen worden gebruikt om uw Card of Account te crediteren. Uw Account zal gesloten blijven.
- 11.8. Als uw Account gedurende minimaal twee opeenvolgende jaren inactief is (inclusief maar niet beperkt tot toegang tot Account of Betaaltransacties) en u hebt een Beschikbaar Saldo heeft, dan is het mogelijk dat wij u op de hoogte stellen door een e-mail te sturen naar uw geregistreerd e-mailadres en u de mogelijkheid te geven om uw Account open te houden en het Beschikbare Saldo te behouden of in te wisselen (wij zijn dit echter niet verplicht). Als u niet binnen dertig (30) dagen op onze kennisgeving reageert, sluiten wij automatisch uw Account en initiëren wij een overdracht van uw Beschikbare Saldo naar het laatste door u aan ons doorgegeven betaalrekening (uw **Genomineerde Bankrekening**) of per cheque naar uw laatst bekende adres.

## **12. Beëindiging of opschorting van uw Account en/of verwerking van Transacties**

- 12.1. We kunnen deze Overeenkomst en uw gebruik van de Betaaldiensten met voorafgaande kennisgeving van ten minste twee maanden beëindigen.
- 12.2. Uw gebruik van uw Card en elk PFS IBAN-nummer dat is gekoppeld aan de Card eindigt op de vervaldatum in overeenstemming met Artikel 11.2.
- 12.3. Deze Overeenkomst en uw gebruik van de Betaaldiensten zullen ook eindigen wanneer uw mogelijkheid om alle Transacties te initiëren ophoudt.
- 12.4. We kunnen uw gebruik van de Betaaldiensten geheel of gedeeltelijk op elk moment beëindigen of opschorten, gedurende een periode die redelijkerwijs kan worden verlangd, of de verwerking van een Transactie(s) beëindigen of opschorten als:
  - i. er een fout of storing is in het betreffende gegevensverwerkingsstelsel;
  - ii. wij redelijkerwijs van mening zijn dat u de Betaaldiensten hebt gebruikt of waarschijnlijk zult gebruiken, of toestaan dat deze worden gebruikt, op een wijze die in strijd is met deze Overeenkomst of om een overtreding te begaan;
  - iii. een Beschikbaar Saldo het risico loopt op fraude of misbruik;
  - iv. wij vermoeden dat u valse of misleidende informatie hebt verstrekt;

- v. wij door de wet, de politie, een rechtbank of relevante overheids- of regelgevende instantie verplicht zijn dit te doen;
  - vi. wij moeten voldoen aan onze wettelijke verplichtingen met betrekking tot de strijd tegen het witwassen van geld en de financiering van terrorisme;
  - vii. er een vermoeden van ongeoorloofde of frauduleuze toegang is tot of gebruik van uw Account of dat een van zijn beveiligingsfuncties is aangetast, inclusief ongeautoriseerde of frauduleuze initiatie van een Transactie;
  - viii. wij redelijke gronden hebben om te geloven dat u een verboden of illegale activiteit uitvoert;
  - ix. wij uw identiteit of andere informatie met betrekking tot u, uw Account of een Transactie niet kunnen verifiëren.
- 12.5. Als blijkt dat Transacties zijn verricht met uw Card of PFS IBAN-nummer na het verstrijken van de looptijd of als er actie is ondernomen onder Artikel 12.4, moet u dergelijke bedragen onmiddellijk aan ons terugbetalen.
- 12.6. Als het praktisch uitvoerbaar en geoorloofd is om dit te doen of als we geen redelijke gerechtvaardigde veiligheidsredenen in gevaar brengen, zullen we u per e-mail op de hoogte brengen van de opschorting of beperking en de redenen daarvoor voordat dergelijke maatregelen plaatsvinden of onmiddellijk daarna.
- 12.7. We zullen uw Account herstellen of de betreffende transactie(s) uitvoeren zodra dit praktisch mogelijk is en nadat de redenen volgens Artikel 12.4 niet langer gelden of bestaan.
- 12.8. Als u op enig moment de Betaaldiensten wilt beëindigen, moet u de beëindiging en de teruggave van uw Beschikbare Saldo per e-mail aanvragen op ons adres in Artikel 2 vanaf het e-mailadres dat is geregistreerd in uw Account. Onze Klantenservice schorst vervolgens elk verder gebruik van uw Betaaldiensten.
- 12.9. Zodra we alle nodige informatie van u hebben ontvangen (inclusief de Klant Due Diligence) en alle Transacties en toepasselijke Vergoedingen en kosten zijn verwerkt, zullen we u het Beschikbare Saldo terugbetalen onder aftrek van alle aan ons verschuldigde Vergoedingen en kosten, op voorwaarde dat:
- i. u hebt niet frauduleus of met grove nalatigheid gehandeld hebt of op een manier die aanleiding geeft tot een redelijk vermoeden van fraude of grove nalatigheid; en
  - ii. wij niet door wet- of regelgeving, of op verzoek van de politie, een rechtbank of enige regulerende instantie verplicht zijn uw Beschikbare Saldo in te houden.
- 12.10. Zodra de Betaaldiensten zijn beëindigd, is het uw verantwoordelijkheid om de Card(s) die aan u zijn verstrekt te vernietigen.
- 12.11. Als na de terugbetaling van uw Beschikbaar Saldo verdere Transacties blijken te zijn verricht, of als kosten zijn gemaakt met behulp van de Card(s) of als wij een intrekking van een eerdere Transactie hebben ontvangen, zullen wij u op de hoogte stellen van het bedrag en moet u ons dit bedrag onmiddellijk als schuld terugbetalen.

### **13. Verlies of diefstal van uw Card of Misbruik van uw Account**

- 13.1. Als uw Card verloren of gestolen is of als u denkt dat iemand uw Card, Pincode en/of Toegangscode gebruikt zonder uw toestemming of als uw Card beschadigd is of defect is:
- i. moet u zo snel mogelijk contact met ons opnemen en ons uw Account- of Card-nummer, Gebruikersnaam en Wachtwoord of andere identificeerbare gegevens verstrekken die

voor ons aanvaardbaar zijn, zodat we zeker weten dat we met de juiste persoon spreken;  
en

- ii. Op voorwaarde dat wij uw toestemming hebben verkregen om het Account te sluiten, zullen wij u een vervangende Card bezorgen met een bijbehorend nieuw Account, opgeladen met een bedrag dat gelijk is aan uw laatste Beschikbare Saldo.
- 13.2. Zodra we op de hoogte zijn gesteld van verlies of diefstal, zullen we de Betaaldiensten opschorten zodra we daartoe in staat zijn, om verdere verliezen te beperken (zie Artikel 14). We kunnen alleen stappen nemen om ongeoorloofd gebruik van de Betaaldiensten te voorkomen als u ons het Account- of Card-nummer en de Gebruikersnaam en het Wachtwoord kunt verstrekken en als u voldoende gegevens kunt verzamelen om uzelf en het betreffende Account te identificeren.
- 13.3. Vervangende Cards worden verzonden naar het meest recente door u geregistreerde Accountadres. Als u niet het juiste adres opgeeft, moet u een Vervangingsvergoeding voor de kaart betalen.
- 13.4. Als u vervolgens een Card vindt of terugvindt die u als verloren of gestolen had gemeld, moet u de gevonden Card onmiddellijk vernietigen door deze door de magneetstrip en chip doormidden te knippen.
- 13.5. U stemt ermee in om ons, onze agenten, regelgevende instanties en de politie te helpen als uw Card verloren raakt, is gestolen of als we vermoeden dat de Betaaldiensten worden misbruikt.

#### **14. Verantwoordelijkheid voor Ongeautoriseerde of Onjuist Uitgevoerde Transacties**

- 14.1. Onder voorbehoud van Artikelen 14.2, 14.3 en 14.6 zullen wij u volledig vergoeden voor alle ongeoorloofde Transacties die onmiddellijk vanaf uw Account werden uitgevoerd en in elk geval niet later dan het einde van de volgende Werkdag na notificatie of kennisgeving van de Transactie (behalve waar we redelijke gronden hebben voor vermoeden van fraude), op voorwaarde dat u ons onverwijld op de hoogte hebt gesteld van de ongeoorloofde Transactie nadat u zich hiervan bewust bent geworden en in ieder geval niet later dan 13 maanden nadat de Transactie werd uitgevoerd. Indien van toepassing, herstellen we uw Account naar de staat waarin het zou zijn geweest als de niet-geautoriseerde Transactie niet had plaatsgevonden, zodat de valutadatum van de creditering niet later is dan de datum waarop het bedrag werd gedebiteerd.
- 14.2. U kunt aansprakelijk zijn voor verliezen met betrekking tot ongeoorloofde Transacties tot een maximum van £ 35 als gevolg van het gebruik van een verloren of gestolen Card of misbruik van uw Account, tenzij verlies, diefstal of misbruik voor u niet waarneembaar was voorafgaand aan de betaling (behalve wanneer u frauduleus handelde) of werd veroorzaakt door handelingen of het gebrek aan actie van onze medewerker, agent, filiaal of dienstverlener.
- 14.3. U bent aansprakelijk voor eventuele verliezen die door een ongeautoriseerde Transactie worden veroorzaakt als u frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of door grove nalatigheid hebt gefaald om uw Account te gebruiken in overeenstemming met de voorwaarden van deze Overeenkomst of om uw Toegangscodes vertrouwelijk en beveiligd te houden in overeenstemming met Artikel 8.
- 14.4. U bent niet aansprakelijk voor verliezen die zijn geleden door een ongeoorloofde Transactie die plaatsvindt nadat u ons op de hoogte hebt gesteld van misbruik van uw Toegangscodes

- volgens Artikel 8, tenzij u frauduleus heeft gehandeld of als wij u niet de middelen hebben verschaft om ons onverwijld op de afgesproken manier te laten weten dat u zich bewust bent van verlies, diefstal, misbruik of ongeoorloofd gebruik van uw Card of Account.
- 14.5. Wij zijn niet aansprakelijk voor een terugbetaling of verlies door een onjuiste of niet-uitgevoerde Betalingstransactie als de door u opgegeven gegevens van het Account van de begunstigde onjuist waren of als wij kunnen bewijzen dat het volledige bedrag van de Transactie naar behoren is ontvangen door de Betaaldienstverlener van de begunstigde.
  - 14.6. Wij zijn niet aansprakelijk voor ongeautoriseerde of onjuist uitgevoerde Transacties als de Transactie werd beïnvloed door abnormale en onvoorzienbare omstandigheden buiten onze redelijke controle of waarin wij handelden in overeenstemming met een wettelijke verplichting.
  - 14.7. Als wij aansprakelijk zijn voor de onjuiste uitvoering van een Overboeking of SEPA-overboeking die u ontvangt onder deze Overeenkomst, zullen wij onmiddellijk het bedrag van de Transactie ter beschikking stellen en het desbetreffende bedrag crediteren, uiterlijk op de datum waarop het bedrag zou zijn gecrediteerd, als de Transactie correct was uitgevoerd.
  - 14.8. Als wij aansprakelijk zijn voor de onjuiste uitvoering van een betaling, Overboeking of SEPA-overboeking door u als betaler, zullen wij u onverwijld het bedrag van de niet-uitgevoerde of gebrekkige Transactie restitueren en, indien van toepassing, het gedebiteerde bedrag terugstorten en het Account herstellen in de staat waarin het zou zijn geweest als de Transactie correct was uitgevoerd.
  - 14.9. In het geval van een niet-uitgevoerde of onjuist uitgevoerde Betaling, Overboeking of SEPA-overboeking door u als betaler, zullen wij, ongeacht of wij aansprakelijk zijn, op verzoek onmiddellijk en gratis proberen de Transactie op te sporen en u op de hoogte stellen van de uitkomst.
  - 14.10. Een door of via een begunstigde geïnitieerde Betaling (bijvoorbeeld een Verkoper) wordt als niet-geautoriseerd beschouwd als u niet heeft ingestemd met deze Betaling. Als u van mening bent dat een Betaling zonder uw toestemming is gedaan, dient u contact met ons op te nemen in overeenstemming met Artikel 2.
  - 14.11. Een terugbetaling van een geautoriseerde Automatische Incasso of Betaling die is gestart door of via een begunstigde (bijvoorbeeld een Verkoper), waarbij de autorisatie het exacte bedrag aan betalingstransactie niet heeft opgegeven (en het bedrag van de betaling het bedrag overschrijdt dat u redelijkerwijs zou kunnen hebben), rekening houdend met uw vorige bestedingspatroon, deze Overeenkomst en de omstandigheden van de zaak), moet geclaimd worden binnen acht weken vanaf de datum waarop het geld werd afgetrokken van uw Beschikbare Saldo. Binnen tien Werkdagen na ontvangst van uw claim voor een terugbetaling of binnen tien Werkdagen na ontvangst van verdere informatie van u, zullen wij ofwel het volledige bedrag van de Betaling terugbetalen op de datum waarop het bedrag van de Betaling werd afgeschreven of u voorzien van motivering voor het weigeren van de restitutie.
  - 14.12. Het recht op terugbetaling op grond van Artikel 14 is niet van toepassing wanneer u ons rechtstreeks toestemming hebt gegeven voor de Betaling en indien van toepassing informatie over de Betaling door ons of de begunstigde ten minste vier weken vóór de vervaldatum op een overeengekomen manier aan u is verstrekt of beschikbaar gesteld.



- 14.13. Als u niet tevreden bent met de motivering voor het weigeren van de terugbetaling of met de uitkomst van uw claim tot terugbetaling, kunt u een klacht bij ons indienen of contact opnemen met de klachteninstantie zoals beschreven in Artikel 16.
- 14.14. Als wij op enig moment ten onrechte geld hebben afgetrokken van uw Beschikbare Saldo, zullen wij het bedrag aan u terugbetalen. Als we vervolgens vaststellen dat het terugbetaalde bedrag correct is afgetrokken, kunnen we het van uw Beschikbare Saldo aftrekken en u mogelijk een Vergoeding in rekening brengen. Als u niet over voldoende Beschikbaar Saldo beschikt, moet u ons het bedrag onmiddellijk op aanvraag terugbetalen.
- 14.15. Wanneer een verzoek, transactie, betwiste Transactie, arbitrage of teruggedraaide Transactie kosten van derden met zich meebrengt, blijft u aansprakelijk voor deze kosten en worden deze van uw Account afgetrokken of anderszins aan u in rekening gebracht.

## **15. Algemene aansprakelijkheid**

- 15.1. Onverminderd Artikel 14 en behoudens Artikel 15.4;
- i. is geen van de partijen aansprakelijk jegens de ander voor indirecte of gevolgschade (met inbegrip van maar niet beperkt tot verlies van zaken, winst of inkomsten), gemaakt in verband met deze Overeenkomst, ongeacht of deze voortvloeit uit een contract, onrechtmatige daad (inclusief nalatigheid), schending van de wettelijke plicht of anders;
  - ii. wij zijn niet aansprakelijk:
    1. als u de Card of de Betaaldiensten niet kunt gebruiken voor een geldige reden die in deze Overeenkomst is vermeld;
    2. voor elke fout of storing buiten onze redelijke controle met betrekking tot het gebruik van de Betaaldiensten, inclusief maar niet beperkt tot, een gebrek aan Beschikbaar Saldo of storing in of falen van gegevensverwerkingssystemen;
    3. voor enig verlies, gebrek of tekortkoming met betrekking tot het gebruik van een Derde partijleverancier zoals vermeld in Artikelen 6.3, 6.6 en 6.7 van deze Overeenkomst,
    4. als een Verkoper een Betaling weigert of een machtiging of pre-autorisatie niet annuleert;
    5. voor de goederen of diensten die zijn gekocht met uw Card;
    6. voor elk geschil dat u heeft met een Verkoper of een andere gebruiker van de Betaaldienst waarbij u als volgt handelde:
      - 15.1.ii.6.1. met onnodige vertraging
      - 15.1.ii.6.2. frauduleus; of
      - 15.1.ii.6.3. met grove nalatigheid. (ook als er verliezen zijn ontstaan doordat u ons niet op de hoogte heeft gesteld van uw juiste persoonlijke gegevens)
- 15.2. U stemt ermee in dat u de Betaaldiensten niet op een illegale manier zult gebruiken en dat u ermee instemt ons te vrijwaren tegen elke claim of procedure die is veroorzaakt door een dergelijk illegaal gebruik van de Betaaldiensten door u, uw Geautoriseerde Persoon/Personen en Extra Card-houder(s).
- 15.3. U bent zelf verantwoordelijk voor uw interacties met Verkopers of andere gebruikers van de Betaaldienst. Wij behouden ons het recht voor, maar zijn niet verplicht, om dergelijke geschillen te monitoren of te bemiddelen.

- 15.4. Voor zover maximaal toegestaan door de toepasselijke wetgeving en onder voorbehoud van Artikel 14 en Artikel 15.5, is onze totale aansprakelijkheid onder of voortvloeiend uit deze Overeenkomst als volgt beperkt:
- i. waar uw Card defect is als gevolg van onze ingebrekestelling, is onze aansprakelijkheid beperkt tot vervanging van de Card of, naar onze keuze, terugbetaling van het Beschikbare Saldo; en
  - ii. in alle andere omstandigheden van ons verzuim, is onze aansprakelijkheid beperkt tot de terugbetaling van het bedrag van het Beschikbare Saldo.
- 15.5. Niets in deze Overeenkomst sluit de aansprakelijkheid van een Partij met betrekking tot overlijden of persoonlijk letsel als gevolg van nalatigheid of frauduleuze voorstelling van zaken door een Partij uit of beperkt deze.
- 15.6. Geen enkele partij is aansprakelijk voor of wordt geacht in strijd te zijn met deze Overeenkomst vanwege enige vertraging of niet-nakoming zoals vereist door deze Overeenkomst als gevolg van oorzaken of omstandigheden die buiten de redelijke controle van deze Partij liggen.

## **16. Geschillenbeslechting**

- 16.1. We willen al onze Klanten een uitstekende klantervaring bieden. Als we niet aan uw verwachtingen voldoen, willen we de mogelijkheid hebben om dingen recht te zetten.
- 16.2. In eerste instantie zal uw eerste communicatie met ons Klantenserviceteam zijn, die per e-mail kan worden gecontacteerd op [klantendienst@goodpay.coop](mailto:klantendienst@goodpay.coop) of per telefoon via +32 (0)2 808 47 90. Ons Klantenserviceteam zal naar uw behoeften luisteren en zal er alles aan doen om uw probleem snel en eerlijk op te lossen. We stellen de mogelijkheid op prijs om de manier waarop we zaken doen te beoordelen en ons te helpen aan de verwachtingen van onze Klanten te voldoen.
- 16.3. Als u een reactie van ons Klantenserviceteam hebt ontvangen en u bent niet tevreden met het resultaat, kunt u schriftelijk contact opnemen met het Complaints Team (Klachtenteam) van Prepaid Financial Services Ltd, 5th Floor, Langham House, 302-308 Regent Street, Londen, W1B 3AT via e-mail naar [complaints@prepaidfinancialservices.com](mailto:complaints@prepaidfinancialservices.com).
- 16.4. Na ontvangst start het Klachtenteam een onderzoek en ontvangt u binnen 15 dagen na ontvangst van de klacht een reactie op haar bevindingen. In uitzonderlijke omstandigheden waarin we niet binnen de eerste 15 dagen kunnen antwoorden, zullen we antwoorden met een reden voor de vertraging en de uiterste termijn voor reactie, niet langer dan 35 dagen na de eerste ontvangst van de klacht.
- 16.5. Als het Klachtenteam niet in staat is om uw klacht op te lossen en u uw klacht verder wilt escaleren, neem dan contact op met de Nationale Ombudsman, Bezuidenhoutseweg 151, PO Box 93122 NL-2509 AC Den Haag. Details van de service aangeboden door de Financial Ombudsman Service zijn beschikbaar op <http://www.financialombudsman.org.uk/consumer/complaints.htm> of u kunt uw klacht online indienen in het land van uw verblijf via <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=EN>
- 16.6. U moet ons alle bonnen en informatie verstrekken die relevant zijn voor uw claim.

## **17. Uw Persoonsgegevens**

- 17.1. PFS is een geregistreerde gegevenscontroller bij het Information Commissioners Office in het Verenigd Koninkrijk onder registratienummer Z1821175  
<https://ico.org.uk/ESDWebPages/Entry/Z1821175>
- 17.2. Om ons u de diensten met betrekking tot uw Account te kunnen laten leveren, zijn wij verplicht om persoonlijke gegevens over u, van Extra Card-houders en Geautoriseerde Personen met uw toestemming of op wettelijke basis te verzamelen en te verwerken om aan onze verplichtingen tegen witwassen te voldoen of een verplichtingen van een andere overheidsorganisatie. Als een Accounthouder jonger is dan 16 jaar, is uitdrukkelijk toestemming van een ouder vereist, indien van toepassing.
- 17.3. Uw toestemming zal worden gevraagd voor het verzamelen van uw gegevens en u hebt het recht om akkoord te gaan of te weigeren. Wanneer u toestemming voor het verzamelen en verwerken van uw gegevens afwijst, behouden wij ons recht voor om de service te staken als gevolg van onze verplichtingen als financiële dienstverlener.
- 17.4. We kunnen uw persoonlijke gegevens bekendmaken of controleren bij andere organisaties en verdere informatie over u verkrijgen om uw identiteit te verifiëren om te voldoen aan de van toepassing zijnde voorschriften voor het witwassen van geld en overheidsvoorschriften. Een bestand met onze vragen wordt in uw dossier bewaard.
- 17.5. We kunnen uw persoonsgegevens doorgeven aan externe serviceproviders die zijn gecontracteerd bij PFS tijdens de behandeling van uw Account. Alle derden waarmee we uw gegevens kunnen delen, zijn verplicht om uw gegevens veilig te bewaren en deze alleen te gebruiken om de service te verlenen die zij namens u leveren. Wanneer we persoonsgegevens overdragen aan een derde land of internationale organisatie, zorgen we ervoor dat dit op een veilige manier gebeurt en dat ze voldoen aan een minimumnorm voor gegevensbescherming in hun land.
- 17.6. U hebt het recht om informatie te ontvangen over de persoonsgegevens die wij van u bewaren en om dergelijke gegevens te corrigeren wanneer deze onjuist of onvolledig zijn. U hebt het recht bezwaar te maken tegen of toestemming in te trekken die u heeft gegeven voor bepaalde soorten verwerking, zoals direct marketing.
- 17.7. Uw gegevens worden gedurende zes jaar na het einde van de dienstverlening aan u bewaard, waarna uw gegevens zullen worden vernietigd in overeenstemming met de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 17.8. In het geval dat u een klacht wilt indienen over hoe uw persoonsgegevens door ons worden verwerkt (of door derden zoals beschreven in 17.5 hierboven), of hoe uw klacht is afgehandeld, hebt u het recht om rechtstreeks een klacht in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit en de functionaris voor gegevensbescherming van PFS.
- 17.9. Ons Privacybeleid bevat volledige informatie over uw rechten als gegevenssubject en onze verplichtingen als gegevensbeheerder. Lees dit document aandachtig door en zorg ervoor dat u uw rechten begrijpt.

## **18. Wijzigingen in de Algemene Voorwaarden**

We kunnen deze Algemene Voorwaarden (inclusief ons Overzicht Vergoedingen en Limieten) bijwerken of wijzigen. Kennisgeving van eventuele wijzigingen wordt ten minste twee maanden van te voren op onze website gepubliceerd, of per e-mail of sms gecommuniceerd. Door de Betaaldiensten te blijven gebruiken na het verstrijken van de opzegtermijn van twee maanden, bevestigt u dat u aangeeft akkoord te gaan met de bijgewerkte of gewijzigde

voorwaarden. Als u niet aan hen gebonden wilt zijn, dient u het gebruik van de Betaaldiensten te staken en deze Overeenkomst te beëindigen in overeenstemming met Artikel 10 voordat de wijzigingen van kracht worden.

## **19. Diversen**

- 19.1. Wij kunnen na een opzegtermijn van twee maanden onze rechten of verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst overdragen aan eventuele derde partijen (inclusief door fusie, consolidatie of verwerving van alle of vrijwel al onze bedrijfsactiviteiten en activa met betrekking tot de Overeenkomst). Dit heeft geen nadelige invloed op uw rechten of verplichtingen onder deze Overeenkomst.
- 19.2. Niets in deze Overeenkomst is bedoeld om een voordeel toe te kennen aan een persoon die geen partij is, en geen dergelijke persoon heeft enig recht krachtens de 'Contracts (Rights of Third Parties) Act 1999' om bepalingen in deze Overeenkomst te handhaven, maar dit Artikel heeft geen invloed op een recht of rechtsmiddel van een derde partij dat bestaat of beschikbaar is los van die wet.
- 19.3. Geen ontheffing of concessie die wij u toestaan, heeft invloed op onze strikte rechten en uw verplichtingen onder deze Overeenkomst.
- 19.4. Deze Overeenkomst en de documenten waarnaar hierin wordt verwezen, vormen de volledige overeenkomst en het begrip van de partijen en vervangen alle eerdere overeenkomsten tussen de partijen met betrekking tot het onderwerp van deze Overeenkomst.

## **20. Tegoedbescherming**

Alle relevante tegoeden die overeenstemmen met uw Beschikbare Saldo worden gescheiden van onze middelen en in de Klantenrekening gehouden in overeenstemming met de beschermingsvereisten van de wettelijke 'Electronic Money Regulations 2011'. In het geval dat wij insolvent zijn geworden, zijn deze middelen beschermd tegen vorderingen van een van onze schuldeisers.

## **21. Regelgeving en wetgeving**

- 21.1. De Betaaldiensten, Card en Account zijn Betaaldiensten en geen deposito-, krediet- of bancaire producten en vallen niet onder de Depositogarantiestelsel voor financiële diensten.
- 21.2. Deze Overeenkomst wordt beheerst door en geïnterpreteerd in overeenstemming met de wetten van Engeland en Wales en elk geschil of claim met betrekking tot deze Overeenkomst is onderworpen aan de niet-exclusieve jurisdictie van de Engelse rechtbanken. Als u echter buiten Engeland en Wales woont, kunt u een rechtszaak instellen in het land waar u woont.

## Overzicht Vergoedingen en Limieten

(Ook beschikbaar op onze website op <https://www.goodpay.coop/newb/nl/rates-and-limits>)

	De NewB-kaart	De Startkaart (1)
Geldigheid	5 jaar	5 jaar
Aankoopprijs eerst kaart coöperant (virtuele of fysieke kaart).	€ 0	€ 0
Bijkomende kaart op aanvraag van deze	€10	NVT
Vervanging (indien verloren of gestolen)	€ 10	€ 10
Tweede kaart voor andere persoon: <b>Coöperant</b> (als deze persoon nog geen kaart heeft bij NewB)	€ 0	NVT
Tweede kaart voor andere persoon: <b>Niet-coöperant</b>	€ 10	NVT
Heruitgave van de kaart na uiterste geldigheidsdatum	€ 0	€ 0
Kaartupgrade (van Start- naar NewB-kaart)	€ 0	€ 0
Omschakeling van virtuele naar fysieke kaart	€ 10	€ 10
<b>Beheerskosten</b>		
Activatiekost	€ 0	€ 0
Maandelijks kost (vanaf de 4e maand – eerste 3 maanden gratis)	€ 0 (3)	€ 1
Kost voor niet-actieve kaart (= geen betaling met de GoodPay-kaart tijdens de maand)	€ 1	€ 0
Jaarlijkse kost (2e jaar)	€ 0	€ 0
Bekendmaking Pincode (digitaal)	€ 1,50	€ 1,50
NewB-account afsluiten (4)	€ 0	€ 0
Kosten voor verwerking terugvordering	€ 15 (2)	€ 15 (2)
<b>Transactiekost</b>		
Online betalingen	€ 0	€ 0
Betalingen in winkels	€ 0	€ 0
Toename omwisseling munteenheden	2,15 %	2,15 %
<b>KOSTEN OP GELDOPNAME</b>		
Bankautomaat in SEPA-zone	€ 3	€ 3
Bankautomaat buiten SEPA-zone	€ 3	NVT
Toename omwisseling munteenheden	2,15%	2,15%
<b>LAAD-kosten</b>		
Via SEPA-overschrijving	gratis	gratis
Via internationale (niet-euro) overschrijving	gratis	gratis
Via Bancontact, Maestro op waarde	2 %	2 %
Via kaart-naar-kaart (volwassenen) per transactie	€ 0,01	€ 0,01
Via kaart-naar-kaart (minderjarigen)	gratis	gratis
Terugbetaling (ontladen van de kaart) via SEPA of niet-euro-overschrijving	NVT	NVT
<b>LIMIETEN (per gebruiker, alle kaarten samen)</b>		
Min. initieel opladen bij registratie	€ 25	€ 25
Minimaal laadbedrag	€ 25	€ 25
Max. kaartsaldo	€ 10.000	€ 250
Max. laadbedrag per laadbeurt en/of per dag	€ 4.000	€ 250
Max. laadbedrag per maand	NVT	€ 250

Max. laadbedrag per jaar (in de laatste 365 dagen).	€ 50.000	€ 2.500
Max. transactiebedrag (per transactie en per dag)	€ 5.000	€ 250
Max. aantal laadbeurten per dag (24 uur)	3	3
Max. aantal transacties (online + offline) per dag	30	30
Max. aantal transacties via bankautomaat per dag	3	3
Max. bedrag via bankautomaat per dag	€ 600	€ 100
Max. bedrag via bankautomaat over de volledige looptijd van de kaart	NVT	€ 100

**Belangrijk:** Kosten kunnen enkel aangerekend worden via uw NewB-kaart. U zult door MasterCard, Prepaid Financial Services LTD of NewB nooit gevraagd worden om een factuur te betalen voor kosten in verband met de NewB-kaart.

1. Met een Start Card mag u alleen transacties uitvoeren in België (op internet, in winkels en aan bankautomaten). Die beperking valt weg voor uw GoodPay-kaart zodra u de [identificatieprocedure](#) afrondt.
2. Kosten voor de verwerking van een terugvordering worden enkel aangerekend als uw vraag om terugbetaling werd afgewezen.
3. Er worden geen beheerskosten aangerekend als de kaart regelmatig gebruikt wordt. Regelmatig gebruik betekent dat de kaart ten minste 1 keer per maand gebruikt wordt voor aankopen (POS of e-handel).
4. De kaart afsluiten betekent dat de kaart gedeactiveerd wordt en het saldo op uw account min de afsluitkosten wordt terugbetaald op de rekening die door de klant werd aangegeven.