

# Sifr Wallet Algemene voorwaarden

Versie: 1.2

Laatst bijgewerkt op 24 april 2026

**BELANGRIJKE INFORMATIE:** Lees deze overeenkomst zorgvuldig door voordat u een Wallet aanvraagt. Deze overeenkomst wordt van kracht en is bindend zodra u deze accepteert bij uw aanvraag voor een Wallet. De overeenkomst blijft van kracht totdat u of wij deze beëindigen, volgens de onderstaande voorwaarden.

Deze overeenkomst bevat ook het kostenoverzicht aan het einde van dit document en vormt een bindende overeenkomst tussen u en Transact Payments Malta Limited.

## 1. Definities en interpretatie:

<b>Rekeninginformatiedienstverlener</b>	een externe betaaldienstverlener die door een financiële toezichthouder is goedgekeurd om online rekeninginformatiediensten aan te bieden en die, als u daar toestemming voor geeft, toegang kan krijgen tot bepaalde online rekeninginformatie in de Wallet, zoals de betalingen die u doet en ontvangt;
<b>App</b>	de mobiele en webapplicatie van Sifr waarmee u toegang hebt tot de Wallet en acties kunt uitvoeren, zoals betalingen doen, uw transactiegeschiedenis bekijken, de Wallet blokkeren en contact opnemen met de klantenservice;
<b>Toepasselijk recht</b>	alle toepasselijke wet- en regelgeving (inclusief maar niet beperkt tot lokale wetgeving in de rechtsgebieden waar de Wallet wordt aangeboden en het Programma wordt uitgevoerd), statuten, wettelijke instrumenten, regelgeving, regels, besluiten, richtlijnen van toezichthouders, beleidsregels, instructies of vereisten opgelegd door een bevoegde toezichthoudende autoriteit, evenals interpretaties die door een toezichthouder zijn gepubliceerd, rechterlijke uitspraken die van toepassing zijn op u, ons, Payload Ltd of Sifr, en alle regels of vereisten die betrekking hebben op de Wallet en/of de diensten die onder deze overeenkomst worden geleverd of enige andere regel die wij toepasselijk achten, zoals deze van tijd tot tijd kunnen worden gewijzigd;
<b>Beschikbaar saldo</b>	het bedrag aan niet-bestede tegoeden dat op de Wallet staat en beschikbaar is voor gebruik;
<b>Werkdag</b>	maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur CET, met uitzondering van bank- en officiële feestdagen in Malta;

<b>Klantenservice</b>	(a) het contactcentrum voor vragen over de Wallet. U kunt de klantenservice bereiken via +31 (0)808 258 4888 (uw provider kan kosten in rekening brengen voor dit nummer); of (b) door te mailen naar support@sifr.eu vanaf het e-mailadres dat in de App is geregistreerd;
<b>Automatische incasso</b>	een betaling die via het SEPA-incassosysteem van of naar uw Wallet wordt uitgevoerd;
<b>Kosten</b>	alle kosten die u moet betalen zoals vermeld in het kostenoverzicht;
<b>Kostenoverzicht</b>	het overzicht dat in deze overeenkomst is opgenomen;
<b>KYC</b>	staat voor Know Your Customer en verwijst naar de manieren waarop wij verplicht zijn om uw persoonsgegevens en identiteit te controleren;
<b>Betalingsinitiatie dienstverlener</b>	een externe betaaldienstverlener die door een financiële toezichthouder is goedgekeurd om een online dienst aan te bieden waarmee op uw verzoek een betaling vanaf uw Wallet wordt uitgevoerd;
<b>Persoonsgegevens</b>	de geregistreerde persoonlijke gegevens die van u worden verzameld in verband met het gebruik van de Wallet en de App, waaronder (maar niet beperkt tot): uw naam, geboortedatum, woonadres, e-mailadres en telefoonnummer (vast en/of mobiel). Alle details over de persoonsgegevens die wij verwerken, staan in ons privacybeleid;
<b>Pincode</b>	uw persoonlijke identificatienummer; dit is de beveiligingscode die wij u geven voor gebruik met de Wallet;
<b>Programma</b>	de marketing, verwerking, administratie, controle, het onderhoud, de service, autorisatie of het gebruik van de Wallet en alle andere betaaldiensten die op basis van deze overeenkomst worden aangeboden;
<b>Programmabeheerder/Payload</b>	Payload Ltd, opgericht en geregistreerd in Engeland en Wales onder bedrijfsnummer 14606631, met statutaire zetel aan Epworth House, 25 City Road, Londen, Engeland, EC1Y 1AA; of Sifr namens hen;
<b>Toezichthoudende autoriteit</b>	de Malta Financial Services Authority (de instantie die onze e-money-vergunning verleent en toezicht houdt op onze activiteiten) en/of elke toezichthouder of instantie die bevoegd is over ons, Payload Ltd of Sifr met betrekking tot de Wallet, het Programma of de diensten die onder deze overeenkomst worden geleverd;
<b>SEPA-werkdag</b>	een standaard werkdag in Nederland of België waarop de T2- en SEPA-banksystemen in Europa geopend zijn;
<b>SEPA-overboeking</b>	de Single Euro Payments Area-dienst waarmee u elektronische betalingen in euro (€) kunt verzenden en ontvangen binnen de Europese Unie. De betaling wordt doorgaans binnen één SEPA-werkdag ontvangen door de ontvangende organisatie of bank, mits deze deelneemt aan het SEPA-overboekingsstelsel;

<b>SEPA Instant-overboeking</b>	de Single Euro Payments Area-dienst waarmee u elke kalenderdag elektronische betalingen in euro (€) kunt verzenden en ontvangen binnen de Europese Unie. De betaling wordt doorgaans vrijwel direct ontvangen door de ontvangende organisatie of bank, mits deze deelneemt aan het SEPA-overboekingsstelsel;
<b>T2-overboeking</b>	een realtime brutovereffeningssysteem waarmee u op SEPA-werkdagen elektronische betalingen in euro (€) kunt verzenden en ontvangen binnen de Europese Unie. De betaling wordt doorgaans vrijwel direct ontvangen door de ontvangende organisatie of bank, mits deze deelneemt aan het T2-overboekingsstelsel;
<b>Sifr</b>	Sifr B.V., opgericht in Nederland onder bedrijfsnummer 96888431, met statutaire zetel aan Tijnmuiden 79, 1046 AK, Amsterdam;
<b>Externe dienstverlener/TPP</b>	een rekeninginformatiedienstverlener of een betalingsinitiatiedienstverlener;
<b>Transactie</b>	elke afschrijving, bijschrijving of correctie op een Wallet die invloed heeft op het saldo;
<b>Gebruikersnaam en wachtwoord</b>	een set persoonlijke codes die u zelf kiest om toegang te krijgen tot de App;
<b>Wallet</b>	de elektronische geldrekening die door TPML aan u wordt verstrekt en die volgens deze overeenkomst wordt geopend;
<b>Website</b>	<a href="http://www.sifr.eu">www.sifr.eu</a>
<b>wij, ons of onze</b>	Transact Payments Malta Limited ( <b>TPML</b> ), een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, opgericht en geregistreerd in Malta onder bedrijfsnummer C 91879, kantoorhoudend te Vault 14, Level 2, Valletta Waterfront, Floriana, FRN 1914, Malta, en die door de Malta Financial Services Authority is gemachtigd als elektronischgeldinstelling; en
<b>u of uw</b>	u, de persoon die deze overeenkomst met ons is aangegaan door een Wallet te openen volgens deze overeenkomst;

## 2. De overeenkomst en de Wallet

- 2.1. De Wallet is een elektronische geldrekening die wij aanbieden op basis van onze vergunning van de Malta Financial Services Authority. U moet de Wallet gebruiken volgens deze overeenkomst.
- 2.2. U kunt de meest recente versie van deze overeenkomst op elk moment downloaden of printen via de App en de website.

- 2.3. Als u niet akkoord gaat met (een deel van) deze voorwaarden, moet u de Wallet sluiten en stoppen met het gebruik van de App.

### **3. Een Wallet aanvragen**

- 3.1. Om een Wallet aan te vragen en te gebruiken, moet u minimaal 18 jaar zijn en in Nederland of België wonen.
- 3.2. U kunt een aanvraag doen via de App (te downloaden via Google Play of de Apple App Store). We kunnen u vragen om informatie of documenten aan te leveren om u identiteit en adres te verifiëren, en/of we kunnen elektronische verificatiechecks uitvoeren.
- 3.3. Zodra we de KYC-controle succesvol hebben afgerond, ontvang u een activatiebevestiging in de App en kunt u de Wallet gebruiken.
- 3.4. U mag slechts één Wallet hebben waarin u beschikbare saldo staat. Als we ontdekken dat u meerdere Wallets hebt, kunnen we de Wallet blokkeren en deze overeenkomst beëindigen.

### **4. Persoonsgegevens**

- 4.1. Wanneer u online goederen of diensten koopt, kunnen sommige websites u vragen om u persoonsgegevens in te voeren. In dat geval moet u u actuele persoonsgegevens invoeren.
- 4.2. U moet Sifr zo snel mogelijk op de hoogte stellen van wijzigingen in u persoonsgegevens door contact op te nemen met de klantenservice of door u gegevens in de App bij te werken. U bent zelf verantwoordelijk voor eventuele schade die direct ontstaat doordat u een wijziging te laat doorgeeft of helemaal niet doorgeeft als sprake is van grove nalatigheid of fraude. Wij moeten u nieuwe persoonsgegevens verifiëren en kunnen u vragen om relevante KYC-informatie of documenten aan te leveren.
- 4.3. Wij, of Payload, behouden ons het recht voor om op elk moment te controleren of u persoonsgegevens correct zijn (bijvoorbeeld door originele documenten op te vragen), onder andere om fraude en/of witwassen te voorkomen. U geeft ons en Payload ook toestemming om elektronische identiteitscontroles uit te voeren, zowel door onszelf als via derde partijen, op het moment dat u een Wallet aanvraagt of op enig moment daarna.

### **5. De Wallet gebruiken**

- 5.1. U kunt de Wallet gebruiken, waarbij kosten van toepassing zijn zoals vermeld in het kostenoverzicht. Deze kosten worden in mindering gebracht op u beschikbare saldo zodra ze in rekening worden gebracht.
- 5.2. U kunt geld ontvangen in de Wallet via elektronische overboekingen met SEPA-overboeking, SEPA Instant-overboeking, T2-overboeking en andere betaalmethoden die wij van tijd tot tijd beschikbaar stellen. Wij schrijven het bedrag bij op u Wallet zodra wij de betaling hebben ontvangen.

- 5.3. De Wallet kan ook interne overboekingen ontvangen van andere Wallets die door u worden beheerd of gecontroleerd. Deze worden direct verwerkt.
- 5.4. De Wallet wordt niet bijgeschreven als:
- (a) de Wallet is geschorst, beperkt of beëindigd;
  - (b) de afzender onjuiste of ongeldige Wallet-gegevens heeft gebruikt;
  - (c) wij vermoeden dat de overboeking frauduleus is; of
  - (d) het uitvoeren van de overboeking in strijd zou zijn met wettelijke verplichtingen waaraan wij moeten voldoen.
- 5.5. Als wij de Wallet om een van de redenen in artikel 5.4 niet kunnen bijschrijven, kunnen de gelden worden teruggestuurd naar de afzender zonder dat wij u daarvan vooraf op de hoogte stellen.
- 5.6. Om onze risico's te beheersen, met name op het gebied van witwassen, fraude en veiligheid, passen wij interne controles toe, waaronder limieten, vertragingen en blokkades voor bepaalde soorten betalingen. Deze kunnen wij aanpassen wanneer dat nodig is en om veiligheidsredenen kunnen wij ervoor kiezen om deze wel of niet met u te delen.
- 5.7. U kunt geld vanaf de Wallet overmaken naar externe bankrekeningen via SEPA-overboeking, SEPA Instant-overboeking, T2-overboeking en andere methoden die wij van tijd tot tijd beschikbaar stellen.
- 5.8. Als om welke reden dan ook een transactie wordt uitgevoerd waarbij het bedrag hoger is dan u beschikbare saldo, moet u het verschil direct aan ons betalen. Als u na een melding van ons niet betaalt, behouden wij ons het recht voor om alle nodige stappen te nemen om het verschil te innen, waaronder juridische stappen. Wij kunnen het verschil verrekenen met het saldo op de Wallet, inclusief tegoeden die later worden toegevoegd. Ook kunnen wij de Wallet schorsen totdat het verschil volledig is terugbetaald.
- 5.9. Het beschikbare saldo op de Wallet levert geen rente op.
- 5.10. Het is niet toegestaan om automatische incasso's vanaf de Wallet in te stellen.
- 5.11. Tenzij wij anders aangeven, kun u overal inloggen op de Wallet.
- 5.12. U mag de Wallet niet gebruiken voor illegale doeleinden (doe u dit wel, dan schend u een belangrijk onderdeel van deze overeenkomst en kunnen wij de Wallet schorsen, de functionaliteit beperken of deze overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen volgens artikel **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden..**

## 6. Toegang van derden tot de Wallet

- 6.1. U kunt een externe dienstverlener (ook wel TPP of Open Banking-provider genoemd) toestemming geven om toegang te krijgen tot de informatie in de Wallet of om bepaalde transacties vanuit de Wallet te starten. De TPP moet bevoegd zijn om deze diensten aan te

bieden. We raden aan om vooraf te controleren of de aanbieder geregistreerd staat bij de relevante toezichthouder.

- 6.2. Wanneer u gebruikmaakt van een TPP, geef u toestemming en ga u ermee akkoord dat deze toegang krijgt tot de Wallet of namens u betalingen uitvoert. Zodra de TPP zich correct bij ons heeft geïdentificeerd, behandelen wij elke instructie van de TPP alsof deze rechtstreeks van u komt. U geeft ons ook toestemming om informatie (inclusief persoonsgegevens) met de TPP te delen voor zover dat redelijkerwijs nodig is om hun diensten te kunnen leveren.
- 6.3. Wij kunnen een TPP de toegang tot de Wallet of het uitvoeren van een betaling weigeren als wij vermoeden dat er sprake is van ongeautoriseerde of frauduleuze toegang. Als wij de toegang blokkeren, informeren wij u vooraf of zo snel mogelijk daarna op een manier die wij passend vinden. We informeren u niet als de toepasselijke wetgeving ons dat verbiedt of als er geldige veiligheidsredenen zijn om u niet te informeren. We herstellen de toegang voor de TPP zodra de reden voor de blokkade niet meer bestaat.
- 6.4. U hebt ook het recht om de toegang van een TPP tot de Wallet te blokkeren of in te trekken. Neem hiervoor contact op met de klantenservice.

## **7. Verificatie van de begunstigde**

- 7.1. De Verificatie van de begunstigde (VoP) is een dienst die bedoeld is om fraude en verkeerd uitgevoerde betalingen te helpen voorkomen. Deze dienst controleert of de naam die u als betaler opgeeft overeenkomt met de rekeninggegevens (zoals IBAN of sort code en rekeningnummer) van de persoon die u wilt betalen (de begunstigde), voordat een betaling wordt goedgekeurd.
- 7.2. Bij het starten van een betaling kun u een van de volgende meldingen ontvangen (of een vergelijkbare melding):
  - (a) Match – de naam van de begunstigde komt overeen met de rekeninggegevens;
  - (b) Close Match – er is een vergelijkbare naam gevonden (u krijgt de daadwerkelijke naam te zien om te controleren);
  - (c) No Match – de naam komt niet overeen met de rekeninggegevens;
  - (d) Unavailable – de controle kon niet worden uitgevoerd vanwege technische redenen of omdat de deelnemer ervoor heeft gekozen niet deel te nemen (“opt-out”).
- 7.3. U bent zelf verantwoordelijk voor het controleren van de VoP-uitkomst voordat u een betaling goedkeurt.
- 7.4. Als u een betaling uitvoert terwijl u een “No Match” of “Close Match” (of een vergelijkbare melding) hebt ontvangen, accepteer u het risico dat het geld naar de verkeerde ontvanger gaat en kun u aansprakelijk zijn voor eventuele schade. Dit betekent dat u in dat geval mogelijk geen recht hebt op een terugbetaling.
- 7.5. Wij voeren VoP-controles uit in overeenstemming met het toepasselijke recht.
- 7.6. Wij zijn niet aansprakelijk (en u hebt dus geen recht op een terugbetaling) in de volgende situaties:

- (a) voor schade die ontstaat doordat u een betaling hebt goedgekeurd ondanks een “No Match” of “Close Match” (of een vergelijkbare melding);
  - (b) als u een “Match” (of een vergelijkbare melding) ontvangt, maar het geld toch niet bij de beoogde ontvanger terechtkomt;
  - (c) voor schade die ontstaat door uw gebruik van de VoP-dienst als wij redelijkerwijs vermoeden dat u grof nalatig hebt gehandeld of de dienst hebt gebruikt voor frauduleuze of andere illegale doeleinden; of
  - (d) in alle andere gevallen, behalve wanneer wij volgens het toepasselijke recht aansprakelijk zijn.
- 7.7. Wij zijn alleen aansprakelijk als een VoP-controle door onze fout niet correct is uitgevoerd en dit direct heeft geleid tot een verkeerd uitgevoerde betaling. In dat geval vergoeden wij het overgemaakte bedrag (of herstellen wij u betaalrekening in de toestand waarin deze zou zijn geweest als de transactie niet had plaatsgevonden).
- 7.8. U bevestigt dat u ervan op de hoogte bent dat:
- (a) de VoP-dienst alleen een controle op naam is en geen garantie biedt voor de identiteit van de begunstigde;
  - (b) de VoP-dienst mogelijk geen frauduleuze rekeningen met vergelijkbare namen of vervalste gegevens herkent;
  - (c) VoP-resultaten zijn gebaseerd op gegevens van externe betaaldienstverleners en afhankelijk kunnen zijn van beschikbaarheid en nauwkeurigheid; en
  - (d) VoP-controles het uitwisselen van beperkte persoonsgegevens (zoals naam en rekeninggegevens) tussen betaaldienstverleners met zich meebrengen. Alle gegevens worden verwerkt volgens het toepasselijke recht en ons privacybeleid.
- 7.9. Wij behouden ons het recht voor om de VoP-dienst op elk moment aan te passen, tijdelijk op te schorten of stop te zetten. Eventuele wijzigingen worden via de gebruikelijke communicatiekanalen met klanten gedeeld.

## **8. Transacties autoriseren**

- 8.1. U moet voor elke transactie toestemming geven door a) u pincode of andere beveiligingsgegevens in te voeren, of b) een TPP toestemming te geven om een transactie te starten. Zodra u toestemming hebt gegeven, beschouwen wij de transactie als door u geautoriseerd.
- 8.2. Wanneer u een transactie uitvoert, beschouwen wij deze als ontvangen op het moment dat deze door onze verwerkingspartner is ontvangen. Als een transactieopdracht na 16:00 uur op een werkdag wordt ontvangen, wordt deze geacht op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen.
- 8.3. Zodra een transactie door u is geautoriseerd en door ons is ontvangen, kan deze niet meer worden teruggedraaid.

- 8.4. Het kan voorkomen dat u tijdelijk geen gebruik kunt maken van of toegang hebt tot de Wallet, bijvoorbeeld wanneer Payload of externe dienstverleners onderhoud uitvoeren aan hun systemen of websites. Neem contact op met de klantenservice als u problemen ervaart bij het gebruik van de Wallet. Deze worden zo snel mogelijk opgelost.

## **9. De Wallet beheren en beveiligen**

- 9.1. U bent zelf verantwoordelijk voor de Wallet, het apparaat, de App en alle bijbehorende wachtwoorden, inloggegevens en andere beveiligingsgegevens (we noemen deze in dit artikel samen de “beveiligingsgegevens”). U moet alle mogelijke maatregelen nemen om deze veilig en strikt vertrouwelijk te houden. Voorbeelden van zulke maatregelen zijn onder andere (maar niet beperkt tot):
- (a) laat nooit iemand anders gebruikmaken van u beveiligingsgegevens;
  - (b) schrijf u beveiligingsgegevens nooit op een manier op die door anderen te herkennen is; en
  - (c) hou u beveiligingsgegevens altijd geheim, bijvoorbeeld door u pincode of wachtwoord niet te gebruiken als iemand met u meekijkt.
- 9.2. Als u u beveiligingsgegevens niet goed beschermt, kun u mogelijk geen aanspraak maken op vergoeding van schade als wij kunnen aantonen dat u deze gegevens opzettelijk niet goed hebt beschermd, frauduleus hebt gehandeld, onredelijk laat hebt gereageerd of grof nalatig bent geweest.
- 9.3. Als u denkt dat iemand anders u beveiligingsgegevens kent, moet u ons direct op de hoogte stellen door contact op te nemen met de klantenservice.
- 9.4. Als wij vermoeden dat er sprake is van een beveiligingsrisico of een risico op fraude met betrekking tot de Wallet, zal Sifr u hiervan op een veilige manier op de hoogte stellen via e-mail, sms of een pushmelding.

## **10. Beëindiging van deze overeenkomst**

- 10.1. Deze overeenkomst blijft van kracht totdat deze door u of door ons wordt beëindigd.
- 10.2. Wanneer deze overeenkomst wordt beëindigd, wordt de Wallet gesloten en mag u deze niet meer gebruiken.
- 10.3. Beëindiging door u
- (a) U kunt de Wallet op elk moment sluiten door contact op te nemen met de klantenservice. Zodra de Wallet is gesloten, wordt deze overeenkomst beëindigd.
  - (b) Als er na sluiting nog transacties worden vastgesteld, kosten of vergoedingen in rekening zijn gebracht via de Wallet, of als wij een terugboeking ontvangen van een transactie die het beschikbare saldo heeft verhoogd, informeren wij u over het bedrag en moet u dit direct aan ons terugbetalen.
- 10.4. Beëindiging of schorsing door ons

- (a) Wij, of Payload namens ons, kunnen deze overeenkomst op elk moment beëindigen met een opzegtermijn van twee maanden. De kennisgeving wordt gestuurd naar het e-mailadres dat u aan ons hebt doorgegeven.
- (b) Wij, of Payload namens ons, kunnen de Wallet schorsen, de functionaliteit beperken of deze overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen als:
  - i. u ons niet de benodigde informatie verstrekt of wij denken dat de door u verstrekte informatie onjuist of misleidend is; of
  - ii. u openstaande bedragen niet aan ons terugbetaalt; of
  - iii. u de persoonsgegevens niet verstrekt die nodig zijn om aan onze wettelijke of toezichthoudende verplichtingen te voldoen en deze overeenkomst uit te voeren; of
  - iv. wij redelijkerwijs vermoeden dat de beveiliging van de Wallet is aangetast of dat u, of een derde, de Wallet gebruikt of wil gebruiken op een grof nalatige manier of voor frauduleuze of andere illegale doeleinden; of
  - v. wij denken dat uw gebruik van de Wallet schade kan veroorzaken aan ons of onze systemen; of
  - vi. wij denken dat uw gebruik van de Wallet onze reputatie kan schaden; of
  - vii. u failliet wordt verklaard; of
  - viii. wij hiertoe verplicht zijn volgens het toepasselijke recht, of denken dat uw gebruik van de Wallet in strijd is met het toepasselijke recht; of
  - ix. wij sommige of alle transacties niet kunnen verwerken door toedoen van derden; of
  - x. u een belangrijk onderdeel van deze overeenkomst hebt geschonden of herhaaldelijk een bepaling hebt overtreden en dit niet tijdig hebt opgelost.

10.5. Als wij de Wallet schorsen, beperken of beëindigen, zullen wij of Payload u, indien wettelijk toegestaan, vooraf of zo snel mogelijk daarna informeren. Wij kunnen ook andere betrokken partijen bij een transactie informeren als er een schorsing heeft plaatsgevonden. Waar mogelijk geven wij de redenen voor de schorsing, beperking, beëindiging of het niet uitvoeren van een transactie. Als wij u Wallet blokkeren, wordt deze weer vrijgegeven zodra de reden voor de blokkade niet meer bestaat.

10.6. Nadat u Wallet is gesloten, en voor zover wij aan onze wettelijke verplichtingen hebben voldaan, kun u nog tot zes jaar na het beëindigen van deze overeenkomst toegang krijgen tot het saldo op de Wallet.

10.7. Als u Wallet is gesloten en u ons vraagt om het beschikbare saldo naar u over te maken, kunnen wij eisen dat dit naar een rekening op uw naam gebeurt. We kunnen u ook vragen om KYC-informatie en/of documenten aan te leveren om u identiteit te verifiëren. We kunnen een uitbetalingsvergoeding in rekening brengen als u u beschikbare saldo opvraagt vóór of minimaal 12 maanden na beëindiging van deze overeenkomst. Als er een uitbetalingsvergoeding geldt, staat deze vermeld in het kostenoverzicht.

- 10.8. Als u nog bedragen of kosten aan ons verschuldigd bent op het moment dat u u beschikbare saldo opvraagt, hebben wij het recht om deze bedragen of kosten in mindering te brengen op het saldo in u Wallet.

## **11. Verlies of diefstal van tegoeden**

- 11.1. U bent zelf verantwoordelijk voor het beschermen van het saldo op de Wallet, net zoals u contant geld in een fysieke portemonnee zou beschermen. Als het beschikbare saldo verloren gaat of wordt gestolen, kun u (een deel van) het geld kwijtraken, tenzij u ons op tijd informeert zoals beschreven in dit artikel.
- 11.2. Als u weet of vermoedt dat iemand ongeautoriseerde toegang heeft gekregen tot de Wallet, of als u denkt dat een transactie niet correct is uitgevoerd, moet u direct contact opnemen met de klantenservice via [support@sifr.eu](mailto:support@sifr.eu) en de Wallet blokkeren via de App of website, zodat deze niet meer gebruikt kan worden.
- 11.3. Als uit ons onderzoek blijkt dat u een betwiste transactie zelf hebt goedgekeurd, of dat u frauduleus hebt gehandeld, of dat u de voorwaarden van deze overeenkomst opzettelijk of door nalatigheid hebt geschonden (bijvoorbeeld door u beveiligingsgegevens te delen waardoor iemand anders een betaling kon doen), kunnen wij weigeren het bedrag terug te betalen.
- 11.4. Zodra u ongeautoriseerd gebruik van de Wallet meldt, blokkeren wij deze zodat deze niet meer gebruikt kan worden.
- 11.5. U gaat ermee akkoord om samen te werken met onze medewerkers, toezichhouders, de politie en onszelf als wij vermoeden dat de Wallet frauduleus is gebruikt.
- 11.6. Als u denkt dat er een transactie is uitgevoerd die u niet hebt goedgekeurd, of dat deze onjuist is uitgevoerd, moet u dit zo snel mogelijk melden, en uiterlijk binnen 13 maanden na de transactiedatum. Wij zullen het bedrag dan direct terugbetalen. We doen dit niet als wij denken dat de situatie is ontstaan door een schending van deze overeenkomst, grove nalatigheid of als we een redelijk vermoeden van fraude hebben.
- 11.7. Als u denkt dat wij een transactie niet correct hebben uitgevoerd, zullen wij deze direct proberen te traceren en u informeren over de uitkomst. Hiervoor brengen wij geen kosten in rekening. Als wij aansprakelijk zijn, betalen wij het bedrag zo snel mogelijk terug, inclusief eventuele kosten die in rekening zijn gebracht.
- 11.8. Als een betwiste transactie is gestart door een TPP, moet de TPP aantonen dat de transactie correct is geauthenticeerd, nauwkeurig is geregistreerd en niet is beïnvloed door een storing in de betaaldienst.
- 11.9. Als een transactie binnen de EER later is aangekomen dan volgens deze overeenkomst had gemoeten, kun u ons vragen om contact op te nemen met de ontvangende bank zodat deze de transactie behandelt alsof deze op tijd is uitgevoerd.
- 11.10. Als er geld op de Wallet wordt bijgeschreven dat daar niet thuishoort, zullen wij dit waar mogelijk direct terugsturen naar de rekening of bank van de afzender. Als dit gebeurt, ga u ermee akkoord om het bedrag aan ons terug te betalen en mee te werken aan het

terugvorderen ervan. Als wij het bedrag niet kunnen terughalen, zijn wij verplicht om voldoende gegevens over u en de onjuiste betaling te verstrekken aan de bank of instelling die de betaling heeft gedaan, zodat zij het bedrag kunnen terugvorderen.

## **12. Betalingsgeschillen**

- 12.1. Als u een transactie betwist die u zelf hebt goedgekeurd en die is verwerkt, moet u dit oplossen met de partij bij wie u de goederen of diensten hebt gekocht. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de kwaliteit, veiligheid, rechtmatigheid of andere aspecten van goederen of diensten die met saldo van de Wallet zijn betaald.
- 12.2. Als het geschil niet kan worden opgelost, kun u contact opnemen met de klantenservice. Wij zullen dan proberen u te helpen bij het vinden van een oplossing.
- 12.3. Als u denkt dat een transactie zonder uw toestemming is uitgevoerd of onjuist is verwerkt, kun u Sifr vragen om dit te onderzoeken. Tijdens het onderzoek is het betwiste bedrag niet beschikbaar om te gebruiken. Als uit het onderzoek blijkt dat de transactie correct was, wordt het bedrag alsnog in mindering gebracht op u beschikbare saldo en kunnen wij, volgens het kostenoverzicht, een onderzoekskost in rekening brengen. Als u niet voldoende saldo hebt, moet u het bedrag direct aan ons terugbetalen zodra wij hierom vragen.

## **13. Valuta**

- 13.1. U kunt betalingen ontvangen in de Wallet en betalingen doen vanuit de Wallet in euro's binnen Nederland en België. Het is niet toegestaan om betalingen in andere valuta te doen.

## **14. Onze aansprakelijkheid**

- 14.1. Wij zijn niet aansprakelijk voor:
  - (a) schade die ontstaat door omstandigheden die direct of indirect buiten onze controle liggen;
  - (b) verlies van winst, verlies van omzet, of enige indirecte, gevolg-, bijzondere of bestraffende schade;
  - (c) schade die voortvloeit uit gebruik van de Wallet dat niet in overeenstemming is met deze overeenkomst;
  - (d) goederen of diensten die u koopt met saldo van de Wallet;
  - (e) situaties waarin iemand weigert om betalingen vanuit de Wallet te accepteren; of
  - (f) schade die u lijdt door verlies, fraude of diefstal die u later dan 13 maanden na de gebeurtenis of afschrijving aan ons hebt gemeld.
- 14.2. Als er door onze fout onterecht geld van u beschikbare saldo is afgeschreven, is onze enige verplichting om het juiste bedrag aan u terug te betalen.
- 14.3. Niets in deze overeenkomst sluit onze aansprakelijkheid uit of beperkt deze voor overlijden of persoonlijk letsel als gevolg van onze nalatigheid of fraude.

- 14.4. De uitsluitingen en beperkingen in dit artikel 14 zijn ook van toepassing op onze partners, waaronder leveranciers, aannemers, vertegenwoordigers en hun eventuele partners, voor zover dit verband houdt met deze overeenkomst.

## 15. Klachten

- 15.1. Als u een klacht wilt indienen over de Wallet, kun u een e-mail sturen naar de klantenservice van Sifr via [support@sifr.eu](mailto:support@sifr.eu).
- 15.2. De klantenservice probeert zo snel mogelijk per e-mail te reageren en uiterlijk binnen 15 werkdagen.
- 15.3. Als u niet tevreden bent met de reactie van onze klantenservice, kun u u klacht escaleren naar de klachtenafdeling van TPML via [complaints@transactpay.com](mailto:complaints@transactpay.com). Zorg ervoor dat u de benodigde persoonsgegevens vermeldt, zodat we u correct kunnen identificeren en contacteren.
- 15.4. Als de klachtenafdeling van TPML niet direct op u klacht kan reageren, ontvang u een bevestiging van ontvangst en wordt er een formeel onderzoek gestart. U ontvangt binnen 35 werkdagen na u klacht een inhoudelijke reactie met onze bevindingen. We doen ons best om tot een oplossing te komen en leggen duidelijk uit hoe we tot onze beslissing zijn gekomen.
- 15.5. In het onwaarschijnlijke geval dat we u klacht niet naar tevredenheid kunnen oplossen, heb u het recht om u klacht voor te leggen aan de Central Bank of Malta via [complaints@centralbankmalta.org](mailto:complaints@centralbankmalta.org).
- 15.6. Als u na escalatie naar de Central Bank of Malta nog steeds niet tevreden bent met de uitkomst, kun u u klacht voorleggen aan de Arbitrer for Financial Services via: Office of the Arbitrer for Financial Services, 1st Floor, St Calcedonius Square, Floriana FRN 1530, Malta (Telefoon +356 21249245, Website: <https://financialarbiter.org.mt>).

## 16. Algemene communicatie

- 16.1. Wanneer wij, Payload of Sifr met u communiceren, doen we dit via e-mail of via een pushmelding/sms op u mobiele apparaat. We gebruiken hiervoor de meest recente contactgegevens die u aan ons hebt doorgegeven.
- 16.2. U kunt contact opnemen met de klantenservice via de gegevens die in artikel 1 staan vermeld.

## 17. Persoonsgegevens

- 17.1. TPML verzamelt bepaalde gegevens over de gebruiker van de Wallet om de Wallet te kunnen beheren. U moet u persoonsgegevens (zoals u naam en adres) aan ons verstrekken zodat wij onze verplichtingen onder deze overeenkomst kunnen nakomen. In sommige gevallen gebruiken we u persoonsgegevens ook om, op uw verzoek, bepaalde stappen te zetten voordat we deze overeenkomst aangaan. Als u de gevraagde persoonsgegevens niet verstrekt, zullen we deze overeenkomst beëindigen volgens artikel **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden..**
- 17.2. Wij verwerken en beschermen u persoonsgegevens in overeenstemming met alle toepasselijke privacywetgeving. Voor uitgebreide informatie over wanneer en waarom wij u

persoonsgegevens verzamelen, hoe we deze gebruiken en onder welke voorwaarden we deze kunnen delen, kun u ons privacybeleid raadplegen. Dit ontvang u op het moment dat wij u persoonsgegevens verzamelen.

## **18. Wijzigingen in deze overeenkomst**

- 18.1. Wij kunnen deze overeenkomst op elk moment aanpassen of wijzigen, mits we u minimaal 2 maanden van tevoren informeren. In dat geval vragen we Payload om u hiervan op de hoogte te stellen via e-mail of u mobiele apparaat (met de meest recente contactgegevens die u aan ons hebt doorgegeven).
- 18.2. Als u het niet eens bent met de voorgestelde wijzigingen, kun u deze overeenkomst binnen de opzegtermijn van 2 maanden beëindigen. U kunt in die periode ook u ongebruikte beschikbare saldo opnemen zonder kosten. Als u ons niet vóór het einde van deze periode laat weten dat u niet akkoord gaat, gaan we ervan uit dat u de wijzigingen hebt geaccepteerd.
- 18.3. Als een deel van deze overeenkomst niet voldoet aan wettelijke of toezichthoudende vereisten, zullen we dat deel niet toepassen, maar behandelen we het alsof het wel overeenkomt met de relevante regelgeving. Als we eerst operationele aanpassingen moeten doorvoeren om volledig aan nieuwe regelgeving te voldoen, doen we dat zo snel als redelijkerwijs mogelijk is.

## **19. Taal**

Alleen de Engelstalige versie van deze overeenkomst, alle communicatie die wij naar u sturen en alle inhoud op de website zijn van toepassing. Als we deze overeenkomst of andere inhoud vertalen naar een andere taal, is die vertaling alleen bedoeld ter referentie.

## **20. Toepasselijk recht**

Op deze overeenkomst is het Maltese recht van toepassing.

## **21. Bevoegde rechter**

U stemt in met de niet-exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken in Malta. 'Niet-exclusieve bevoegdheid' betekent dat u mogelijk ook het recht hebt om een geschil voor te leggen aan een rechtbank in een ander land.

## **22. Overige bepalingen**

- 22.1. Als wij een recht of rechtsmiddel uit deze overeenkomst niet direct of niet volledig uitoefenen, betekent dit niet dat we afstand doen van dat recht of rechtsmiddel. We kunnen dit recht dus op een later moment alsnog uitoefenen.
- 22.2. De Wallet is een betaaldienst en geen spaar- of kredietproduct en valt daarom niet onder het depositogarantiestelsel. Dit stelsel beschermt het geld van klanten wanneer financiële instellingen failliet gaan. Meer informatie vind u via: <https://www.mfsa.mt/our-work/depositor-and-investor-compensation-schemes>. Wij zorgen er wel voor dat u tegoeden worden beschermd volgens het toepasselijke recht als wij insolvent worden. Wil u meer weten over hoe u tegoeden worden beschermd, neem dan contact op met de klantenservice.

- 22.3. Als een bepaling van deze overeenkomst ongeldig of niet afdwingbaar wordt verklaard, blijven de overige bepalingen volledig van kracht.
- 22.4. U mag u rechten en voordelen uit deze overeenkomst niet overdragen. Dit betekent dat de overeenkomst persoonlijk is en niet aan iemand anders kan worden overgedragen. U blijft verantwoordelijk totdat alle Wallets die aan u zijn verstrekt zijn gesloten en alle bedragen die u volgens deze overeenkomst verschuldigd bent volledig zijn betaald. Wij mogen onze rechten en voordelen uit deze overeenkomst wel overdragen aan een derde partij en kunnen onze verplichtingen uitbesteden, zolang dit naar redelijkheid geen negatieve impact heeft op uw rechten.
- 22.5. De Wallet wordt aangeboden door Transact Payments Malta Limited op basis van haar vergunning van de Malta Financial Services Authority.
- 22.6. Sifr beheert de Wallet die wordt aangeboden door Transact Payments Malta Limited en is beschikbaar om klantenservice te bieden als u vragen hebt. Sifr voert ook activiteiten uit zoals sponsoring, marketing, het aanbieden van het IT-platform en het uitvoeren van klantonderzoek.

## Kostenoverzicht

### Walletkosten

Soort kosten	Kosten (EUR)
Accountkosten (per maand of per jaar)	9,99 per maand
	99,99 per jaar
Transactiekosten	Gratis
Inactiviteitskosten	1 per maand
Chargeback-verwerkingskosten**	25

\*\*Deze kosten kunnen in rekening worden gebracht bij betwistingen zonder geldige reden, maar niet in geval van bevestigde fraude of onbevoegde activiteiten.

## Algemene voorwaarden van Sifr Mastercard

Versie: 1.2

Laatst bijgewerkt op 24 april 2026

**BELANGRIJKE INFORMATIE:** Lees deze overeenkomst zorgvuldig door voordat u de rekening activeert. Deze overeenkomst treedt in werking en is bindend zodra u de kaart activeert of gebruikt. Deze overeenkomst blijft van kracht totdat de kaart vervalt of totdat een van beide partijen deze overeenkomst beëindigt, afhankelijk van hetgeen zich het eerst voordoet. Het overzicht van kosten en limieten aan het einde van dit document maakt integraal deel uit van deze overeenkomst.

### 1. Definities en interpretatie:

<b>Rekening</b>	De e-geldrekening die aan de kaart is gekoppeld en die wij u ter beschikking stellen.
<b>Extra kaart</b>	Elke extra kaart die op enig moment na de succesvolle registratie van een rekening aan een persoon wordt verstrekt en die geen primaire kaart of vervangende kaart is.
<b>Extra kaarthouder</b>	Een persoon aan wie u toestemming heeft verleend om een extra kaart te houden en te gebruiken.
<b>Overeenkomst</b>	Deze algemene voorwaarden met betrekking tot het gebruik van de kaart(en), die van tijd tot tijd kunnen worden gewijzigd.
<b>App</b>	De mobiele applicatie die door Sifr wordt aangeboden en waarmee u toegang heeft tot de rekening en bepaalde rekeninggerelateerde handelingen kunt verrichten, waaronder het activeren van de kaart, het bekijken van transacties, het blokkeren en deblokkeren van de kaart en het stellen van vragen aan de klantenservice met betrekking tot het gebruik van de kaart.
<b>Toepasselijk recht</b>	De toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot de uitgifte en het gebruik van de kaart en de rekening, met inbegrip van (maar niet beperkt tot) lokale wetgeving in de rechtsgebieden waarin het programma wordt aangeboden en beheerd, alsmede statuten, een wettelijk instrument, akte, verordening, regel, beschikking, toezichtrichtlijn, beleid, instructie of vereiste zoals vastgesteld door een toepasselijke toezichthoudende autoriteit, of interpretatie gepubliceerd door een toezichthoudende autoriteit, elke beschikking uitgevaardigd door een bevoegde rechtbank met rechtsmacht over u, ons of de programmabeheerder, of elke regel of vereiste vastgesteld door Mastercard met betrekking tot de kaart en/of diensten die onder deze overeenkomst worden geleverd, of elke andere regel die wij als geldig beschouwen en zoals van tijd tot tijd gewijzigd.

<b>Beschikbaar saldo</b>	De waarde van niet-bestede middelen die op de rekening zijn gestort en beschikbaar zijn voor gebruik.
<b>Werkdag</b>	Maandag tot en met vrijdag, van 9.00 tot 17.00 uur CET, met uitzondering van bank- en feestdagen in Malta.
<b>Kaart</b>	Elke kaart die wij u op grond van deze overeenkomst verstrekken.
<b>Klantenservice</b>	Het contactcentrum voor vragen over de kaart en de rekening. U kunt contact opnemen met de klantenservice door: <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) te bellen naar +31 (0)808 258 4888 (uw netwerkprovider kan hiervoor kosten in rekening brengen); of</li> <li>(b) een e-mail te sturen naar support@sifr.com vanaf het e-mailadres dat in de app is geregistreerd.</li> </ul>
<b>Vervaldatum</b>	Voor fysieke kaarten: de vervaldatum die op de kaart staat vermeld. Voor virtuele kaarten: de vervaldatum die u per e-mail is toegestuurd na uw aanvraag voor een virtuele kaart.
<b>Kosten</b>	Alle door u verschuldigde kosten zoals vermeld in het overzicht van kosten en limieten.
<b>Overzicht van kosten en limieten</b>	Het overzicht dat integraal deel uitmaakt van deze overeenkomst.
<b>KYC</b>	Afkorting van “Know Your Customer”; het proces waarbij wij uw persoonsgegevens verifiëren.
<b>Mastercard</b>	Het betalingsnetwerk dat van toepassing is op de kaart.
<b>Persoonsgegevens</b>	De geregistreerde persoonlijke identiteitsgegevens met betrekking tot het gebruik van de kaart en de app, waaronder (maar niet beperkt tot) uw: naam, geboortedatum, woonadres, e-mailadres en telefoonnummer (vast en/of mobiel). Nadere informatie over de verwerking van persoonsgegevens is opgenomen in ons privacybeleid.
<b>Fysieke kaart</b>	Een fysieke (plastic) kaart waarmee transacties kunnen worden uitgevoerd.
<b>PIN</b>	Persoonlijk identificatienummer; dat wil zeggen, het beveiligingsnummer dat is verstrekt voor gebruik met de kaart.
<b>Primaire kaart</b>	De eerste kaart die op grond van deze overeenkomst aan u wordt verstrekt.

<b>Primaire kaarthouder</b>	U, de persoon aan wie de primaire kaart is verstrekt en die verantwoordelijk is voor het gebruik van alle andere extra kaarten in overeenstemming met deze overeenkomst.
<b>Programma</b>	De uitgifte, marketing, verkoop, verwerking, administratie, het beheer, de autorisatie en het gebruik van de kaarten, alsmede alle andere betalingsdiensten die op grond van deze overeenkomst worden verleend.
<b>Programmabeheerder</b>	Payload Ltd, opgericht en geregistreerd in Engeland en Wales onder ondernemingsnummer 14606631 en kantoorhoudend te Epworth House, 25 City Road, Londen, Engeland, EC1Y 1AA; of Sifr namens Payload Ltd.
<b>Toezichhouden de autoriteit</b>	Mastercard en/of elke toezichhouder of instantie (bijvoorbeeld de Malta Financial Services Commission, de instanties die onze vergunning verlenen en toezicht houden op onze handelingen) die toezicht houdt op ons of de programmabeheerder met betrekking tot de kaart of de diensten die op grond van deze overeenkomst worden verleend.
<b>Handelaar</b>	Een natuurlijke of rechtspersoon die elektronisch geld accepteert.
<b>Sifr</b>	Sifr B.V., opgericht in Nederland onder ondernemingsnummer 96888431 en kantoorhoudend te Tijnmuiden 79, 1046 AK Amsterdam.
<b>Transactie</b>	Het gebruik van de kaart om (i) een betaling te verrichten of goederen of diensten aan te schaffen bij een handelaar, waarbij u (geheel of gedeeltelijk) betaalt, inclusief wanneer u via internet, telefonisch of per postorder betaalt, of (ii) contant geld op te nemen bij een geldautomaat of bank.
<b>Gebruikersnaam en wachtwoord</b>	Persoonlijke inloggegevens die u kiest om toegang te krijgen tot de app.
<b>Virtuele kaart</b>	Een niet-fysieke kaart waarmee transacties kunnen worden uitgevoerd. Verwijzingen naar een fysieke kaart in deze overeenkomst hebben uitsluitend betrekking op de fysieke kaart.
<b>Website</b>	<a href="http://www.sifr.eu">www.sifr.eu</a>
<b>wij, ons of onze</b>	Transact Payments Malta Limited (“TransactPay”), een vennootschap opgericht in Malta met vestigingsadres te Vault 14, Level 2, Valletta Waterfront, Floriana, FRN 1914, ondernemingsnummer 91879, erkend door de Malta Financial Services Authority als instelling voor elektronisch geld.

**u of uw** U, de persoon die deze overeenkomst aangaat door gebruik van de kaart, alsmede iedere persoon aan wie u toestemming heeft verleend om een kaart te gebruiken overeenkomstig deze overeenkomst.

## **2. Uw overeenkomst en kaart**

- a.** De kaart wordt door ons uitgegeven op grond van onze Mastercard-licentie. U dient de kaart te gebruiken in overeenstemming met deze overeenkomst.
- b.** U kunt de meest recente versie van deze overeenkomst te allen tijde downloaden of afdrukken via de website en/of een papieren exemplaar opvragen bij de klantenservice.
- c.** De kaart is een e-geldproduct. Zij vormt geen kredietkaart, charge card of debetkaart en is op geen enkele wijze gekoppeld aan een bankrekening.
- d.** Het is u niet toegestaan de kaart te verkopen of anderszins over te dragen.
- e.** De kaart is uitsluitend bestemd voor persoonlijk gebruik en mag niet worden gebruikt voor zakelijke of commerciële doeleinden.

## **3. De kaart verkrijgen en activeren**

- a.** Om een kaart aan te vragen en te gebruiken, dient u ten minste 18 jaar oud te zijn en woonachtig te zijn in Nederland of België.
- b.** U kunt een kaart aanvragen via de app. Wij kunnen u daarbij verzoeken informatie en/of documentatie te verstrekken ter verificatie van uw identiteit en adres. Daarnaast kunnen wij elektronische identiteitscontroles uitvoeren (ook wel "KYC"-controles genoemd).
- c.** Ongeacht het aantal en het type kaarten waarover u beschikt, heeft u slechts één rekening waarop uw beschikbare saldo wordt aangehouden. Indien wij vaststellen dat u meer dan één rekening heeft, behouden wij ons het recht voor de kaart te blokkeren en deze overeenkomst te beëindigen.
- d.** Wanneer u de kaart ontvangt, dient u deze te activeren. U kunt uw virtuele of fysieke kaart activeren door de laatste vier cijfers van uw kaart in de app in te voeren.
- e.** Op voorwaarde dat wij de KYC-controle met succes hebben kunnen afronden, ontvangt u een activeringsbevestiging in de app en kunt u de kaart gebruiken.

## **4. Persoonsgegevens**

- a.** Wanneer u online goederen of diensten koopt, kan het voorkomen dat u uw persoonsgegevens dient in te voeren. In dat geval bent u verplicht correcte en actuele gegevens te verstrekken.
- b.** U dient de programmabeheerder onverwijld in kennis te stellen van iedere wijziging in uw persoonsgegevens, hetzij door contact op te nemen met de klantenservice, hetzij door uw

gegevens in de app bij te werken. U bent aansprakelijk voor schade die rechtstreeks voortvloeit uit het niet, niet tijdig of onjuist doorgeven van dergelijke wijzigingen, voor zover sprake is van nalatigheid of fraude. Wij kunnen uw gewijzigde persoonsgegevens verifiëren en u verzoeken om aanvullende KYC-informatie of documentatie.

- c. Wij, dan wel de programmabeheerder, behouden ons het recht voor te allen tijde de juistheid van uw persoonsgegevens te verifiëren, onder meer ter voorkoming van fraude en/of witwassen. In dat kader kunnen wij u verzoeken aanvullende informatie of originele documentatie te verstrekken. U verleent ons en de programmabeheerder hierbij toestemming elektronische identiteitscontroles uit te voeren, zowel rechtstreeks als via derde partijen, zowel bij de aanvraag van de kaart als gedurende de looptijd van deze overeenkomst.

## **5. Tegoeden op de kaart storten**

- a. U kunt tegoeden op uw rekening storten via een debetkaart, creditcard of bankoverschrijving. TransactPay is niet verantwoordelijk voor bedragen die niet (tijdig of correct) op uw rekening worden bijgeschreven en verricht zelf geen diensten voor de verwerking of bijschrijving van tegoeden. Nadere informatie over het storten van tegoeden is beschikbaar op de website.
- b. Wij en de programmabeheerder behouden ons het recht voor om te allen tijde verificatie van de herkomst van tegoeden te verlangen.

## **6. De kaart gebruiken**

- a. U kunt de kaart gebruiken tegen de kosten die zijn opgenomen in het overzicht van kosten en limieten onderaan deze overeenkomst. De kosten worden van het beschikbare saldo afgeschreven op het moment dat ze aan u in rekening worden gebracht.
- b. Periodieke kosten worden door u naar rato voldaan tot het moment van beëindiging van deze overeenkomst. Indien kosten vooraf zijn betaald, wordt het ongebruikte deel naar rato aan u terugbetaald.
- c. Tenzij anders door ons aangegeven, kunt u de kaart gebruiken bij iedere handelaar die Mastercard accepteert.
- d. U dient er te allen tijde voor zorg te dragen dat het beschikbare saldo toereikend is voor elke door u geautoriseerde transactie, inclusief eventuele btw en andere toepasselijke belastingen, heffingen en kosten. Indien het beschikbare saldo onvoldoende is, kan het voorkomen dat een handelaar niet toestaat dat u het resterende bedrag met een andere betaalmethode voldoet.
- e. Indien om welke reden dan ook een transactie wordt uitgevoerd terwijl het beschikbare saldo onvoldoende is, bent u verplicht het verschil onverwijld aan ons te voldoen. Indien u na daartoe te zijn aangemaand in gebreke blijft, behouden wij ons het recht voor om het verschuldigde bedrag te incasseren, zo nodig via gerechtelijke stappen.
- f. In bepaalde gevallen kan een handelaar vereisen dat een hoger bedrag wordt gereserveerd dan de waarde van de daadwerkelijke transactie, bijvoorbeeld bij hotelreserveringen of autohuur. In dat geval wordt het betreffende bedrag tijdelijk geblokkeerd en niet beschikbaar

voor gebruik, totdat de transactie is afgerond of uiterlijk gedurende een periode van 30 dagen. Wij blokkeren alleen toegang tot het exacte bedrag dat u bij de handelaar autoriseert. U wordt alleen het werkelijke en definitieve bedrag van de transactie in rekening gebracht.

- g.** U kunt de kaart niet gebruiken bij handelaren die geen online autorisatie van het beschikbare saldo kunnen uitvoeren (zoals bij transacties aan boord van vliegtuigen en schepen, bepaalde in-flight-transacties en tolpoorten zonder online verbinding ). Wij zijn niet aansprakelijk indien een handelaar betaling met de kaart weigert.
  - h.** Wij raden het gebruik van een virtuele kaart af voor aankopen waarbij de fysieke kaart bij afhaling of toegang moet worden getoond, zoals bij sommige theaterkaartjes, hotelverblijf, autohuur en andere online aankopen die ter plaatse worden afgehaald.
  - i.** Afhankelijk van het type en de locatie van de geldautomaat en de instellingen van de kaart, is het mogelijk dat u geen contant geld kunt opnemen met een virtuele kaart.
- 6.10.** Het gebruik van de kaart is onderworpen aan de toepasselijke limieten, zoals opgenomen in het overzicht van kosten en limieten.
- 6.11.** U mag de kaart niet gebruiken voor illegale doeleinden.

## **7. Transacties autoriseren**

- a.** U dient toestemming te geven voor een transactie door a) gebruik te maken van uw pincode of andere persoonlijke beveiligingscode, b) kaartgegevens te verstrekken en/of c) andere vereiste authenticatiemiddelen of persoonsgegevens te gebruiken. Zodra u op deze wijze toestemming heeft gegeven, wordt de transactie geacht door u te zijn geautoriseerd.
- b.** Een transactie wordt geacht door ons te zijn ontvangen op het moment dat deze door onze verwerkingspartner is verwerkt.
- c.** Een door u geautoriseerde en door ons ontvangen transactie kan niet worden ingetrokken of teruggedraaid.
- d.** Bepaalde handelaren accepteren mogelijk geen betalingen met de kaart. Wij aanvaarden hiervoor geen aansprakelijkheid. Het is uw verantwoordelijkheid om na te gaan of een handelaar betalingen met de kaart accepteert.
- e.** Uw mogelijkheid om de kaart te gebruiken kan van tijd tot tijd tijdelijk worden onderbroken, bijvoorbeeld als de programmabeheerder of externe dienstverleners onderhoud moeten uitvoeren aan hun systemen of websites. Indien u problemen ondervindt bij het gebruik van de kaart of de rekening, kunt u contact opnemen met de klantenservice, die het probleem zo spoedig mogelijk probeert op te lossen.

## **8. Extra kaarten**

- 8.1.** Naar ons eigen oordeel en op voorwaarde dat wij voldoende KYC-informatie en/of documentatie hebben ontvangen (overeenkomstig artikel 3.2), kunt u in aanmerking komen voor het aanvragen van maximaal één extra fysieke kaart en maximaal drie extra virtuele kaarten die direct aan de rekening zijn gekoppeld, voor gebruik door extra kaarthouders. U kunt een aanvraag indienen via de klantenservice of via het gedeelte “Kaarten” in de app.

- 8.2. Extra kaarthouders dienen ten minste 18 jaar oud te zijn of, indien u wettelijk verantwoordelijk voor hen bent, ten minste 13 jaar oud. Transacties door personen jonger dan 18 jaar kunnen door bepaalde handelaren worden geweigerd. In alle gevallen blijft u volledig verantwoordelijk voor het gebruik van de extra kaart door een extra kaarthouder. Wij kunnen, indien nodig, KYC-informatie en/of documentatie van iedere extra kaarthouder opvragen.
- 8.3. Indien uw aanvraag voor een extra kaart wordt goedgekeurd, verstrekken wij de extra kaart. Hieraan kunnen kosten verbonden zijn. Indien dit het geval is, worden deze vermeld in het overzicht van kosten en limieten. U kunt de kaart vervolgens aan de aangewezen extra kaarthouder verstrekken voor uitsluitend persoonlijk gebruik, op voorwaarde dat:
- (a) u de extra kaarthouder een kopie van deze algemene voorwaarden verstrekt, waarbij deze voorwaarden ook op het gebruik door de extra kaarthouder van toepassing zijn;
  - (b) de extra kaart uitsluitend door die extra kaarthouder wordt gebruikt;
  - (c) u de primaire kaart voor uw eigen en exclusieve gebruik bewaart in overeenstemming met deze overeenkomst; en
  - (d) alle transacties die met de extra kaart worden uitgevoerd, worden geacht door u als primaire kaarthouder te zijn geautoriseerd. U blijft volledig aansprakelijk voor deze transacties en eventuele kosten.
- 8.4. Het is niet mogelijk rechtstreeks geld op een extra kaart te storten. Extra kaarten zijn gekoppeld aan dezelfde rekening als de primaire kaart, zodat transacties met de extra kaart worden voldaan vanuit het saldo van de rekening.
- 8.5. U dient ervoor te zorgen dat extra kaarthouders jonger dan 18 jaar de kaart niet gebruiken voor transacties waarvoor een minimumleeftijd van 18 jaar geldt, waaronder (maar niet beperkt tot) de aankoop van alcohol, kansspelen of entertainment voor volwassenen.

## **9. Beheer en bescherming van de rekening en de kaart**

- a.** U heeft een persoonlijk identificatienummer (PIN) nodig om betalingen met de kaart te autoriseren. Uw PIN is beschikbaar via de app.
- b.** Indien u uw PIN bent vergeten, kunt u deze via de app opnieuw opvragen. Voor verdere ondersteuning kunt u contact opnemen met de klantenservice.
- c.** U mag de kaart niet aan andere personen geven of andere personen toestaan deze te gebruiken.
- d.** U bent verantwoordelijk voor de rekening, de kaart, de PIN, de online rekening en alle daarmee verband houdende beveiligingsgegevens (hierna gezamenlijk: de "beveiligingsgegevens"). U dient alle redelijke maatregelen te treffen om deze beveiligingsgegevens veilig en vertrouwelijk te houden. Dit omvat onder meer (maar is niet beperkt tot):
  - i.** de beveiligingsgegevens niet aan derden verstrekken of door derden laten gebruiken;

- ii. de beveiligingsgegevens niet schriftelijk of elektronisch vastleggen op of bij de kaart of andere voorwerpen die u bij de kaart bewaart;
  - iii. de beveiligingsgegevens te allen tijde geheim te houden, bijvoorbeeld door uw PIN niet te gebruiken als iemand anders meekijkt.
- e. Indien u nalaat uw beveiligingsgegevens veilig te bewaren, kan het zijn dat u geen recht heeft op vergoeding van verliezen indien wij aantonen dat er sprake is van opzet, fraude, grove nalatigheid of onredelijke vertraging aan uw zijde. In alle andere gevallen bedraagt het maximale bedrag dat u verschuldigd bent € 50.
  - f. Indien u vermoedt dat een derde kennis heeft van uw beveiligingsgegevens, dient u ons hiervan onverwijld op de hoogte te stellen via de klantenservice.
  - g. Indien wij vermoeden of vaststellen dat er sprake is van een veiligheidsrisico of een risico op fraude met betrekking tot de kaart, zal de programmabeheerder u hiervan op beveiligde wijze op de hoogte stellen via e-mail, sms of pushmelding.
  - h. Indien uw fysieke kaart is verlopen of nadat u deze als verloren of gestolen heeft gemeld alsnog wordt teruggevonden, dient u de kaart onbruikbaar te maken door deze door de magneetstrip heen door te knippen.

## **10. Annulering**

- 10.1.** U kunt de kaart te allen tijde opzeggen en deze overeenkomst beëindigen door contact op te nemen met de klantenservice.
- 10.2.** Zodra wij alle vereiste informatie van u hebben ontvangen (met inbegrip van KYC-documentatie) en alle transacties, kosten en vergoedingen zijn verwerkt en in rekening gebracht, zullen wij het beschikbare saldo aan u terugbetalen, mits:
  - (a) u niet frauduleus of met grove nalatigheid hebt gehandeld, of op een wijze die aanleiding geeft tot een redelijk vermoeden van fraude of grove nalatigheid; en
  - (b) er geen wettelijke of regelgevende verplichtingen bestaan die ons verplichten het beschikbare saldo (gedeeltelijk) aan te houden, noch een verzoek daartoe is gedaan door een bevoegde autoriteit, waaronder de politie, een rechterlijke instantie of toezichthouder.
- 10.3.** Zodra de kaart en de rekening zijn geannuleerd, dient u uw fysieke kaart(en) te vernietigen.
- 10.4.** Indien na terugbetaling van het beschikbare saldo blijkt dat er alsnog transacties zijn verwerkt of kosten zijn ontstaan met gebruik van de kaart(en), zal de programmabeheerder u hiervan op de hoogte stellen. U bent in dat geval verplicht het betreffende bedrag op eerste verzoek onmiddellijk aan ons terug te betalen.

## **11. Vervaldatum en inwisseling**

- 11.1.** U kunt de kaart na de vervaldatum niet meer gebruiken. Deze overeenkomst eindigt op de vervaldatum, tenzij wij u een vervangende kaart verstrekken.

- 11.2. U kunt het beschikbare saldo te allen tijde tijdens de looptijd van de rekening laten uitbetalen door contact op te nemen met de klantenservice. Zodra de rekening is gesloten en onder voorbehoud van eventuele wettelijke verplichtingen die op ons rusten, kunt u het beschikbare saldo gedurende een periode van zes jaar na de datum van beëindiging van deze overeenkomst laten uitbetalen.

Bij verwerking van een uitbetalingsverzoek kunnen wij u verzoeken om KYC-informatie en/of documentatie te verstrekken ter verificatie van uw identiteit.

Wij kunnen een uitbetalingsvergoeding in rekening brengen indien u verzoekt om uitbetaling van het beschikbare saldo vóór of binnen 12 maanden na beëindiging van deze overeenkomst. Indien van toepassing, is deze vergoeding opgenomen in het overzicht van kosten en limieten aan het einde van deze overeenkomst.

- 11.3. Indien u op het moment van uitbetaling bedragen aan ons verschuldigd bent, zijn wij gerechtigd deze bedragen te verrekenen met het beschikbare saldo op de rekening of de kaart.

## **12. Beëindiging of opschorting van de kaart en de rekening**

- 12.1.** Bij beëindiging van deze overeenkomst wordt de rekening gesloten. Wij, of de programmabeheerder namens ons, kunnen deze overeenkomst te allen tijde beëindigen door u ten minste twee maanden voorafgaand aan de beëindiging daarvan schriftelijk of elektronisch in kennis te stellen via het door u opgegeven e-mailadres.

- 12.2.** Wij, of de programmabeheerder namens ons, kunnen de kaart en/of de rekening met onmiddellijke ingang opschorten, de functionaliteit beperken of deze overeenkomst beëindigen indien:

- (a) u niet de door ons gevraagde informatie verstrekt, of indien wij redelijke gronden hebben om aan te nemen dat verstrekte informatie onjuist of onwaar is;
- (b) een transactie wordt geweigerd wegens onvoldoende saldo of indien u openstaande bedragen niet voldoet;
- (c) u nalaat de persoonsgegevens te verstrekken die noodzakelijk zijn om te voldoen aan wettelijke verplichtingen of om deze overeenkomst uit te voeren;
- (d) wij redelijkerwijs vermoeden dat de beveiliging van de kaart is gecompromitteerd, of dat u of een derde de kaart heeft gebruikt of zal gebruiken op frauduleuze, grof nalatige of anderszins onrechtmatige wijze;
- (e) wij van mening zijn dat uw gebruik van de kaart schade kan toebrengen aan ons of onze systemen;
- (f) wij van mening zijn dat voortgezet gebruik van de kaart onze reputatie kan schaden;
- (g) u failliet wordt verklaard;
- (h) wij er wettelijk toe verplicht zijn de kaart op te schorten of te beperken of deze overeenkomst onder de toepasselijke wet- en regelgeving te ontbinden, of indien wij

redelijkerwijs menen dat voortgezet gebruik in strijd is met toepasselijke wet- en regelgeving;

- (i) wij als gevolg van handelingen van derden niet in staat zijn (een deel van) uw transacties te verwerken; of
- (j) u deze overeenkomst op ernstige of herhaaldelijke wijze schendt.

**12.3.** Indien wij de kaart en/of de rekening opschorten of beëindigen, zullen wij of de programmabeheerder u hiervan voorafgaand aan of zo spoedig mogelijk na de maatregel op de hoogte stellen, voor zover dit wettelijk is toegestaan. Indien een opschorting heeft plaatsgevonden, kunnen wij relevante betrokken partijen informeren. Zodra de reden voor de opschorting niet langer bestaat, zullen wij de kaart en/of de rekening heractiveren of de blokkering opheffen.

### **13. Verlies of diefstal van de kaart**

**13.1.** U bent verantwoordelijk voor het veilig bewaren van de kaart alsof het contant geld betreft. Indien de kaart verloren gaat of wordt gestolen, kunt u (een deel van) het saldo verliezen, tenzij u ons hiervan tijdig in kennis stelt overeenkomstig dit artikel.

**13.2.** U dient via de functie op de app een verloren of gestolen kaart onmiddellijk te blokkeren en te melden indien u weet of vermoedt dat een kaart verloren of gestolen is of zonder uw toestemming wordt gebruikt, of dat de PIN of een van de beveiligingsgegevens bij een derde bekend is, of als u denkt dat een transactie niet correct is uitgevoerd.

**13.3.** Indien de kaart verloren of gestolen is, of zonder uw toestemming is gebruikt en u dit overeenkomstig dit artikel aan ons heeft gemeld, bent u aansprakelijk voor de eerste € 50 van het verlies. Indien uit ons onderzoek blijkt dat u de betwiste transactie heeft geautoriseerd, of er sprake is van fraude, opzet of grove nalatigheid aan uw zijde (bijvoorbeeld het niet veilig bewaren van de kaart of PIN), dan vergoeden wij het betreffende bedrag niet.

**13.4.** Na melding van verlies, diefstal of ongeoorloofd gebruik zullen wij de kaart onmiddellijk blokkeren zodat hij niet langer gebruikt kan worden.

**13.5.** Vervangende fysieke kaarten worden verzonden naar het laatst bij ons bekende adres. Hiervoor brengen wij een vergoeding van € 10 in rekening.

**13.6.** U stemt ermee in om volledig mee te werken met onze vertegenwoordigers, bevoegde autoriteiten, politie en met ons indien de kaart verloren of gestolen is, of indien er vermoedens bestaan van frauduleus gebruik.

**13.7.** Indien u een niet-geautoriseerde of onjuist uitgevoerde transactie betwist, dient u ons hiervan onverwijld en uiterlijk binnen 13 maanden na de transactiedatum in kennis te stellen. Indien de melding tijdig en terecht is, zullen wij het bedrag onmiddellijk terugbetalen. Wij zijn niet verplicht tot terugbetaling indien wij redelijke gronden hebben om aan te nemen dat het incident mogelijk is veroorzaakt door een schending van deze overeenkomst, door grove nalatigheid of indien wij redelijke gronden hebben om fraude te vermoeden.

- 13.8.** Indien u meent dat wij een transactie onjuist hebben uitgevoerd, zullen wij deze onverwijld onderzoeken en u informeren over de uitkomst. Voor dit onderzoek worden geen kosten in rekening gebracht. Indien wij aansprakelijk zijn, zullen wij het betreffende bedrag zo spoedig mogelijk terugbetalen, inclusief eventuele in rekening gebrachte kosten.
- 13.9.** Indien een binnen de Europese Economische Ruimte uitgevoerde transactie later wordt ontvangen dan op grond van deze overeenkomst redelijkerwijs mocht worden verwacht, kunt u ons verzoeken contact op te nemen met de ontvangende bank om de transactie alsnog als tijdig uitgevoerd te laten behandelen.
- 13.10.** Indien u ons verzoekt een transactie te onderzoeken die is geïnitieerd door een begunstigde (bijvoorbeeld een doorlopende betaling die u heeft geautoriseerd) en het exacte transactiebedrag niet was gespecificeerd op het moment dat u de betaling autoriseerde en het bedrag hoger was dan u redelijkerwijs had kunnen verwachten, rekening houdend met uw eerdere bestedingspatroon, de voorwaarden van deze overeenkomst en de relevante omstandigheden van het geval, zullen wij dat bedrag terugbetalen.
- 13.11.** Wij zijn niet verplicht tot terugbetaling indien het verband houdt met wisselkoersschommelingen, indien u ons toestemming hebt gegeven om de transactie rechtstreeks uit te voeren of indien informatie over de transactie op een overeengekomen wijze aan u is verstrekt of beschikbaar is gesteld ten minste 4 weken vóór de vervaldatum van de transactie.
- 13.12.** Terugbetaling op grond van dit artikel vindt uitsluitend plaats indien u ons daartoe verzoekt binnen 8 weken na de datum waarop het bedrag is afgeschreven.

#### **14. Betalingsgeschillen**

- 14.1.** Indien u een door u geautoriseerde transactie betwist die met de kaart is uitgevoerd, dient u het geschil rechtstreeks te regelen met de handelaar van wie u de goederen of diensten heeft afgenomen. Wij zijn niet aansprakelijk voor de kwaliteit, veiligheid, rechtmatigheid of enig ander aspect van de met de kaart aangeschafte goederen of diensten.
- 14.2.** Indien het geschil niet rechtstreeks met de handelaar kan worden opgelost, kunt u contact opnemen met de klantenservice. Dan proberen wij u te helpen met het oplossen van het geschil.
- 14.3.** Indien u van mening bent dat een transactie niet door u is geautoriseerd of onjuist is uitgevoerd, kunt u de programmabeheerder verzoeken een onderzoek in te stellen. Gedurende het onderzoek kan het betwiste bedrag worden geblokkeerd en is dit niet beschikbaar voor gebruik. Indien uit het onderzoek blijkt dat de transactie rechtmatig was, wordt het betreffende bedrag definitief van uw beschikbare saldo afgeschreven en kunnen wij redelijke onderzoekskosten in rekening brengen, zoals vermeld in het overzicht van kosten en limieten. Indien uw beschikbare saldo ontoereikend is, dient u het verschuldigde bedrag op eerste verzoek aan ons te voldoen.

#### **15. Vreemde valuta**

- 15.1.** De valuta van de kaart is euro (EUR). Indien u de kaart gebruikt voor een transactie in een andere valuta (hierna: “transactie in vreemde valuta”), wordt het transactiebedrag omgerekend naar euro tegen de door Mastercard vastgestelde wisselkoers. Het omgerekende bedrag wordt vervolgens van uw beschikbare saldo afgeschreven. Als de valuta van de kaart bijvoorbeeld euro is en u een product in Britse ponden koopt, zullen wij de ponden omrekenen naar euro en vervolgens het bedrag in euro van uw beschikbare saldo aftrekken.
- 15.2.** Daarnaast kunnen kosten voor valutaconversie in rekening worden gebracht. Indien van toepassing, dan kunt u deze kosten vinden in het overzicht van kosten en limieten.
- 15.3.** U kunt de kosten van valutaconversie vergelijken met die van andere betaalinstrumenten door het procentuele verschil te raadplegen tussen het bedrag dat op uw kaart in rekening wordt gebracht voor een transactie in vreemde valuta (inclusief de door Mastercard toegepaste opslag en eventuele aanvullende kosten) en de meest recente referentiewisselkoersen voor de euro zoals gepubliceerd door de Europese Centrale Bank. Deze informatie is beschikbaar in de app voorafgaand aan het uitvoeren van een transactie in vreemde valuta. Voor zover wettelijk vereist, ontvangt u deze informatie tevens via een pushmelding na uitvoering van de betreffende transactie. U kunt zich afmelden voor het ontvangen van dergelijke meldingen door een e-mail te sturen naar [support@sifr.eu](mailto:support@sifr.eu)

## **16. Onze aansprakelijkheid**

- 16.1.** Wij zijn niet aansprakelijk voor:
- a) schade die direct of indirect voortvloeit uit omstandigheden buiten onze redelijke invloedssfeer, waaronder (maar niet beperkt tot) het ontbreken van contant geld in een geldautomaat, storingen in het geldautomatennetwerk, door exploitanten opgelegde opnamebeperkingen of het niet naar behoren functioneren van (gegevens)verwerkingssystemen;
  - b) winstderving, omzetcerving of enige indirecte, gevolg-, bijzondere of punitieve schade;
  - c) schade die voortvloeit uit gebruik van de kaart in strijd met deze overeenkomst;
  - d) alle goederen of diensten die met de kaart worden gekocht;
  - e) het feit dat een handelaar weigert de kaart te accepteren; of
  - f) schade als gevolg van verlies, fraude of diefstal die niet binnen 13 maanden na de relevante gebeurtenis of afschrijvingsdatum aan ons is gemeld.
- 16.2.** Indien de kaart een gebrek vertoont dat aan ons kan worden toegerekend, is onze aansprakelijkheid beperkt tot vervanging van de kaart.
- 16.3.** Indien ten onrechte bedragen van uw beschikbare saldo worden afgeschreven en dit aan ons kan worden toegerekend, is onze aansprakelijkheid beperkt tot terugbetaling van het betreffende bedrag.
- 16.4.** Niets in deze overeenkomst sluit onze aansprakelijkheid uit of beperkt deze voor overlijden of persoonlijk letsel dat het gevolg is van onze nalatigheid, noch voor fraude.

- 16.5.** De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid zijn ook van toepassing op al onze partners, waaronder Mastercard, alsmede leveranciers, opdrachtnemers en vertegenwoordigers en hun eventuele partners die betrokken zijn bij de uitvoering van deze overeenkomst.

## **17. Klachten**

- 17.1.** Indien u een klacht wenst in te dienen met betrekking tot de kaart en/of de rekening, kunt u contact opnemen met de klantenservice van de programmabeheerder via [support@sifr.eu](mailto:support@sifr.eu)
- 17.2.** De klantenservice zal uw klacht zo spoedig mogelijk behandelen en uiterlijk binnen 15 werkdagen inhoudelijk beantwoorden.
- 17.3.** Indien u niet tevreden bent met de afhandeling van uw klacht, kunt u deze escaleren naar de klachtenafdeling van TransactPay via [complaints@transactpay.com](mailto:complaints@transactpay.com). U dient daarbij voldoende persoonsgegevens te verstrekken zodat wij uw identiteit kunnen vaststellen en contact met u kunnen opnemen.
- 17.4.** Indien de klachtenafdeling niet in staat is uw klacht direct af te handelen, ontvangt u een ontvangstbevestiging. Uw klacht zal vervolgens worden onderzocht en u ontvangt een bevestiging dat uw klacht is ontvangen en dat een formeel onderzoek zal worden uitgevoerd. U ontvangt binnen 35 werkdagen na indiening van uw klacht een formeel antwoord met de bevindingen.
- 17.5.** Wij zullen alles in het werk stellen om een oplossing voor uw klacht te vinden en zullen de redenen voor onze beslissing volledig toelichten.
- 17.6.** In het onwaarschijnlijke geval dat wij uw klacht niet naar tevredenheid kunnen oplossen, heeft u het recht om uw klacht voor te leggen aan de Central Bank of Malta via het volgende e-mailadres: [complaints@centralbankmalta.org](mailto:complaints@centralbankmalta.org).
- 17.7.** Indien uw klacht, na uw escalatie naar de Central Bank of Malta, niet naar tevredenheid is opgelost, heeft u het recht om uw klacht voor te leggen aan de Arbiter for Financial Services op het volgende adres: Office of the Arbiter for Financial Services, 1st Floor, St Calcedonius Square, Floriana FRN 1530, Malta (telefoon +356 21249245, website: <https://financialarbiter.org.mt>).

## **18. Algemene communicatie**

- 18.1.** Wij, of de programmabeheerder handelend namens ons, communiceren met u via e-mail, pushmeldingen of sms-berichten naar uw mobiele apparaat. Wij gebruiken daarbij de meest recente contactgegevens die u ons heeft verstrekt.
- 18.2.** U kunt contact opnemen met de klantenservice via de contactgegevens zoals vermeld in artikel 1 van deze overeenkomst.

## **19. Persoonsgegevens**

- 19.1.** Wij verwerken persoonsgegevens over u voor zover dit noodzakelijk is voor het aanbieden en beheren van het kaartprogramma en voor de uitvoering van deze overeenkomst. Deze gegevens (zoals uw naam en adres) zijn onder meer vereist om aan onze contractuele verplichtingen te voldoen, bijvoorbeeld voor het uitgeven en toezenden van een kaart. Daarnaast kunnen wij uw persoonsgegevens verwerken om op uw verzoek voorafgaand aan het aangaan van deze overeenkomst bepaalde stappen te ondernemen. Indien u de gevraagde persoonsgegevens niet verstrekt, ondernemen wij de benodigde stappen om deze overeenkomst te beëindigen overeenkomstig artikel 12.2 c).
- 19.2.** Wij verwerken en beschermen uw persoonsgegevens in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving inzake gegevensbescherming. Voor nadere informatie over de wijze waarop wij persoonsgegevens verzamelen, gebruiken, bewaren en delen, verwijzen wij u naar ons [privacybeleid](#), dat beschikbaar wordt gesteld op het moment dat wij uw persoonsgegevens verzamelen.

## **20. Wijzigingen in de algemene voorwaarden**

- 20.1.** Wij kunnen deze overeenkomst te allen tijde wijzigen, mits wij u hiervan ten minste 2 maanden van tevoren op de hoogte stellen. Indien wij dit doen, zullen wij Payload verzoeken u hiervan op de hoogte te stellen via e-mail of mobiel apparaat (met gebruikmaking van het meest recente e-mailadres en/of telefoonnummer dat u ons heeft verstrekt).
- 20.2.** Indien u niet instemt met een voorgenomen wijziging, heeft u het recht deze overeenkomst kosteloos te beëindigen vóór de datum waarop de wijziging van kracht wordt, overeenkomstig artikel 10. In dat geval kunt u het beschikbare saldo zonder kosten laten uitbetalen. Indien u de overeenkomst niet vóór de ingangsdatum van de wijziging beëindigt, wordt u geacht de wijziging te hebben aanvaard.
- 20.3.** Indien een bepaling van deze overeenkomst in strijd is met toepasselijke wet- of regelgeving, wordt deze bepaling geacht te zijn vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij de strekking van de oorspronkelijke bepaling en in overeenstemming is met de toepasselijke wet- en regelgeving. Indien aanpassing van operationele processen noodzakelijk is om aan nieuwe wettelijke vereisten te voldoen, zullen wij deze aanpassingen zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk doorvoeren.

## **21. Taal**

- 21.1.** De Engelstalige versie van deze overeenkomst, alsmede alle communicatie die wij aan u verstrekken en alle inhoud in de app of op de website, is leidend. Eventuele vertalingen van deze overeenkomst of andere inhoud met betrekking tot het programma worden uitsluitend ter informatie verstrekt en hebben geen rechtsgevolg.

## **22. Toepasselijk recht**

Op deze overeenkomst is het recht van Malta van toepassing.

### **23.Bevoegdheid**

U stemt in met de niet-exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken van Malta. “Niet-exclusieve bevoegdheid” betekent dat u ook het recht kunt hebben om een geschil voor te leggen aan de rechtbank van een ander land..

### **24.Overig**

- 24.1.** Het niet of niet tijdig uitoefenen door ons van enig recht of rechtsmiddel op grond van deze overeenkomst houdt geen afstand van dat recht of rechtsmiddel in en tast ons recht niet aan om dit op een later moment alsnog uit te oefenen.
- 24.2.** De kaart betreft een betaaldienst en geen deposito-, krediet- of bankproduct. De kaart en het daarop aangehouden saldo vallen derhalve niet onder een depositogarantiestelsel. Deze depositogarantieregeling beschermt het geld van klanten wanneer financiële instellingen failliet gaan en u kunt hierover meer informatie vinden via de volgende link: <https://www.mfsa.mt/our-work/depositor-and-investor-compensation-schemes>. Wij zullen uw geld echter zodanig beveiligen dat het onder de toepasselijke wetgeving valt indien wij insolvent worden. Indien u meer informatie wenst over de wijze waarop uw geld wordt beschermd, kunt u contact opnemen met de klantenservice.
- 24.3.** Indien enige bepaling van deze overeenkomst ongeldig, onrechtmatig of niet-afdwingbaar wordt geacht, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.
- 24.4.** U bent niet gerechtigd uw rechten of verplichtingen uit hoofde van deze overeenkomst over te dragen of anderszins te vervreemden zonder onze voorafgaande schriftelijke toestemming. U blijft aansprakelijk totdat alle aan u verstrekte kaarten zijn beëindigd of verlopen en alle uit hoofde van deze overeenkomst verschuldigde bedragen volledig zijn voldaan. Wij zijn gerechtigd onze rechten en verplichtingen uit hoofde van deze overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen of uit te besteden, mits dit geen wezenlijk nadelig effect heeft op uw rechten.

### Overzicht van kosten en limieten

<b>Uitgiftekosten</b>	<b>Kosten (EUR)</b>
Uitgifte van virtuele en fysieke kaarten	0
Activering van de kaart	0
<b>Transactiekosten</b>	
Geldopname bij een geldautomaat in Nederland (exclusief kosten van de exploitant)	1,50
Valutakosten	1% per opname, met een minimum van € 1,50*
<b>Overige kosten</b>	
Verwerking van terugboekingen**	25
Vervanging van de kaart (bij verlies, diefstal, misbruik of ongeoorloofd gebruik van de kaart)	10
<b>Terugkerende kosten</b>	
Rekeningkosten (per maand of per jaar)	9,99 per maand
	99,99 per jaar
Kosten bij inactiviteit	1 per maand

\* Lokale banken kunnen aanvullende kosten in rekening brengen.

\*\* Deze kosten worden uitsluitend in rekening gebracht indien een geschil kennelijk ongegrond is. Er worden geen kosten in rekening gebracht in geval van bevestigde fraude of ongeautoriseerde transacties.

### LIMIETEN

<b>Type limiet</b>	<b>Frequentie</b>	<b>EUR/Max. aantal – Niveau 1</b>	<b>EUR/Max. aantal – Niveau 2</b>	<b>EUR/Max. aantal – Niveau 3</b>
<b>Max. aantal POS (#)</b>	1 dag	30	30	30
<b>Max. waarde POS (€)</b>	1 dag	5.000	5.000	5.000
<b>Max. waarde POS (€)</b>	4 dagen	20.000	20.000	35.000
<b>Max. aantal geldopnames (#)</b>	1 dag	10	10	10
<b>Max. aantal geldopnames (#)</b>	4 dagen	25	25	25
<b>Max. bedrag geldopnames (€)</b>	1 dag	500	500	500

