

## Rammekontrakt for betalingsydelser ved brug af MANGOPAY elektroniske penge

Denne aftale er vigtig, og du bør læse den omhyggeligt. Den udgør en bindende aftale mellem dig (herefter refereret til som "dig" eller "brugeren") og MANGOPAY SA. (herefter refereret til som "udstederen") i forbindelse med brugen af elektroniske penge udstedt af MANGOPAY S.A. som en betalingsmåde på hjemmesiden.

MANGOPAY SA. er et aktieselskab stiftet i henhold til luxembourgsk ret med en aktiekapital på 2.000.000 euro. Udstederen er registreret under nummeret B173459 i det luxembourgiske handels- og virksomhedsregister. Udstederen er autoriseret til at lave forretninger i udvalgte europæiske medlemsstater i henhold til etableringsfriheden, som en elektronisk pengeinstitution godkendt af den luxembourgiske finansielle sektors tilsynsførende kommission med adressen 110 route d'Arlon L-1150 Luxembourg og med hjemmesiden [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu).

Du kan kontakte udstederen på dennes registrerede adresse på 59 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg eller via e-mailen [legal@mangopay.com](mailto:legal@mangopay.com).

Enhver reference herefter til "parterne" er en reference til dig og udstederen.

### Advarsel

Læs omhyggeligt disse generelle vilkår og betingelser for brug af elektroniske penge, samt de finansielle betingelser formidlet til dig via hjemmesiden, før du accepterer dem.

Rammekontrakten er udfærdiget på dansk, og alt kommunikation mellem udstederen og dig selv vil foregå på engelsk.

### 1. Definitioner

Ordene angivet herefter defineres som følger:

**Konto:** En intern reference, der giver udstederen (i) mulighed for i sine optegnelser at identificere enhver transaktion, der involverer køb, brug og godtgørelse af elektroniske penge udført på vegne af en bruger, og (ii) at fastsætte beløbet af elektroniske penge tilgængeligt for brugeren på ethvert givet tidspunkt. Kontoen må under ingen omstændigheder sammenlignes med en indlånskonto, en anfordringskonto eller en betalingskonto.

**Banker:** Kreditinstitutioner, der opbevarer penge opkrævet af udstederen i forhold til mængden af elektroniske penge i omløb. De udvalgte institutioner er i øjeblikket Barclays, Crédit Mutuel Arkéa samt ING Luxembourg. Udstederen forbeholder sig retten til at vælge enhver anden institution baseret i en europæisk unionsmedlemsstat eller i en stat, der er part i aftalen om Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde. Den aktuelle liste over udvalgte kreditinstitutioner er tilgængelig på opfordring hos MANGOPAY S.A.

**Åbningstider:** Tiden mellem kl. 9.00 og kl. 19.00 på alle hverdage, undtagen lørdage, søndage og offentlige helligdage i Frankrig, Luxembourg og værtslandene angivet under "Særlige betingelser", hvor betalingsinstitutioner og banker i alle disse lande holder åbent.

**Kort:** Bank-, betalings- eller kreditkort benyttet af brugeren til at betale udstederen købsprisen for de

elektroniske penge.

**Distributør:** Forretningsenheden, hvis kontaktoplysninger er angivet under Særlige betingelser og som administrerer hjemmesiden. Distributøren informerer, instruerer og rådgiver kunderne med henblik på at formidle rammekontrakten vi hjemmesiden. Distributøren assisterer kunderne under hele deres forhold til udstederen i forbindelse med udførelsen af betalingstransaktioner, herunder køb og godtgørelser med elektroniske penge. Til dette formål giver distributøren alle brugere en dedikeret brugerservice for betalingstransaktionerne i henhold hertil. Distributøren opkræver ikke penge udover sådanne aftalt under de finansielle betingelser.

**Elektroniske penge:** Den til enhver tid gældende monetære værdi repræsenterende en betalbar gæld fra udstederen til brugeren. Elektroniske penge er udstedt af udstederen i bytte for brugerens udlevering af de tilsvarende penge og udgør betalingsmidler, der udelukkende accepteres af modtagerne. Udstederen opbevarer de elektroniske penge på sin server på en konto oprette til dette formål.

**Rammekontrakt:** De generelle betingelser for brugen af elektroniske penge og de særlige betingelser ved brugen af elektroniske penge.

**Generelle betingelser for brugen af elektroniske penge:** Det nærværende dokument.

**Hjemmesidens generelle betingelser:** De generelle betingelser for brug af hjemmesiden udfærdiget mellem brugeren i sin egenskab af kunde til hjemmesiden og distributøren, herunder betingelserne gældende for adgang til hjemmesiden.

**Udsteder:** MANGOPAY. SA, en udsteder af elektroniske penge med licens i Luxembourg fra den finansielle sektors tilsynsførende kommission under referencenummeret 3812 og med bemyndigelse til at lave forretning i værtslandet angivet under de særlige betingelser. Udstederen er opført på listen over elektroniske pengeinstitutioner tilgængelig på [www.cssf.lu/surveillance/ep-eme/listes-officielles/](http://www.cssf.lu/surveillance/ep-eme/listes-officielles/)

**Login:** De nødvendige data, hvormed udstederen identificerer en bruger med det formål at udføre en betalingstransaktion ved hjælp af et brugernavn (den gyldige e-mailadresse).

**Ordre:** Instruksen givet af brugeren til udstederen i henhold til proceduren specificeret i rammekontrakten med det formål at gennemføre en betalingstransaktion og/eller godtgørelse.

**Betalingside:** Den sikre side stillet til rådighed af udstederens elektroniske bankudbyder.

**Betalingstransaktion:** Overførslen af elektroniske penge til den af brugeren angivne modtager på hjemmesiden.

**Modtager:** Modtageren af elektroniske penge, enten en naturlig eller juridisk person, der agerer på egne vegne og udvælges af brugeren fra listen over klienter på hjemmesiden og modtager elektroniske penge, som del af en betalingstransaktion. Enhver modtager kan også blive bruger ved at acceptere rammekontrakten, under forudsætning af udstederens godkendelse. I visse tilfælde kan modtageren også være distributøren i overensstemmelse med de særlige betingelser.

**Godtgørelse:** Overførsel fra udstederen efter ordre fra brugeren af kontantløse betalinger svarende til alle eller en del af de tilgængelige elektroniske penge i brugerens besiddelse, fratrukket eventuelle omkostninger.

**Særlige betingelser under brugen af elektroniske penge:** Et skema, der skal udfyldes af brugeren på

hjemmesiden med hans/hendes personlige data og de relevante finansielle betingelser for brugen af elektroniske penge.

**Bruger:** Enhver fysisk eller juridisk person, der agerer på egne vegne og opbevarer elektroniske penge registreret i en konto oprettet i deres navn med henblik på at gennemføre én eller flere betalingstransaktioner.

**Hjemmeside:** Hjemmesiden administreret af distributøren med det formål at sælge varer eller ydelser til brugere eller for at etablere forbindelser mellem modtagere og brugere. Den relevante hjemmesides adresse er angivet under de særlige betingelser.

## 2. Formål

Disse generelle betingelser for brug af elektroniske penge fastsætter betingelserne, hvorunder udstederen leverer dig midler til at betale de modtagere, du vælger via hjemmesiden.

De foreslåede betalingsmidler skal forudbetales konsekvent af brugeren og kan ikke inkludere nogen forskud, kredit eller rabatter. De baseres på de elektroniske penge udstedt og forvaltet af udstederen.

Udstederen har autoriseret distributøren til at tilbyde dette betalingsmiddel til kunder af hjemmesiden, muliggøre udførelsen heraf og hjælpe, så længe de har en relation til udstederen.

Disse generelle og specielle betingelser for brug af elektroniske penge udgør hele rammekontrakten indgået mellem parterne med hensyn til udstedelse, anvendelse og forvaltning af de elektroniske penge udstedt af udstederen. Brugeren kan når som helst, og uden supplerende gebyrer, få en kopi af disse dokumenter på hjemmesiden. Kun rammekontrakten vil være gyldig i tilfælde af uoverensstemmelser mellem parterne.

## 3. Brugerregistrering

### 3.1 Obligatoriske betingelser for brugerregistrering

Enhver fysisk person på mindst 18 (atten) år, som har ret til at indgå juridisk bindende aftaler samt enhver juridisk person bosiddende i/eller registreret i en EU-medlemsstat eller i en stat, der er part i aftalen om Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde, eller et tilsvarende tredjeland, der har tilsvarende regler vedrørende hvidvaskning af penge og finansiering af terrorisme, kan anmode om at åbne en konto, forudsat at vedkommende er kunde af hjemmesiden.

Brugeren – den fysiske person - vil anses for at handle udelukkende til ikke-erhvervs-mæssige formål.

### 3.2 Registreringsprocedure og procedure for åbning af konto

Du skal forsyne distributøren med:

- dit efternavn, navn, e-mailadresse, fødselsdato og nationalitet (for fysiske personer), eller
- navnet, selskabsformen, hovedsædet, hovedkontorets adresse, en forretningsbeskrivelse, identifikation af ledelsen,

hvis distributøren ikke allerede er i besiddelse af denne information.

Du skal angive et login bestående af et brugernavn og en adgangskode eller oprette forbindelse via din Facebook-konto. Du er eneansvarlig for brugen af dit login samt for at bevare fortroligheden af dit login. Du accepterer ikke at bruge en anden brugers konto, navn eller login på noget tidspunkt eller

videregive dit login til en tredjepart.

Du er forpligtet til at beskytte fortroligheden af dit login og kodeord til enhver tid og må aldrig afsløre det til en anden person. Du skal tage de nødvendige forholdsregler for at bevare dit login og kodeord sikre og forhindre svigagtig brug af din konto. Du skal for eksempel opbevare oplysninger om din konto et sikkert sted, du bør ikke skrive dit login og din adgangskode ned, og du bør sikre dig, at andre personer ikke ser eller hører dig bruge dit login eller kodeord.

Du accepterer straks at informere distributøren, hvis du har mistanke om uautoriseret brug af din konto eller dit login.

Udstederen forbeholder sig ret til straks at suspendere eller tilbagekalde din ret til at foretage betalingstransaktioner, hvis: Udstederen har rimelig grund til at tro, at der kan være et brud på sikkerheden på din konto, hvis udstederen mistænker uautoriseret eller svigagtig brug af din konto, eller hvis udstederen er påkrævet at gøre det ved lov. Hvis udstederen beslutter at træffe sådanne foranstaltninger underretter udstederen dig på forhånd, undtagen hvis dette ikke er muligt, i hvilket tilfælde udstederen vil informere dig hurtigst muligt. Udstederen vil ikke informere dig, hvis det vil kompromittere dennes rimelige sikkerhedsforanstaltninger eller på anden måde er ulovligt. Hvis begrundelsen for udstederens handlinger ophører med at eksistere vil udstederen genoprette din konto eller give dig nye kontodetaljer hurtigst muligt.

Efter nøje at have læst rammekontrakten skal du godkende den i overensstemmelse med betingelserne angivet på hjemmesiden, og du skal fremsende alle oplysninger og relevante dokumenter udbedt af distributøren. Ved at acceptere betingelserne i rammekontrakten accepterer du, at distributøren kan sende din ansøgning om registrering som bruger til udstederen sammen med alle de understøttende modtagne dokumenter.

Kun udstederen kan godkende din registrering som bruger og åbne en konto i dit navn. Distributøren vil give dig besked, hvis udstederen godkender din registrering i overensstemmelse med betingelserne angivet på hjemmesiden.

Udstederen kan, uden at angive nogen grund og uden pligt til at kompensere dig, afvise en ansøgning om at registrere som bruger og åbne en konto. Du vil blive underrettet om denne afvisning af distributøren i overensstemmelse med betingelserne angivet på hjemmesiden.

Derudover forbeholder udstederen sig retten til, før nogen registrering og på ethvert tidspunkt under varigheden af rammekontrakten, at bede dig om supplerende oplysninger og identifikationsdata i forbindelse med identitetskontrol, samt enhver understøttende dokumentation, som udstederen måtte anse for nødvendig.

Du bekræfter ved indsendelsen af din anmodning om registrering hos distributøren og i løbet af hele varigheden af rammekontrakten, at:

- (a) (hvis du er en fysisk person) du er mindst 18 (atten) år gammel;
- (b) du har ret til at indgå denne aftale,
- (c) du handler på egne vegne og ikke for andre personer; og
- (d) at al den information, du fremsender under registreringen er sand, nøjagtig og opdateret.

### **3.3 Begrænsninger i brug af kontoen**

Efter udstederens forgodtbefindende kan en bruger, der ikke har fremsendt alle de krævede dokumenter anført herunder, af udstederen få lov til at bruge sin konto til køb af varer eller ydelser under 2.500 euro i elektroniske penge inden for det samme år, forudsat at der ikke er fremsat krav om godtgørelser af disse elektroniske penge, der overstiger 1.000 euro om året.

Efter modtagelsen af alle dokumenterne anført herunder og forudsat, at de anses for tilfredsstillende af udstederen, kan brugeren indlede godtgørelser, der overstiger 1.000 euro om året og opbevare et beløb i elektroniske penge på over 2.500 euro om året. Disse godtgørelser vil kun blive bevilget, hvis købet eller godtgørelsen af elektroniske penge udføres til eller fra en konto åbnet i brugerens navn med en betalingsudbyder etableret i en EU-medlemsstat eller i en stat, der er part i aftalen om Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde, eller et tilsvarende tredjeland, der har tilsvarende regler vedrørende hvidvaskning af penge og finansiering af terrorisme.

Dokumenterne, som kræves for enhver bruger, der er en fysisk person i overensstemmelse med ovenstående er som følger:

- en kopi af et officielt og gyldigt identitetsdokument (f.eks. identitetskort, kørekort eller pas for indbyggere fra et land uden for Den Europæiske Union),
- og, hvis anmodet, et bevis for bopæl, der er mindre end 3 måneder gammelt.

De krævede dokumenter for en bruger, der er en juridisk person i overensstemmelse med ovenstående er som følger:

- original eller kopi af et uddrag fra det officielle register, der er mindre end 3 måneder gammelt og angiver navn, lovmæssig form, hovedkontorets adresse og identiteterne på samarbejdspartnere og ledere;
- en certificeret kopi af vedtægterne samt beslutninger vedrørende udvælgelsen af den juridisk ansvarlige, og
- hvis påkrævet af udstederen, en kopi af den juridisk ansvarliges identitetskort og pas samt hvis relevant den retmæssige ejer.

Det forudsættes udtrykkeligt, at udstederen forbeholder sig retten til på ethvert givet tidspunkt at anmode om yderligere dokumenter vedrørende brugeren, modtageren, den retmæssige ejer eller enhver betalingstransaktion eller godtgørelse.

Modtageren betragtes som modtageren af pengene, der er blevet overført af brugeren. Hvis nødvendigt, går modtageren med til at opgive sin adresse, fødselsdato og nationalitet, såvel som postadressen på personen, som modtageren vil udbetale pengene til.

### **3.4 Kommunikation mellem os**

Udstederen vil kontakte dig ved brug af de kontaktoplysninger du angav, da du åbnede din konto eller via eventuelle opdaterede kontaktoplysninger, du har givet til udstederen. Det er dit ansvar at opdatere udstederen med nye kontaktoplysninger, herunder en adresseændring. Udstederen vil sende korrespondance til den seneste e-mailadresse eller postadresse, du har opgivet til udstederen af din konto. Du skal straks underrette udstederen om eventuelle ændringer i dine kontaktoplysninger af sikkerhedsmæssige årsager (herunder navn eller adresse) og opgive passende, underbyggende dokumentation som anmodet af udstederen.

Du kan kontakte udstederen med et telefonopkald til kundeserviceafdelingen hos distributøren på det nummer, der er angivet under de særlige betingelser. Al kontakt skal i første omgang rettes til distributøren. Hvis du ønsker at kontakte udstederen direkte kan du skrive en e-mail til [legal@mangopay.com](mailto:legal@mangopay.com).

#### **4. Kontoens drift**

##### **4. Køb af elektroniske penge**

Elektroniske penge kan købes med kreditkort (eller andre metoder accepteret af udstederen) i en eller flere omgange.

For at foretage en sådan transaktion skal du logge ind på hjemmesiden og lave en pengeoverførselsordre via den angivne betalingsside. For enhver betaling kan du blive bedt om at indtaste en engangskode på betalingssiden, som du vil modtage på din mobiltelefon. Ved hjælp af betalingssiden og, hvor det er relevant, indtastning af engangskoden, giver du dit samtykke til betalingstransaktionen.

Udstederen kan afvise enhver betaling efter eget skøn, uden at det giver ret til nogen kompensation. Transaktionen udføres af din kortudsteder. Enhver uoverensstemmelse vedrørende en sådan overførsel skal meddeles din kortudsteder. Udstederen er ikke berettiget til at annullere en sådan overførsel. Uanset ovenstående kan du modtage en godtgørelse af elektroniske penge i overensstemmelse med artikel 4.4.

Registreringen af elektroniske penge i brugerens navn er betinget af den faktiske modtagelse af midler fra udstederen fradraget omkostningerne aftalt i de generelle betingelser for hjemmesiden.

I tilfælde af, at pengeoverførslen annulleres af kortudstederen som følge af en uoverensstemmelse, uanset af hvilken årsag, kan udstederen efter anmodning om oplysningerne suspendere eller annullere enhver betalingstransaktion, lukke den pågældende konto (betalingskortet), på ethvert tidspunkt, debitere kontoen for beløbet af elektroniske penge svarende til pengene fra den annullerede overførsel, og inddrive beløbet fra brugeren med alle nødvendige midler.

##### **4.2 Kontoens funktion**

De elektroniske penge opbevares på ubestemt tid på brugerens konto af udstederen under de aftalte finansielle betingelser.

De indkøbte elektroniske penge krediteres brugerens konto efter modtagelsen af pengene overført ved hjælp af kort (eller andre former accepteret af udstederen), fratrukket omkostningerne aftalt i de generelle betingelser for hjemmesiden. Det krediterede beløb er tilsvarende til sådanne penge fradraget omkostningerne aftalt i de generelle betingelser for hjemmesiden.

Efter brugerens ordre debiteres de elektroniske penge svarende til beløbet for betalingstransaktionen eller godtgørelsen fra kontoen sammen med de forbundne omkostninger som fastsat i de generelle betingelser for hjemmesidens betingelser.

Udstederen er til enhver tid berettiget til at godtgøre et beløb af tilgængelige, elektroniske penge på kontoen svarende til beløbet forfaldet til betaling som fastsat under de finansielle betingelser.

Mængden af elektroniske penge til rådighed på kontoen justeres automatisk baseret på ordrene, der formidles til udstederen (eller er ved at blive formidlet), de udstedte elektroniske penge, eventuelle gebyrer forfaldne til betaling samt enhver annullering af en af de førnævnte transaktioner i forbindelse

hermed.

### 4.3 Brugen af elektroniske penge til at udføre en betalingstransaktion

Før du sender en ordre, skal brugeren sørge for at have et tilstrækkeligt beløb af elektroniske penge til rådighed til at dække betaling af transaktionsbeløbet og de forbundne omkostninger som aftalt i de generelle betingelser for hjemmesiden.

Hvor det er relevant, skal brugeren erhverve en tilstrækkelig mængde af elektroniske penge i overensstemmelse med artikel 4.1, før en ordre legitimt kan fremsendes til udstederen og udføres. De elektroniske penge kan udstedes og gemmes af brugeren, forudsat at de tilsvarende midler modtages behørigt af udstederen. De elektroniske penge kan på ingen måde udstedes på grundlag af en kredit tildelt brugeren.

Hvis mængden af tilgængelige, elektroniske penge på selve datoen for udførelsen af ordren fra udstederens side er lavere end beløbet for transaktionen (gebyrer inkluderet) afvises ordren automatisk af udstederen. Oplysningerne om denne afvisning stilles til rådighed for brugeren på hjemmesiden.

Fremsendelsesbetingelserne for brugerens ordre er som følger:

Under udførelsen af en betalingstransaktion logger brugeren på hjemmesiden ved at indtaste sit login og kodeord eller ved at forbinde sig via sin Facebook-konto. Brugeren udfylder det relevante skema på betalingssiden og fremsender eventuelt den understøttende dokumentation som anmodet af udstederen. Formen skal indeholde følgende komponenter: Betalingstransaktionens beløb, valutaen, som kun må være valutaen i elektroniske penge, de krævede oplysninger for at identificere modtageren, datoen for udførelse af ordren samt alle andre nødvendige oplysninger. Brugeren giver derefter sit samtykke til ordren, som bliver uigenkaldelig, når brugeren klikker på validerings-fanen i skemaet. Brugeren modtager derefter en bekræftelse via e-mail på en dato refereret til som "modtagelsesdatoen".

I visse tilfælde kan brugeren udfylde et enkelt skema, der indeholder købet af elektroniske penge som angivet i artikel 4.1 samt en ordre i overensstemmelse med det foregående afsnit.

#### Udførelse af ordren

De elektroniske penge debiteres fra brugerkontoen og krediteres til modtagerkontoen ifølge brugerinstruktionerne. Modtageren kan oprette en konto i henhold til artikel 3.2 for at modtage de elektroniske penge, hvis han/hun ikke allerede er en bruger. Hvor det er relevant kan de midler, der svarer til de elektroniske penge overført til modtageren godtgøres direkte til en bankkonto eller en betalingskonto åbnet i modtagerens navn efter udstederens modtagelse af de relevante kontoplysninger. Til dette formål skal modtageren opgive IBAN-nummeret og SWIFT-koden til sin bank eller betalingskonto samt sin adresse. Denne konto skal åbnes af en bank eller et betalingsinstitut beliggende i en EU-medlemsstat eller i en stat, der er part i aftalen om Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde.

Det er aftalt mellem parterne, at transaktionen udføres senest næste arbejdsdag efter datoen for modtagelse, hvis modtageren har en konto. Hvis modtageren ikke har en konto udføres transaktionen så snart en konto åbnes eller på datoen, hvor udstederen får modtagerens bank-eller betalingsinformationer.

Hvis modtagelsesdatoen ikke er en arbejdsdag vil udstederen anses for at have modtaget ordren på den følgende arbejdsdag.



#### **4.4 Fremsendelse og udførelse af en godtgørelsesordre.**

Når brugeren ønsker at sende en godtgørelsesordre identificerer brugeren sig selv på hjemmesiden ved at angive sit login og kodeord eller ved at forbinde sig via sin Facebook-konto. Brugeren udfylder det relevante skema på betalingssiden og fremsender eventuelt den understøttende dokumentation som anmodet af udstederen.

Skemaet skal indeholde følgende komponenter: Godtgørelsesbeløbet, valutaen, der kun må være valutaen i elektroniske penge, datoen for ordrens udførelse samt andre nødvendige oplysninger. Brugeren giver derefter sit samtykke til ordren, som bliver uigenkaldelig, når brugeren klikker på validerings-fanen i skemaet. Brugeren modtager derefter en bekræftelses e-mail på en dato refereret til som "Dato for modtagelse".

Godtgørelsen af elektroniske penge købt med kort af en bruger vil ske ved at kreditere kortet anvendt af brugeren til at købe sådanne elektroniske penge.

Hvis relevant vil godtgørelsen blive foretaget gennem pengeoverførsel til brugerens bankkonto eller betalingskonto (ved brug af detaljerne for den relevante bankkonto eller betalingskonto, der allerede er angivet af brugeren til udstederen ("Meddelelsesdato"). Det er aftalt mellem parterne, at godtgørelsen vil blive gennemført senest på den næste arbejdsdag efter modtagelses- eller meddelelsesdatoen.

Hvis modtagelsesdatoen ikke er en arbejdsdag vil udstederen anses for at have modtaget ordren på den følgende arbejdsdag.

#### **4.5 Tilbagetrækning af en ordre**

En ordre kan ikke tilbagetrækkes af brugeren efter datoen, hvor den blev erklæret uigenkaldelig som angivet herover.

### **5. Login-indvending, transaktions-uoverensstemmelse og rapportering**

#### **5.1 Login-indvending**

Brugeren skal underrette distributøren ved tab eller tyveri af sit login eller misbrug eller uautoriseret brug af sit login eller data, så snart han/hun bliver bekendt med dette forhold og anmode om, at login blokeres.

En sådan erklæring bør foretages med et telefonopkald til distributørens kundeservice på nummeret angivet i de generelle betingelser for hjemmesiden eller direkte via e-mail på hjemmesidens kontaktformular.

Efter modtagelse af meddelelsen vil udstederen via distributøren straks blokere din konto. Hændelsen vil blive registreret og tidsstemplet. Et tidsstemplet indvendingsnummer vil blive fremsendt til brugeren. En skriftlig bekræftelse på, at din konto er blevet blokeret sendes til dig af distributøren via e-mail. Udstederen er ansvarlig for indsendelsen på et administrativt plan og opbevarer alle data i 18 (atten) måneder. Efter skriftlig anmodning fra brugeren, og før tidsfristen udløber, vil udstederen fremsende en kopi af denne indvending.

Udstederen og distributøren kan ikke holdes ansvarlige for følgerne af en anmodning om blokering af din konto foretaget af en person, som ikke er brugeren.

En indvendingsanmodning anses for foretaget på den dato og i den time, hvor den modtages af distributøren. I tilfælde af tyveri eller svigagtig brug af login har udstederen ret til gennem



distributøren at anmode om [en kvittering eller en kopi af klagen] [oplysninger om de omstændigheder, der førte til det påståede tyveri eller den svigagtig anvendelse] fra brugeren, som forpligter sig til at svare hurtigst muligt.

## **5.2 Transaktions-uoverensstemmelse**

Ved enhver påstand vedrørende betalingstransaktioner eller godtgørelser udført i forbindelse hermed af udstederen henvises brugeren til at kontakte kundeserviceafdelingen hos forhandleren eller adressen angivet til dette formål i de generelle betingelser for hjemmesiden.

Hvis du underretter udstederen om, at udstederen fejlagtigt har udført en ordre vil udstederen refundere den forkert udførte betalingstransaktion og kontoen vil blive tilbageført til sin tidligere tilstand før modtagelse af ordren uden unødigt forsinkelse. Ordren vil derefter blive udført korrekt.

En bruger, der ønsker at bestride en betalingstransaktion, der ikke er godkendt af ham/hende, skal kontakte kundeserviceafdelingen hos distributøren via telefon (kontaktoplysningerne findes på hjemmesiden) hurtigst muligt, efter at være blevet bekendt med uregelmæssigheden og inden 13 måneder efter datoen for kontoregistrering af betalingstransaktionen. Efter validering af legitimiteten af anmodningen vil udstederen straks sørge for refundering af beløbet for den uautoriserede betalingstransaktion og derefter tilføre kontoen det beløb, den ville indeholde, hvis de bestridte transaktioner aldrig var blevet udført, herunder eventuelle renter og relaterede omkostninger.

I tilfælde af tab eller tyveri af dine sikkerhedsoplysninger (login og kodeord), eller hvis du har undladt at opbevare dine sikkerhedsinformationer sikkert, kan du blive holdt ansvarlig for uautoriserede transaktioner foretaget før anmeldelsen af uoverensstemmelsen op til et maksimum-beløb på 50 €. Dog kan du blive holdt ansvarlig for et større beløb, hvis du har handlet svigagtigt, ikke har brugt din konto i henhold til rammekontrakten eller på anden måde ved egen skyld. Medmindre du har handlet svigagtigt vil du ikke kunne holdes ansvarlig for eventuelle tab i forbindelse med uautoriserede betalingstransaktioner, der opstår efter du har anmeldt tabet, tyveriet, underslæbet eller den uautoriserede brug af dine kontooplysninger til udstederen.

Brugeren kan bestride en godkendt transaktion hvis præcise beløb er udefineret eller hvis endelige beløb ikke er, som han/hun med rimelighed kan forvente under hensyntagen til hans/hendes profil, tidligere udgifter og rammekontraktens betingelser. Denne anmodning skal forelægges for udstederen senest 8 uger efter udførelsen af ordren på kontoen. Udstederen skal refundere brugeren inden for en frist på 10 hverdage efter modtagelsen af anmodningen, hvis sidstnævnte viser sig berettiget under hensyntagen til gældende love samt hvorvidt anmodningen indeholder alle de komponenter, der er nødvendige for undersøgelsen foretaget af udstederen.

Udstederen forbeholder sig retten til at afvise en sådan tilbagebetaling, hvilket vil blive forklaret og meddelt brugeren. Sidstnævnte skal fremlægge de nødvendige oplysninger for at fastslå omstændighederne ved transaktionen. Udstederen forbeholder sig retten til ikke at tilbagebetale gebyrer som følge af de pågældende betalingstransaktioner. Gebyrerne angivet i de særlige betingelser kan blive inddrevet i tilfælde af en uberettiget betalingstransaktions-uoverensstemmelse.

## **5.3 Rapportering**

Brugeren kan til enhver tid på sin personlige side på hjemmesiden få adgang til det vejledende beløb af elektroniske penge, der står til rådighed på hans/hendes konto.

Brugeren har på hans/hendes personlige side på hjemmesiden en redegørelse til rådighed over

betalingstransaktioner foretaget på kontoen. Brugeren rådes til at være meget opmærksom på listen over disse transaktioner.

Udstederen skal på skriftlig anmodning fra brugeren offentliggøre en månedlig opgørelse over kontoen til brugeren, der dækker de 13 foregående måneder.

## **6. Ændring af kontrakten**

Udstederen forbeholder sig retten til når som helst at ændre de generelle betingelser for anvendelse af elektroniske penge.

Hvis du ikke er tilfreds med eventuelle ændringer, som udstederen har planer om at foretage i forhold til de generelle betingelser for anvendelse af elektroniske penge, kan du straks opsige de generelle betingelser for anvendelse af elektroniske penge uden at betale en afgift. Hvis du ikke opsiger de generelle betingelser for anvendelse af elektroniske penge, før de foreslåede ændringer træder i kraft, vil udstederen antage, at du har accepteret ændringsforslagene. Forholdet mellem parterne efter datoen, hvor ændringerne træder i kraft, vil være underlagt den nye version af de generelle betingelser for anvendelse af elektroniske penge.

Det er derfor vigtigt, at brugeren læser sine e-mails og regelmæssigt læser de generelle betingelser for anvendelse af elektroniske penge på hjemmesiden.

## **7. Sikkerhed**

Udstederen forpligter sig til at levere sine ydelser i overensstemmelse med gældende og relevante love og bestemmelser. Udstederen vil især gøre alt for at sikre sikkerheden og fortroligheden af brugerens data i overensstemmelse med gældende regler.

Udstederen forbeholder sig retten til midlertidigt at suspendere adgangen til kontoen online af tekniske, sikkerhedsmæssige eller vedligeholdelsesmæssige grunde, uden at disse handlinger er berettiget til kompensation. Udstederen vil begrænse denne form for afbrydelse til et nødvendigt minimum.

Udstederen kan dog ikke holdes ansvarlig af brugeren for eventuelle fejl, udeladelser, afbrydelser eller forsinkelser produceret af hjemmesiden, som resulterer i en uautoriseret adgang til sidstnævnte. Udstederen kan heller ikke holdes ansvarlig for tyveri, destruktion eller uautoriseret formidling af data som følge af uautoriseret adgang til hjemmesiden. Derudover vil udstederen ikke være involveret i det eksisterende juridiske forhold mellem brugeren og modtageren af betalingstransaktionen. Udstederen kan ikke holdes ansvarlig for brugerens eller modtagerens fejl, forsætlige misligholdelse eller forsømmelighed imod hinanden.

Distributøren er alene ansvarlig for sikkerheden og fortroligheden af de oplysninger, der udveksles inden for rammerne af brugen af hjemmesiden i overensstemmelse med de generelle betingelser for hjemmesiden. Udstederen er ansvarlig for sikkerheden og fortroligheden af de data, der udveksles med brugeren inden for rammerne af disse generelle betingelser for anvendelse af elektroniske penge med hensyn til oprettelse og forvaltning af kontoen samt betalingstransaktionerne tilknyttet kontoen.

## **8. Begrænsning af udstederens ansvar**

Udstederen vil ikke på nogen måde gribe ind i de juridiske og kommercielle relationer og eventuelle tvister, der opstår mellem modtageren og brugeren. Udstederen har ingen kontrol over overholdelse, sikkerhed, lovlighed, karakteristik og hensigtsmæssighed af produkterne omfattet af en

betalingstransaktion. I denne henseende er det op til brugeren at indhente alle relevante oplysninger, før han/hun fortsætter med købet af et produkt eller en service, indsamling af midler eller enhver anden transaktion med fuld viden om alle de involverede omstændigheder. Enhver transaktion, der udføres af brugeren giver anledning til en kontrakt udfærdiget direkte mellem ham/hende og modtageren, som udstederen ikke har nogen kontakt med. Udstederen kan under ingen omstændigheder holdes ansvarlig for manglende eller dårlig udførelse af forpligtelser, der måtte opstå eller eventuelle skader på brugeren i denne henseende.

Hvis udstederen ikke overholder rammekontrakten er udstederen ansvarlig for tab eller skader, du lider, der er et forudsigeligt resultat af, at udstederen overtræder denne kontrakt eller undlader at bruge rimelig omhu og dygtighed, når denne leverer sine ydelser under rammekontrakten. Men udstederen er ikke ansvarlig for tab eller skader, det ikke er forudsigelige eller som ikke er forårsaget af udstederens egne fejl. Tab eller skader er forudsigelige, hvis det enten er indlysende, at de vil ske, eller hvis både udstederen og brugeren på tidspunktet for aftalens indgåelse vidste, at disse tab eller skader kunne ske.

Du anerkender og accepterer, at udstederen ikke er ansvarlig over for dig vedrørende eventuelle tab eller skader, du lider i forbindelse med brugen af udstederens service, hvor sådanne tab eller skader er forårsaget af dine handlinger eller undladelse eller en tredjeparts, herunder, men ikke begrænset til:

- (a) din undladelse af at forsyne udstederen med nøjagtige, komplette og opdaterede oplysninger, eller
- (b) at du mister eller tillader en tredjepart at få adgang til dit login og kodeord.

Udstederen vil tage rimelige foranstaltninger for at sikre, at alle data denne opbevarer i forhold til dig og dine konti er sikre. Dog anerkender og accepterer du, at en tjeneste ydet via internettet ikke kan være helt sikker og at udstederen kun vil være ansvarlig for tab eller beskadigelse af dine data i det omfang, det er forårsaget af udstederens manglende omhu.

Selv om udstederen vil bruge rimelige bestræbelser for at sikre, at dennes tjeneste er til rådighed for dig, når du ønsker at bruge den, giver udstederen ingen løfter eller garanti for, at dennes tjeneste vil være uafbrudt eller fejlfri, og udstederen er ikke ansvarlig over for dig for sådanne fejl eller afbrydelser.

Udstederen er ikke ansvarlig over for dig for tab af fortjeneste, tab af forretning, driftstab eller tab af forretningsmuligheder.

## **9. Brugerens forpligtelser**

Brugeren garanterer, at intet fra hans/hendes profil på hjemmesiden overtræder 3. parts rettigheder eller er i strid med loven, mod den offentlige orden eller accepterede principper for sædelighed.

Brugeren forpligter sig til ikke at:

- anvende rammekontrakten på en ulovlig måde eller på måder, der sandsynligvis vil skade, deaktivere, overbelaste eller forringe hjemmesiden;
- påtage sig en anden persons eller enheds identitet, forfalske eller skjule sin identitet eller alder, eller oprette en falsk identitet, eller
- formidle personlige data eller oplysninger om en tredjepart, såsom postadresser, telefonnumre, e-mailadresser, bankkortnumre osv.

I tilfælde af brugerens misligholdelse forbeholder udstederen sig retten til at tage passende foranstaltninger for at stoppe de pågældende handlinger. Udstederen vil også være berettiget at suspendere og/eller blokere adgang til kontoen.

## **10. Varighed og opsigelse**

Rammekontrakten er indgået for en ubegrænset periode. Den er gældende fra modtagelsesdatoen for brugerens e-mail fra [udstederen], der bekræfter dens registrering hos [udstederen].

Brugeren kan opsig rammekontrakten til enhver tid med 30 (tredive) kalenderdages varsel til udstederen. Udstederen kan opsig rammekontrakten til enhver tid med to måneders varsel til brugeren.

En sådan opsigelse udgør også opsigelsen af hele rammekontrakten og derfor lukningen af kontoen.

For at ophæve rammekontrakten skal den opsigende part sende en meddelelse om opsigelse til den anden part med anbefalet brev, der indeholder bevis for leveringen til den postadresse, der er angivet i de særlige betingelser.

Brugeren skal angive sine bank- eller betalings-kontooplysninger i opsigelsesbrevet og derved gøre det muligt for udstederen at tilbagebetale ham/hende de tilgængelige elektroniske penge. I tilfælde af mangel på sådanne oplysninger skal udstederen følge instruktionerne for godtgørelse, der indebærer tilbagebetaling af kredit til kortet brugt til køb af elektroniske penge.

I tilfælde af grov misligholdelse, svig eller manglende betaling fra brugeren forbeholder udstederen sig ret til, uden grund eller varsel, at afbryde eller opsig disse betingelser ved at sende en e-mail ledsaget af et anbefalet brev med kvittering for leveringen.

I tilfælde af, at en efterfølger til udstederen nomineres til at udstede elektroniske penge distribueret på hjemmesiden er det distributørens ansvar at hente brugerens udtrykkelige skriftlige samtykke til denne ændring, om mængden af tilgængelige elektroniske penge samt anviser metoden til overførsel af midlerne svarende til de tilgængelige, elektroniske penge til udstederen.

Det er tilsigtet, at rammekontrakten opsiges automatisk i tilfælde af nye omstændigheder, der påvirker den ene af parternes evne til at forpligte sig til disse betingelser.

## **11. Fortrydelsesret**

Brugeren har en periode på 14 (fjorten) kalenderdage til at opsig rammekontrakten, uden at skulle begrunde en årsag eller modtage nogen bod. Denne frist for annullering begynder fra dagen, hvor brugeren registreres.

Brugeren skal meddele sin beslutning om opsigelsen inden for den foreskrevne frist til distributørens kundeservice via telefon eller e-mail samt sende et bekræftelsesbrev til kundeserviceafdelingens adresse hos distributøren. Med hensyn til udøvelsen af brugerens fortrydelsesret vil rammekontrakten blive annulleret, uden at brugeren skal betale gebyrer.

I tilfælde af, at en bruger allerede har nydt godt af tjenesten og er i besiddelse af elektroniske penge på datoen for tilbagebetalingen, skal han/hun sende sine bankkontooplysninger til distributøren for at tillade udstederen at tilbagebetale brugeren med elektroniske penge.

## 12. Anti-hvidvaskning af penge og finansiering af terrorisme

Udstederen er underlagt gældende lovgivning vedrørende bekæmpelse af hvidvaskning af penge og finansiering af terrorisme. Som et resultat heraf skal udstederen indhente oplysninger fra enhver bruger for enhver transaktion eller forretningsrelation om oprindelsen, formålet og destinationen for en transaktion eller åbningen af en konto. Derudover skal udstederen tage alle nødvendige skridt til at identificere brugeren og i givet fald modtageren af kontoen og/eller betalingstransaktionerne knyttet til kontoen.

Brugeren anerkender, at udstederen til enhver tid kan stoppe eller forsinke anvendelsen af et login, adgangen til en konto eller udførelse af en betalingstransaktion eller en godtgørelse i tilfælde af mangel på tilstrækkelige oplysninger om dennes formål eller natur. Han/hun er informeret om, at en transaktion gennemført inden for rammerne af disse betingelser kan være underlagt de nationale, finansielle efterretningstjenesters ret til offentliggørelse af oplysninger.

Brugeren kan i overensstemmelse med lovgivningen få adgang til alle de oplysninger, der offentliggøres, såfremt denne ret til adgang ikke underminerer formålet med bekæmpelsen af hvidvaskning af penge og finansiering af terrorisme, i det omfang disse data vedrører ansøgeren.

Ingen retsforfølgning, civile erstatningsansvarlige handlinger eller faglige sanktioner kan fremstilles mod udstederen, dennes ledere eller medarbejdere, som har indberettet deres mistanke i god tro til den nationale myndighed.

## 13. Personlige data og professionel fortrolighed

Brugerens personlige oplysninger, der opgives i forbindelse med åbningen af kontoen, bruges af udstederen med henblik på administration af hans/hendes konto, betalingstransaktioner og godtgørelser.

Brugeren accepterer, at hans/hendes kontaktoplysninger og personlige oplysninger indhentede af udstederen i forbindelse med rammekontrakten, kan overføres til operationelle udbydere, med hvem udstederen har et kontraktligt forhold, med det ene formål at udføre betalingstransaktioner og levere tjenesterne under rammeaftalen, forudsat at disse tredjeparts modtagere af personoplysninger er underlagt bestemmelser, der sikrer et tilstrækkeligt beskyttelsesniveau. Listen over tredjeparts modtagere af brugerens data er tilgængelig efter anmodning hos udstederens Compliance Manager på følgende adresse: [legal@mangopay.com](mailto:legal@mangopay.com). Disse oplysninger opbevares af udstederen eller af ethvert selskab, der er bemyndiget hertil i henhold til retslige og lovgivningsmæssige regler.

Brugeren vil blive informeret forud for enhver overførsel af vedkommendes personoplysninger uden for den Europæiske Union. I sådan et tilfælde forpligter udstederen sig til at overholde de gældende regler og indføre enhver foranstaltning nødvendig for at garantere sikkerheden og fortroligheden af data overført på en sådan måde.

Visse oplysninger indsamlet og opbevaret af udstederen i henhold hertil kan udløse retten til adgang og rettelse. Enhver bruger kan til enhver tid få en kopi af de oplysninger, der vedrører ham/hende efter anmodning rettet til udstederens kundekorrespondent på følgende adresse: [legal@mangopay.com](mailto:legal@mangopay.com). Han/hun kan anmode om sletning eller korrektion af disse oplysninger via et brev til udstederen på adressen anført i begyndelsen af dette dokument. Brugeren kan til enhver tid gøre indvendinger mod modtagelsen af kommercielle henvendelser, ændre sine kontaktoplysninger eller gøre indvendinger mod deres offentliggørelse ved at sende en meddelelse med registreret post eller e-mail til udstederens kundeservice-adresse.

Udstederen vil gemme personlige oplysninger og data i den længst tilladte retslige eller reguleringsmæssige periode i henhold til formålet med hver type af databehandling.

Betingelserne for indsamling, besiddelse og adgang til personlige oplysninger indhentet af distributøren, og under hans ansvar med hensyn til at få adgang til hjemmesiden, er underlagt de generelle betingelser for hjemmesiden samt fortrolighedspolitikken, som er tilgængelig på hjemmesiden.

#### **14. Begivenheder uden for en parts kontrol**

Ingen af parterne vil være ansvarlig for eventuelle manglende opfyldelser eller forsinkelser i udførelsen af deres forpligtelser i henhold til rammeaftalen, der er forårsaget af en hændelse udenfor en parts kontrol.

En begivenhed uden for kontrol vil sige enhver handling eller begivenhed hinsides en parts rimelige kontrol, herunder uden begrænsning strejker, lock-outs eller anden industriel handling foretaget af en tredjepart, civil uro, optøjer, invasion, terrorangreb eller truslen om terrorangreb, krig (erklæret eller ej) eller trussel eller forberedelse til krig, brand, eksplosion, storm, oversvømmelse, jordskælv, nedsynkning, epidemi eller anden naturkatastrofe eller svigt af offentlige eller private telenet.

#### **15. Uafhængighed af kontraktlige bestemmelser**

Hvis nogle af bestemmelserne i rammekontrakten er ugyldige eller umulige at håndhæve skal de anses som slettet og vil ikke ugyldiggøre de øvrige bestemmelser.

Hvis en eller flere af bestemmelserne i rammekontrakten bortfalder eller bliver betegnet således under nogen lov eller anden regulering eller efter en endelig afgørelse truffet af en domstol med kompetent jurisdiktion, vil de øvrige bestemmelser bevare deres bindende virkning og omfang. Bestemmelserne, der betragtes som ugyldige, vil derefter blive erstattet af bestemmelser tættest muligt i omfang og betydning på dem, man i første omgang er blevet enige om.

#### **16. Beskyttelse af midler**

De indsamlede midler er beskyttet mod eventuelle krav fra udstederens øvrige kreditorer, herunder i tilfælde af tvangsfuldbyrdelse eller konkursbehandling mod institutionen.

Brugerens midler indsættes ved slutningen af hver arbejdsdag på en konto åbnet hos en bank og er øremærket af banken.

#### **17. Ikke-overførlighed**

Rammekontrakten kan ikke være genstand for en hel eller delvis overførsel af brugeren, hverken mod betaling eller vederlagsfrit. Det er derfor forbudt at overføre rettigheder eller forpligtelser i forbindelse hermed, som brugeren ejer til en tredjepart. I tilfælde af overtrædelse af dette forbud, foruden den umiddelbare ophævelse i følge heraf, kan brugeren blive holdt juridisk ansvarlig af udstederen.

#### **18. Gebyrer**

De tjenester, der tilbydes i forbindelse hermed opkræves af distributøren på dennes vegne samt på vegne af udstederen i overensstemmelse med de finansielle betingelser.

Gebyrer, der skal betales fra brugeren til udstederen, kan betales med tilgængelige, elektroniske penge

(opbevaret på brugerens konto) og godtgjort efter udstederens skøn.

### **19. Aftale om bevis**

Alle data, der opbevares på en permanent, pålidelig og sikker måde på edb-database af udstederen, der specifikt vedrører ordrer og bekræftelser modtaget af brugeren, sendte meddelelser, adgang, hævninger og godtgørelser vil være gældende parterne imellem indtil modbevist.

### **20. Klager og voldgifter**

Brugeren opfordres til at sende enhver klage til kundeservicetjenesten angivet i de særlige betingelser og på hjemmesiden.

Enhver anden klage end sådanne omhandlet i artikel 5.2 vedrørende afslutning, udførelse eller ophør af rammekontrakten og tjenester vedrørende udstedelse og administration af elektroniske penge, meddeles via e-mail (uden forsinkelse eller uanbringelige meddelelser) til følgende adresse: [legal@mangopay.com](mailto:legal@mangopay.com).

Hvis brugeren mener, at det givne svar er utilfredsstillende, eller ved mangel på svar inden for en måned efter afsendelsen af e-mailen, kan han/hun rette en klage til den luxembourgske finansielle sektors tilsynskommission via post til 110 route d'Arlon L-1150 Luxembourg eller via e-mail: [direction@cssf.lu](mailto:direction@cssf.lu).

### **21. Lovvalg og kompetent jurisdiktion**

Bortset fra tilfælde ved anvendelse af en obligatorisk offentlig politik (hvilket kun gælder inden for de stramme grænser for dens formål), er det udtrykkeligt fastsat, at rammekontrakten er underlagt fransk lov, og at eventuelle tvister mellem parterne i forbindelse med denne kontrakt indgives til de franske domstole.