

Cash Passport™ Prepaid Mastercard® Algemene Voorwaarden

Door het kopen of aanvragen van de Cash Passport Prepaid Mastercard-kaart (de 'Kaart') verklaart u dat u deze algemene voorwaarden en het hoofdstuk Tarieven en Limieten in de Gebruikershandleiding aanvaardt en zult naleven. We raden u aan deze Algemene Voorwaarden te bewaren. Een kopie is op aanvraag beschikbaar (zie contactgegevens).

1. In deze Algemene Voorwaarden is het volgende van toepassing:

- Rekeninginformatiediensten** betekent diensten die u in staat stellen uw rekeningen bij verschillende leveranciers/banken en kaartuitgevers op één plek te bekijken;
- Extra Kaart** betekent een aanvullende Kaart die u uit veiligheidsoverwegingen kunt kopen als reserve-exemplaar of aan iemand anders kunt geven om deze persoon toegang te verschaffen tot het geld dat op de Kaart staat;
- Overeenkomst** betekent deze Algemene Voorwaarden, het hoofdstuk Tarieven en Limieten en de contactgegevens in de Gebruikershandleiding;
- Geldautomaat** betekent een automaat waar u contact geld kunt opnemen;
- Kaart** betekent de 'Cash Passport Prepaid Mastercard-kaart' voor één valuta met toegang en functionaliteit voor geldautomaten en Bedrijven, zoals vermeld in de overeenkomst. Iedere verwijzing naar Kaart betreft, waar relevant, ook eventuele Extra Kaarten;
- Kaart Saldo** betekent het totale bedrag dat op de Kaart is geladen en dat gebruikt kan worden voor transacties;
- Card Services** betekent alle diensten in relatie tot de Kaart, waaronder call centre-diensten bereikbaar op 08000 225 463, die wij of de Programma-manager verstrekken; call centre-diensten worden 24 uur per dag geboden;
- Tarief voor het uitbetalen van het resterende saldo** betekent het tarief dat wordt berekend wanneer saldo dat niet is gependeed door u wordt teruggevraagd;
- CDD** of 'Customer Due Diligence' betekent de klantonderzoeksmatregelen die moeten worden ondernomen om u te identificeren en verifiëren overeenkomstig de toepasselijke wet- en regelgeving (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, anti-witwasregelgeving);
- Contactloos** betekent een autorisatiemethode voor kaarttransacties waarbij een voor contactloos betalen geschikte kaart dicht in de buurt wordt gebracht van een door een Bedrijf verstrekte contactloze kaartlezer;
- EUR of EU€** betekent de wettelijke valuta van de Eurozone;
- Bedrijf** betekent een leverancier van goederen en/of diensten die de Kaart accepteert als betaalmiddel. Dat kan zijn op afstand (bijv. via de telefoon of online) of over de toonbank;
- My Account** betekent de webapplicatie op www.cashpassport.com (of enige andere online applicatie waarover wij u informeren), die toegang verstrekt tot informatie over de Kaart en transactiegeschiedenis;
- Persoonsgegevens** betekent alle informatie met betrekking tot een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon ('betrokkene'); een identificeerbare natuurlijke persoon is iemand die, direct of indirect, geïdentificeerd kan worden, met name door verwijzing naar een identifier zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identifier of naar één of meer factoren die specifiek zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, geestelijke, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon;
- pincode** betekent een uniek Persoonlijk Identificatienummer dat is toegekend aan elke Kaart;
- Programma-manager** betekent onze dienstverlener, Mastercard Prepaid Management Services Limited;
- Verkooplocatie** betekent elke deelnemende vestiging van het bedrijf waarbij u de Kaart heeft gekocht in het land van aankoop, en/of online zoals van toepassing (zie www.cashpassport.com voor meer informatie);
- Externe Leverancier** betekent een externe verlener van betaaldiensten die door de wet of regelgeving geautoriseerd is om met uw toestemming rekeninginformatiediensten te verstrekken;
- Gebruikershandleiding** betekent een boekje bij uw Kaart met informatie over hoe de Kaart werkt;
- wij, ons, onze** betekent Wirecard Card Solutions Limited;
- werkdag** betekent maandag tot en met vrijdag 09.00 - 17.00 uur, behalve tijdens officiële feestdagen in Engeland en Wales;
- u, uw** betekent de koper van de Kaart.

2. De Kaart

- 2.1 De Kaart is een prepaid valutakaart die kan worden geladen met elke beschikbare valuta. Betaling vindt plaats in euro's en de wisselkoers wordt bepaald door de Verkooplocatie. Informeer bij de Verkooplocatie of kijk op www.cashpassport.com hoe u de Kaart kunt herladen. Wij kunnen namelijk van tijd tot tijd aanvullende methoden voor het herladen van de Kaart beschikbaar stellen. Geld dat op de Kaart staat, wordt onmiddellijk tot uw beschikking gesteld zodra het op de Kaart is

geladen. Tenzij u anders wordt geïnformeerd, is de Overeenkomst van toepassing op dergelijke aanvullende methoden. U mag de Kaart alleen in overeenstemming met de Overeenkomst gebruiken.

- 2.2 Om een Kaart te kunnen aanvragen, dient u minstens achttien (18) jaar oud te zijn. Wij kunnen u vragen bewijs te overleggen van wie u bent en wat uw adres is om te voldoen aan alle toepasselijke CDD. Wij kunnen om bewijsstukken vragen om dit aan te tonen en/of u elektronisch controleren.
- 2.3 Onder voorbehoud van beschikbaarheid kunt u op het moment van aankoop één (1) Extra Kaart aanvragen. Als u uit veiligheidsoverwegingen een Extra Kaart aanvraagt als reserve-exemplaar, kunt alleen u de Kaart gebruiken. Wanneer u een Extra Kaart aanvraagt om iemand anders toegang te verschaffen tot het Kaart Saldo, dient de gebruiker van de Extra Kaart aanwezig te zijn op het moment van aankoop en zijn/haar gegevens te verstrekken voordat de Extra Kaart wordt uitgegeven. Het kan zijn dat wij de identiteit van de gebruiker van de Extra Kaart moeten verifiëren, waaronder bewijs van wie hij/zij is en zijn/haar adres om te voldoen aan alle toepasselijke CDD. Wij kunnen om bewijsstukken vragen om dit aan te tonen en/of de gebruiker van de Extra Kaart elektronisch controleren. De Extra Kaart is gekoppeld aan het Kaart Saldo. Bekijk de tarieven in de Gebruikershandleiding om te zien welke tarieven in dit geval van toepassing zijn.
- 2.4 Het is uw verantwoordelijkheid dat u over voldoende saldo beschikt voor alle transacties. Het beschikbare Kaart Saldo en de transactiegeschiedenis kunt u online bekijken via My Account. U kunt bellen met Card Services om een kopie aan te vragen van de transactiegeschiedenis die u vervolgens per e-mail wordt toegestuurd.
- 2.5 Er wordt aan u geen rente uitbetaald over het saldo en het Kaart Saldo wordt niet beschouwd als een bij ons aangehouden deposito.

3. Gebruik van de Kaart

- 3.1 Uw Kaart kan wereldwijd overal worden gebruikt waar Mastercard wordt geaccepteerd, met uitzondering van Bedrijven in de EU/EER die geen prepaidkaarten accepteren, mits er voldoende saldo beschikbaar is op de Kaart om de transactie te kunnen verrichten, inclusief eventuele van toepassing zijnde kosten. Wegens beperkingen kan het zijn dat de Kaart niet werkt in bepaalde landen of geografische regio's. Controleer de lijst met landen en regio's waarvoor beperkingen gelden op www.cashpassport.com
- 3.2 Het bedrag van elke geldopname of transactie plus eventuele kosten wordt afgeschreven van het valutasaldo (en daarom het totale Kaart Saldo). Deze afschrijvingen verlagen dus het Kaart Saldo. Bedrijven die de Kaart accepteren moeten ons om autorisatie verzoeken voor al uw transacties. Als een transactie eenmaal is geautoriseerd, kunnen wij deze niet tegenhouden. Sommige Bedrijven zullen uw transactie niet kunnen autoriseren als zij geen online autorisatie van ons kunnen verkrijgen. Voorbeelden zijn bepaalde aankopen aan boord van een vliegtuig en betaalautomaten bij parkeerterreinen of tolwegen.
- 3.3 Wanneer u de Kaart bij bars en restaurants gebruikt, en u de transactie niet Contactloos of met chip en pincode autoriseert, kan er automatisch een toeslag (gewoonlijk 10%-20%) worden berekend als verwachte fooi, waardoor het saldo op de Kaart tijdelijk wordt verlaagd. Als de Kaart wordt gebruikt om bij een automatische benzinepomp te betalen, dient u voldoende saldo te hebben om de kosten van de beoogde aankoop te dekken. Dit beperkt ook het risico dat er een negatief saldo op de Kaart ontstaat. Wees u ervan bewust dat het maximale bedrag dat door het Bedrijf op uw Kaart kan worden gereserveerd als u brandstof koopt € 99 is of het equivalent in andere valuta is. Dit kan van Bedrijf tot Bedrijf verschillen en kan ook hoger zijn, dus wij raden u aan te controleren wat het maximale bedrag is voordat u brandstof koopt bij een automatische benzinepomp. Als de uiteindelijke fooi minder bedraagt dan de berekende toeslag of wanneer u minder uitgeeft dan het gereserveerde bedrag wanneer u brandstof koopt, kan het tot zeven (7) dagen vanaf de datum van de transactie duren voordat het verschil beschikbaar is om uit te geven. Alleen het bedrag van de eindafrekening waarmee u en het bedrijf akkoord zijn gegaan, wordt van uw Kaart saldo afgetrokken. Ga voor meer informatie naar de veelgestelde vragen op www.cashpassport.com
- 3.4 Wij raden niet aan de Kaart te gebruiken als: (i) betalingsgarantie, bijvoorbeeld als aanbetaling bij hotels, cruisevaartmaatschappijen of autoverhuurbedrijven, omdat deze Bedrijven vaak een schatting maken van het eindbedrag en dit bedrag vervolgens tijdelijk niet beschikbaar is om uit te geven; of als (ii) middel voor periodieke facturering, omdat elke debitering van uw Kaart ten gevolge van dergelijke afspraken geacht wordt door u te zijn goedgekeurd.
- 3.5 Wanneer u toestemming geeft voor een transactie en wij van oordeel zijn dat aan alle hieronder genoemde voorwaarden is voldaan, betalen wij het volledige bedrag van de betaling terug, stellen wij u in kennis van de reden van de weigering om het bedrag terug te betalen of verzoeken wij u om alle aanvullende informatie te verstrekken die redelijkerwijs nodig is om te verifiëren of aan de genoemde voorwaarden is voldaan, en wel binnen tien (10) werkdagen vanaf de datum waarop wij uw verzoek ontvangen, of, indien hierom is verzocht, binnen tien (10) werkdagen vanaf de datum waarop wij de verzochte aanvullende informatie hebben ontvangen:
 - 3.5.1 u wist niet wat het exacte bedrag van de betaling was toen u de autorisatie verleende (bijvoorbeeld in het geval van een autorisatie voor een huurauto of hotelkamer); en

- 3.5.2 het in rekening gebrachte bedrag is hoger dan u redelijkerwijs verwachtte te moeten betalen, rekening houdend met eerdere uitgavenpatronen, deze algemene voorwaarden en de omstandigheden waarin de transactie heeft plaatsgevonden (uitgezonderd schommelingen in de wisselkoers); en
- 3.5.3 u dient binnen acht (8) weken vanaf de datum waarop het bedrag is afgeschreven een verzoek om terugbetaling in.

Er zal niet worden overgegaan tot terugbetaling wanneer u ons toestemming heeft gegeven om de bewuste betaling te verrichten, en, indien van toepassing, de details van de betaling ten minste vier (4) weken voor de uiterste betaaldatum op enigerlei wijze aan u bekend zijn gemaakt.

- 3.6 De Kaart mag alleen door u of door de gebruiker van de Extra Kaart worden gebruikt en hij vervalt op de datum die op de voorzijde van de Kaart staat vermeld. Wanneer de Kaart is vervallen, kunt u nog een terugbetaling verkrijgen van het resterende saldo in overeenstemming met artikel 8 of kunt u ervoor kiezen het resterende saldo over te zetten naar een nieuwe Kaart. Bekijk de tarieven in de Gebruikershandleiding om te zien welke tarieven in dit geval van toepassing zijn.
- 3.7 Bij beschadiging, verlies of diefstal van de Kaart kunt u contact opnemen met Card Services om een vervangende Kaart ('**Vervangende Kaart**') aan te vragen. Elke aanvraag voor een Vervangende Kaart moet op of voor de Einddatum worden ingediend en het saldo van de Kaart zal worden overgemaakt naar de Vervangende Kaart. Een Vervangende Kaart is gratis.
- 3.8 U bent verantwoordelijk voor alle transacties die gebruikers van een Extra Kaart verrichten en dient ervoor te zorgen dat iedere Extra Kaart alleen conform de Overeenkomst wordt gebruikt.
- 3.9 U stemt ermee in dat u de Kaart niet zult gebruiken voor geldtransfers (d.w.z. het sturen van geld aan derden) of om toegang tot geldtransferdiensten te verkrijgen, of voor het verkrijgen van toegang tot, of het aanschaffen van goederen van locaties en internetsites voor volwassenen of gokbedrijven, of voor enige onwettige activiteit. U dient alle wetten en regels die betrekking hebben op de Kaart in het land van aankoop en/of gebruik, na te leven. Wij behouden ons het recht voor de Kaart te blokkeren, de Overeenkomst te beëindigen en eventuele andere rechtsmiddelen die ons ter beschikking staan toe te passen wanneer u zich niet houdt aan enig onderdeel van deze bepaling.
- 3.10 De Kaart kan alleen gebruikt worden als er een positief saldo op staat. Mocht het Kaart Saldo onverhoopt toch lager worden dan nul (0) na een door u geautoriseerde transactie, dan zal het resulterende negatieve saldo onmiddellijk een schuld worden, die u aan ons verschuldigd bent, en stemt u ermee in binnen dertig (30) dagen na het verzoek het Kaart Saldo te herladen, zodat het saldo weer nul (0) of hoger wordt. Er zullen kosten voor een negatief saldo in rekening worden gebracht. Bekijk de tarieven in de Gebruikershandleiding om te zien welke kosten in dit geval van toepassing zijn. Als het Kaart Saldo lager wordt dan nul (0), moet u geen volgende transacties uitvoeren.
- 3.11 Als u recht heeft op een terugbetaling voor goederen of diensten die met de Kaart zijn gekocht, of op een andere creditering voor enige andere reden, dan wordt dit bedrag bijgeschreven op de Kaart. Een wisselkoers wordt toegepast wanneer de terugbetaling plaatsvindt in een valuta die niet beschikbaar is op de Kaart.
- 3.12 Wij hebben het recht om ieder bedrag dat u ons verschuldigd bent te verrekenen met enig positief saldo op een andere kaart die u van ons heeft.
- 3.13 In de volgende omstandigheden kunnen wij weigeren om betalingsinstructies uit te voeren:
- 3.13.1 wanneer wij ons zorgen maken om de veiligheid van uw My Account of uw Kaart;
 - 3.13.2 wanneer wij met redelijke zekerheid vermoeden dat uw My Account wordt gebruikt op een ongeautoriseerde, frauduleuze of grove nalatige wijze;
 - 3.13.3 wanneer er onvoldoende saldo op de Kaart staat;
 - 3.13.4 wanneer door het uitvoeren van de transactie een limiet zou worden overschreden die wij hebben ingesteld met betrekking tot uw Kaart;
 - 3.13.5 wanneer wij in alle redelijkheid van mening zijn dat het uitvoeren van de transactie ertoe zou kunnen leiden dat wij een relevante regel of wet overtreden of dat een toezichthouder actie tegen ons zou kunnen ondernemen;
 - 3.13.6 wanneer onze interne veiligheidscontroles vereisen dat u aanvullende identificatie overlegt of verhinderen dat wij de transactie uitvoeren; of
 - 3.13.7 wanneer de Kaart wordt gebruikt voor een soort dienst die wij niet toestaan (bijvoorbeeld van locaties en internetsites voor volwassenen).
- Wanneer wij dit doen zullen wij u zo snel als redelijkerwijs mogelijk is per telefoon of e-mail informeren, tenzij dit wettelijk verboden is.

4. Veilig gebruik van de Kaart

- 4.1 U dient de achterkant van de Kaart te ondertekenen, zodra u deze heeft ontvangen.
- 4.2 U dient alles te doen wat redelijkerwijs van u kan worden verwacht om uw Kaart, pincode en andere Beveiligingsinformatie te allen tijde op een veilige en geheime plaats te bewaren en deze niet aan derden bekend te maken, anders dan aan een externe leverancier die de Beveiligingsinformatie nodig heeft om u Rekeninginformatiediensten te kunnen verstrekken.

- 4.3 U dient nooit iemand anders toe te staan uw Kaart of andere Beveiligingsinformatie te gebruiken.
- 4.4 Wij zullen u nooit vragen naar enige Beveiligingsinformatie over uw Kaart.
- 4.5 De pincode wordt geblokkeerd wanneer drie (3) keer een verkeerde pincode wordt ingevoerd. Wanneer de pincode is geblokkeerd, kunt u met Card Services bellen voor hulp. Het reactiveren van uw pincode kan vierentwintig (24) uur duren en het kan zijn dat het reactiveren van uw pincode niet mogelijk is terwijl u in het buitenland bent. Als de pincode is geblokkeerd of wanneer een Bedrijf chip en pincode en Contactloos niet accepteert, zult u bij Bedrijven moeten tekenen voor transacties, op voorwaarde dat dit wordt ondersteund en geaccepteerd door het Bedrijf
- 4.6 U dient Card Services zonder onnodige vertraging te bellen in geval van verlies of diefstal van uw Kaart, als u denkt dat er misbruik van uw Kaart kan worden gemaakt of wanneer u vermoedt dat iemand anders uw pincode of andere Beveiligingsinformatie kent. In dat geval zullen wij de Kaart blokkeren om verder gebruik onmogelijk te maken. Wanneer een verloren Kaart vervolgens wordt teruggevonden, dient deze niet te worden gebruikt tenzij Card Services bevestigt dat de Kaart weer kan worden gebruikt.
- 4.7 U bent verplicht om Card Services schriftelijk details over verlies, diefstal of misbruik van de Kaart te verstrekken en om ons en de politie bij te staan bij onderzoeken.
- 4.8 Wij kunnen de Kaart met of zonder voorafgaande kennisgeving blokkeren indien wij denken dat de Kaart is misbruikt of dat de kans daarop groot is of wanneer wij vermoeden dat de Kaart illegaal wordt gebruikt. Wanneer wij de Kaart blokkeren, zullen wij u per telefoon, e-mail of beide in kennis stellen van ons besluit, tenzij de wet deze kennisgeving verbiedt of dit het voorkomen van fraude of de doelmatigheid van veiligheidsmaatregelen belemmert.
- 4.9 Wanneer u een transactie wilt uitvoeren met uw Kaart of Kaartgegevens, dient u die te autoriseren door uw Kaart Contactloos te gebruiken, of door gebruik te maken van een veiligheidscode, wachtwoord, biometrische gegevens of andere persoonlijke identifier of een combinatie hiervan ("**Beveiligingsinformatie**"). Wij zullen de transactie vervolgens onmiddellijk afschrijven van uw Kaart Saldo. Wanneer u een transactie eenmaal heeft geautoriseerd, kunnen wij deze niet tegenhouden of annuleren.
- 4.10 Wanneer van toepassing, en wanneer u uw Kaart heeft aangemeld voor My Account, kunt u ervoor kiezen om een Externe Leverancier te gebruiken om u te voorzien van Rekeninginformatiediensten. Wanneer wij verwijzen naar een Externe Leverancier bedoelen wij een bedrijf dat door de Financial Conduct Authority of een andere Europese toezichthouder geautoriseerd is om Rekeninginformatiediensten te verstrekken. In het Verenigd Koninkrijk kunt u in het register van de Financial Conduct Authority (beschikbaar op <https://register.fca.org.uk/>) vinden of een bedrijf geautoriseerd is. Wij accepteren geen verantwoordelijkheid voor de informatie die aan u wordt verstrekt door die Externe Leverancier.
- 4.11 Om een Externe Leverancier toe te staan rechtstreeks toegang tot uw Kaart te verkrijgen, dient u eerst contact op te nemen met Card Services om de veilige manier te regelen waarop wij die Externe Leverancier toegang verlenen. In de volgende omstandigheden kunnen wij een Externe Leverancier toegang weigeren:
- 4.11.1 wanneer wij ons zorgen maken over de veiligheid van uw Kaart of uw My Account;
- 4.11.2 wanneer wij met redelijke zekerheid vermoeden dat uw Kaart of uw My Account wordt gebruikt op een ongeautoriseerde, frauduleuze of grove nalatige wijze;
- Wanneer wij dit doen zullen wij u zo snel als redelijkerwijs mogelijk is per telefoon of e-mail informeren, tenzij dit wettelijk verboden is. Wij zullen u voorzien van alle nodige aanwijzingen en veiligheidsverificaties die verwerkt moeten worden voordat toegang door een Externe Leverancier wordt toegestaan en/of geannuleerd.
- 4.12 Wij kunnen een Externe Leverancier toegang tot My Account weigeren als wij ons zorgen maken over ongeautoriseerde of frauduleuze toegang. Wanneer wij een Externe Leverancier toegang tot My Account weigeren, zullen wij u hierover per telefoon of e-mail informeren en uitleggen wat de redenen voor de weigering zijn voordat we toegang weigeren (indien mogelijk) of onmiddellijk daarna (tenzij door u te informeren redelijkerwijs gerechtvaardigde redenen in gevaar worden gebracht of wanneer dit onwettelijk zou zijn).
- 4.13 Het kan zijn dat wij dringend contact met u moeten opnemen wanneer wij vermoeden dat uw Kaart wordt gebruikt voor frauduleuze of illegale activiteiten (wanneer het ons is toegestaan volgens de relevante wet- en regelgeving) of wanneer wij te maken hebben met een beveiligingsbedreiging of -incident. Wanneer we contact met u opnemen, zullen wij u ook informatie geven over hoe u risico met betrekking tot u Kaart kunt beperken afhankelijk van de aard van de beveiligingsbedreiging of het beveiligingsincident. Wij zullen dezelfde contactgegevens gebruiken die u al aan ons heeft verstrekt.
- 5. Aansprakelijkheid voor niet-geautoriseerde transacties**
- 5.1 Wij raden u aan uw transactiegeschiedenis en saldo regelmatig te controleren. Wanneer u een fout in een Kaart transactie opmerkt of een Kaart transactie opmerkt die u niet herkent, dient u Card Services daar zonder onnodige vertraging van in kennis te stellen, en in elk geval niet later dan dertien (13) maanden na de datum van afschrijving van de transactie. In een dergelijk geval kunnen wij u om aanvullende schriftelijke informatie over de desbetreffende transactie vragen, die u kunt indienen via ons geschillenformulier. U vindt dit formulier op www.cashpassport.com

- 5.2 Wij betalen elke ongeautoriseerde transactie aan het einde van de volgende werkdag terug tenzij we reden hebben om aan te nemen dat de transactie werd geautoriseerd door u of door een gebruiker van een Extra Kaart, of veroorzaakt werd doordat u of een gebruiker van een Extra Kaart een voorwaarde heeft geschonden, of dat u het toestond vanwege uw grove nalatigheid of die van de gebruiker van een Extra Kaart, of dat we redelijke gronden hebben om fraude te vermoeden van uw kant of van die van een gebruiker van een Extra Kaart.
- 5.3 In aanvulling op artikel 5.2, indien wij niet overgaan tot een terugbetaling voor het einde van de volgende werkdag en u toch nog de transactie als niet-geautoriseerd wilt betwisten, behouden wij ons het recht voor om aanvullende schriftelijke informatie te vragen in de vorm van een door u ondertekende verklaring, met daarin bewijs om uw claim te ondersteunen dat de betwiste transactie niet-geautoriseerd was. Ingeval u een frauduleuze claim indient voor een niet-geautoriseerde transactie, kunt u vervolgd worden, ongeacht of u een terugbetaling heeft ontvangen.
- 5.4 In geval van verlies of diefstal van de Kaart, of indien u of een gebruiker van een Extra Kaart er niet in slaagde de veiligheidskenmerken van de Kaart conform deze Overeenkomst veilig te bewaren, wordt uw maximale aansprakelijkheid beperkt tot EUR € 50, tenzij u of een gebruiker van een Extra Kaart fraude pleegde of opzettelijk of ten gevolge van grove nalatigheid verzuidde:
- 5.4.1 de Kaart of de Beveiligingsinformatie te gebruiken conform deze Algemene Voorwaarden;
 - 5.4.2 ons onmiddellijk te informeren conform artikel 5.1 zodra u kennis neemt van het verlies, de diefstal of verduistering of het niet-geautoriseerde gebruik van de Kaart of Beveiligingsinformatie;
 - 5.4.3 alle redelijke stappen te nemen om een Kaart of de Beveiligingsinformatie veilig te bewaren.
- 5.5 Indien een van de bovenstaande situaties zich voordoet, kunt u aansprakelijk worden gesteld voor het totale verlies. Wij zullen u niet aansprakelijk stellen tot EUR € 50 wanneer:
- 5.5.1 het verlies of de diefstal van de Beveiligingsinformatie niet door u kon worden waargenomen voorafgaand aan de transactie (tenzij u frauduleus heeft gehandeld); of
 - 5.5.2 het verlies werd veroorzaakt door een handeling of ommissie van de kant van een van onze medewerkers of agenten of een entiteit die namens ons activiteiten uitvoerde.
- 5.6 Afhankelijk van de vervulling van de voorwaarden in artikels 5.2, 5.3 en 5.4, indien wordt vastgesteld dat u niet aansprakelijk bent voor een niet-toegestane transactie, zult u niet aansprakelijk zijn voor het geleden verlies. Wij zullen het bedrag van die transactie en eventuele kosten en verschuldigde rente binnen één (1) werkdag terugbetalen en zullen niet verder aansprakelijk kunnen worden gesteld voor enig ander verlies dat u zou kunnen lijden. Indien na ons onderzoek echter blijkt dat de transactie die u betwist hebt, door u, namens u, of door een gebruiker van een Extra Kaart werd geautoriseerd, of dat u of een gebruiker van een Extra Kaart frauduleus of met grove nalatigheid heeft gehandeld, kunnen wij later het terugbetaalde bedrag aftrekken van uw Kaart.
- 5.7 Wanneer wij verantwoordelijk zijn voor het uitvoeren van een transactie en wij die niet juist hebben uitgevoerd, dient u Card Services binnen dertien (13) maanden na de datum waarop het transactiebedrag is afgeschreven te informeren over de onjuist uitgevoerde transactie. Wij zullen het bedrag dat is afgeschreven met betrekking tot de niet-uitgevoerde of foutief uitgevoerde betaling zonder onnodige vertraging terugbetalen en, waar van toepassing, het Kaart Saldo herstellen naar de status waarin het zich zou hebben bevonden als de foutieve transactie niet had plaatsgevonden, bijvoorbeeld door relevante kosten te vergoeden. Wij kunnen niet verder aansprakelijk worden gesteld.

6. Tarieven en Limieten

- 6.1 Er zijn tarieven en limieten van toepassing op de Kaart, zoals vermeld in de Gebruikershandleiding. De tarieven die wij in rekening brengen kunnen van tijd tot tijd wijzigen, conform de Overeenkomst. U wordt geïnformeerd over eventuele wijzigingen in de toepasselijke kosten.
- 6.2 U gaat ermee akkoord dat u de tarieven vermeld in de Gebruikershandleiding betaalt en geeft ons toestemming deze af te schrijven van de Kaart. Deze tarieven kunnen zodra ze verschuldigd zijn worden afgetrokken van het Kaart Saldo.
- 6.3 Van tijd tot tijd kunnen wij het bedrag dat u op de Kaart kunt laden of het bedrag dat u gedurende bepaalde periodes kunt uitgeven bij Bedrijven beperken. Sommige Bedrijven stellen hun eigen limieten voor het bedrag dat gedurende een bepaalde periode kan worden uitgegeven of opgenomen.
- 6.4 Bepaalde Bedrijven kunnen extra kosten in rekening brengen als de Kaart wordt gebruikt om goederen en/of diensten te kopen. Deze kosten worden bepaald en in rekening gebracht door het Bedrijf en worden niet door ons ingehouden.

7. Transacties in vreemde valuta

- 7.1 Er zijn een aantal gevallen waarin een wisselkoers wordt toegepast: i) het eerste laden of herladen, waarbij u saldo toewijst in een vreemde valuta; ii) transacties bij een kassa, waarbij de transactie afwijkt van de valuta op de Kaart; iii) opnames bij geldautomaten waarbij de lokale valuta afwijkt van de valuta op de Kaart; en iv) als

u de overeenkomst beëindigt en terugbetaling van het saldo op de Kaart aanvraagt volgens artikel 8.

- 7.2 De methode voor het berekenen van de wisselkoers voor elk scenario wordt hieronder beschreven.
- 7.3 De wisselkoers die wordt gebruikt voor het eerste laden en herladen varieert per Verkooplocatie, de door u gekozen laad- of herlaadmethode en de tijd die het duurt om de Kaart te laden en herladen. Wanneer er geld op de Kaart wordt gezet, betaalt u in euro en dit wordt, indien van toepassing, omgezet naar de valuta van de Kaart. U kunt de Verkooplocatie van tevoren vragen wat de wisselkoers is. Afhankelijk van de voor u beschikbare laad- en herlaadmethode, kan het zijn dat de wisselkoers die geldt op de datum waarop u de Kaart laadt niet hetzelfde is als de wisselkoers die geldt op de datum waarop het geld wordt omgezet om de Kaart te laden. Dit is relevant wanneer en indien er gebruik kan worden gemaakt van internetbankieren om de Kaart te laden of herladen. Wij raden u aan uw transactiegeschiedenis en saldo regelmatig te controleren in My Account op www.cashpassport.com
- 7.4 Als er geld wordt opgenomen bij een geldautomaat of een transactie wordt uitgevoerd bij een kassa in een valuta die afwijkt van de valuta op de Kaart, dan is de gebruikte wisselkoers de koers die volgens Mastercard geldt op de dag dat Mastercard de transactie verwerkt, plus de wisselkoerskosten (bekijk de tarieven in de Gebruikershandleiding voor de betreffende tarieven).
- 7.5 Wanneer u de Overeenkomst beëindigt, of terugbetaling van Kaart Saldo aanvraagt volgens artikel 8, wordt dit saldo, indien van toepassing, over het algemeen omgezet naar euro's. Hiervoor wordt een wisselkoers gehanteerd en deze varieert dagelijks. U wordt geïnformeerd over de wisselkoers voordat het omzetten wordt voltooid.
- 7.6 De wisselkoers kan fluctueren en de koers die op de ene dag geldt, is niet noodzakelijkerwijs gelijk aan die op een andere dag. Wisselkoersen kunnen ook wijzigen tussen het moment waarop de transactie wordt uitgevoerd bij een Bedrijf en het moment waarop deze wordt verwerkt door Mastercard en wordt afgeschreven van uw Kaart. Wanneer een Mastercard-wisselkoers wordt toegepast, kan deze koers gedurende de dag variëren en wordt deze niet door ons bepaald. Meer informatie over de wisselkoers die Mastercard zal toepassen is te vinden op: <https://www.mastercard.co.uk/en-gb/consumers/get-support/convert-currency.html>

8. Terugvragen van resterend saldo

- 8.1 Via de Verkooplocatie: Indien van toepassing, kunt u resterend saldo terugvragen via de Verkooplocatie. Niet alle vestigingen zullen deze service aanbieden. Betaling vindt plaats in euro's en de wisselkoers (indien van toepassing) wordt bepaald door de Verkooplocatie. Bekijk de tarieven in de Gebruikershandleiding om te zien welke tarieven in dit geval van toepassing zijn. Informeer bij de Verkooplocatie over de toepasselijke wisselkoers en of het inderdaad mogelijk is bij de Verkooplocatie saldo terug te vragen.
- 8.2 Via Card Services: U kunt het saldo van niet-uitgegeven bedragen ook via Card Services terugvragen. De betaling zal uitsluitend worden verricht naar een rekening op uw naam bij een Nederlandse bank. De terugbetaling van het saldo op uw Kaart zal normaliter in euro's plaatsvinden. Indien nodig zal een door Card Services bepaalde wisselkoers worden toegepast op het moment van terugvragen en aan u worden medegedeeld tijdens het gesprek. U kunt het saldo van niet-uitgegeven bedragen in een andere valuta dan euro's ook via Card Services terugkrijgen. Wanneer u het saldo in een andere valuta dan euro terugvraagt, kan uw bank zijn eigen wisselkoers berekenen voor het omrekenen van het saldo naar euro's, tenzij u een rekening heeft in de relevante valuta.
- 8.3 Voor het uitbetalen van het niet-uitgegeven Kaart Saldo op de Verkooplocatie of via Card Services kan een tarief worden berekend indien: (i) u het resterende Kaart Saldo voor de Einddatum terugvraagt; (ii) het resterende Kaart Saldo terugvraagt en u deze Overeenkomst beëindigt conform artikel 9.3; of (iii) u het resterende Kaart Saldo na een periode van twaalf (12) maanden vanaf de Einddatum terugvraagt. Bekijk de tarieven in de Gebruikershandleiding om te zien welke tarieven in dit geval van toepassing zijn.

9. Beëindiging van de Overeenkomst

- 9.1 Deze Overeenkomst gaat in op het moment dat u de bevestiging van uw Kaart aankoop ontvangt. Deze Overeenkomst zal eindigen in geval van het verlopen van de Kaart (**Einddatum**).
- 9.2 Afhankelijk van de vervulling van de Voorwaarden in artikel 9.4 kunnen wij deze Overeenkomst voor het verstrijken van de Einddatum beëindigen door u hiervan minstens twee (2) maanden op voorhand schriftelijk op de hoogte te stellen per brief of e-mail op het adres dat u aan ons heeft verstrekt.
- 9.3 U kunt deze Overeenkomst te allen tijde voor het verstrijken van de Einddatum beëindigen door Card Services te schrijven of te e-mailen.
- 9.4 Wij kunnen deze Overeenkomst beëindigen voor het verstrijken van de Einddatum, met of zonder kennisgeving, indien:
 - 9.4.1 (a) u zich niet houdt aan een voorwaarde;
 - 9.4.2 (b) de veiligheid van de Kaart in gevaar wordt gebracht;
 - 9.4.3 (c) wij ongeautoriseerd of frauduleus gebruik van de Kaart vermoeden.

- 9.5 Na het beëindigen van deze Overeenkomst conform de algemene voorwaarden, zult u (of een gebruiker van een Extra Kaart) niet langer in staat zijn de Kaart of een Extra Kaart te gebruiken. Beëindiging van deze Overeenkomst heeft geen effect op uw recht (indien aanwezig) om eventuele niet-uitgegeven bedragen in overeenstemming met artikel 8 terug te vragen.
- 9.6 De bepalingen van artikel 8 blijven onverminderd gelden na beëindiging van deze Overeenkomst.
- 9.7 Voor de toepassing van artikel 9.1, betekent het verlopen van de Kaart het verlopen van de eerste Kaart (inclusief een Vervangende Kaart) of de Extra Kaart die aan u is verstrekt onder deze Overeenkomst, afhankelijk van welke situatie zich het laatst voordoet.

10. Wijzigen van de voorwaarden

- 10.1 Wij hebben het recht om deze Overeenkomst te wijzigen en zullen u schriftelijk of per e-mail van elke wijziging in kennis stellen. De meest recente versie van deze Overeenkomst kunt u vinden op www.cashpassport.com
- 10.2 Ten minste twee (2) maanden voordat een wijziging van kracht wordt, zullen wij u van deze wijziging in kennis stellen. Wanneer u niet tevreden bent met een wijziging, kunt u de Overeenkomst te allen tijde kosteloos beëindigen voor het einde van de periode van twee maanden door contact op te nemen met Card Services. U gaat ermee akkoord dat u wordt geacht de wijziging te hebben aanvaard, tenzij u Card Services van het tegenovergestelde in kennis stelt, voordat de wijziging van kracht wordt.

11. Persoonlijke Gegevens

- 11.1 Alle Persoonlijke Gegevens die worden verzameld door ons of door onze dienstverleners en aan ons worden doorgegeven met betrekking tot deze Overeenkomst worden behandeld in overeenstemming met onze Privacyverklaring (zie www.cashpassport.com) en in overeenstemming met alle toepasselijke wet- en regelgeving.
- 11.2 Wij kunnen contact met u opnemen per telefoon, brief, sms of e-mail op de contactgegevens die u aan ons verstrekt. U dient Card Services onmiddellijk te informeren wanneer u verandert van naam, adres, telefoonnummer of e-mailadres.

12. Aansprakelijkheid

- 12.1 Wij zijn niet verantwoordelijk voor enige oorzaak die de uitvoering door een partij van zijn verplichtingen onder deze Overeenkomst beïnvloedt, verhindert of belemmert en voortvloeit uit handelingen, gebeurtenissen of omissies waarop het redelijkerwijs geen invloed kan uitoefenen, waaronder, maar niet beperkt tot natuurrampen, oproeren, oorlog, terroristische aanslagen, brand, overstromingen, storm of aardbevingen en rampen.
- 12.2 Tenzij de wet anders voorschrijft of in de Overeenkomst anders is bepaald, zijn wij niet aansprakelijk voor door u of derden in verband met de Kaart geleden verliezen, behalve wanneer deze verliezen zijn te wijten aan een schending van de Overeenkomst door ons of aan nalatigheid van onze kant.
- 12.3 Het is niet onze verantwoordelijkheid ervoor te zorgen dat geldautomaten en betaalterminals de Kaart accepteren. Ook zijn wij niet verantwoordelijk voor de manier waarop een Bedrijf een transactie afhandelt. Wij zijn niet aansprakelijk jegens u voor enig geschil over de kwaliteit van door u met de Kaart aangeschafte goederen of diensten of over mogelijke extra tarieven die de beheerders van deze terminals in rekening brengen.
- 12.4 Niets zal onze aansprakelijkheid jegens u beperken ingeval van overlijden of persoonlijk letsel ten gevolge van nalatigheid of fraude van onze kant, of voor zover enige beperking of uitsluiting van de aansprakelijkheid door de wet wordt verboden.
- 12.5 Het is mogelijk dat informatie die u naar ons verstuurt via het internet niet volledig veilig is. Het internet en de online systemen worden niet door ons of de Programma-manager gecontroleerd en zijn niet het eigendom van ons of de Programma-manager. Daarom kunnen wij, noch de Programma-manager, garanderen dat ze te allen tijde zullen functioneren en wij, en de Programma-manager, aanvaarden geen aansprakelijkheid voor het niet beschikbaar zijn, voor onderbrekingen of voor andere gegevens.

13. Recht, jurisdictie en taal

- 13.1 Op deze Overeenkomst en elk geschil dat daaruit voortvloeit zal uitsluitend het Engelse en Welsh recht van toepassing zijn, en zijn onderworpen aan de exclusieve jurisdictie van de Engelse rechtbanken.
- 13.2 Wij communiceren in het Nederlands of Engels met u. Deze Overeenkomst is alleen in het Nederlands en Engels opgesteld en beschikbaar.

14. Overdracht van onze rechten

Alle rechten en verplichtingen die wij krachtens deze Overeenkomst hebben, kunnen door ons aan elke andere persoon of andere onderneming worden overgedragen, op voorwaarde dat deze derde partij de verplichtingen jegens u overneemt die voortvloeien uit de Overeenkomst.

15. Compensatie

Omdat uw Kaart een elektronisch geldproduct is, is de Financial Services Compensation Scheme (de Britse compensatieregeling voor financiële diensten) niet van toepassing. Dit houdt in dat in het onwaarschijnlijke geval dat wij failliet gaan, uw saldo waardeloos en onbruikbaar kan worden en u daardoor uw geld kunt verliezen. Uw geld is echter veiliggesteld bij een Britse kredietinstelling waar het wordt gereserveerd en aangeduid als klantgelden.

16. Contactgegevens

Heeft u vragen over de Kaart, ga dan naar www.cashpassport.com of bel 08000 225 463.

17. Klachten

- 17.1 U kunt contact met Card Services opnemen wanneer u vragen heeft, ontevreden bent met de dienstverlening, denkt dat wij een fout hebben gemaakt bij de exploitatie van de Kaart of informatie over uw Persoonsgegevens nodig heeft.
- 17.2 U kunt contact met Card Services opnemen met behulp van de contactgegevens op www.cashpassport.com of door te schrijven naar Card Services, Access House, Cygnet Road, Hampton, Peterborough, PE7 8FJ, United Kingdom.
- 17.3 Alle kennisgevingen die door één van de partijen op grond van de Overeenkomst per e-mail worden verzonden, worden geacht te zijn gedaan op de datum waarop de e-mail is verzonden, tenzij de verzendende partij een elektronische aanwijzing krijgt dat de e-mail niet is afgeleverd; kennisgevingen die per post zijn verzonden worden geacht drie (3) werkdagen na de datum van de verzending te zijn gedaan.
- 17.4 Wij zullen proberen om eventuele problemen zo spoedig mogelijk en in overeenstemming met onze klachtenprocedure op te lossen. Deze klachtenprocedure vindt u op www.cashpassport.com of is beschikbaar op verzoek. Wij zullen proberen uw klacht binnen vijftien (15) werkdagen na ontvangst op te lossen, en in speciale gevallen binnen vijftendertig (35) werkdagen (en wij stellen u op de hoogte wanneer dit het geval is). Wanneer uw probleem niet naar uw tevredenheid wordt afgehandeld, kunt u dit aanhangig maken bij de Britse Financial Ombudsman Service, een onafhankelijke instantie die is opgericht om een oordeel uit te spreken in geschillen met financiële instellingen. Hun adres is: Exchange Tower, Londen, E14 9SR, Verenigd Koninkrijk; Telefoon: +44 20 7964 0500; E-mailadres: complaint.info@financial-ombudsman.org.uk.
Meer informatie over de UK Financial Ombudsman Service is te vinden op hun website: www.financial-ombudsman.org.uk.
- 17.5 Wanneer u een inwoner bent van de EU en een klacht heeft over een product of service dat u online van ons heeft gekocht, kunt u ook gebruikmaken van de Online Dispute Resolution-dienst (online geschillenbeslechting). De ODR-website vindt u op <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Aangezien de ODR-dienst uw klacht uiteindelijk zal doorverwijzen naar de UK Financial Ombudsman Service, geeft u er mogelijk de voorkeur aan in eerste instantie eerst rechtstreeks met ons of met de Financial Ombudsman Service contact op te nemen.

Uitgegeven door Wirecard Card Solutions Limited. Hoofdkantoor (en tevens statutaire zetel): 3rd Floor, Grainger Chambers, 3-5 Hood Street, Newcastle upon Tyne, NE1 6JQ. Geregistreerd in Engeland, nummer 07875693. Gemachtigd en gereguleerd door de Britse Financial Conduct Authority om elektronisch geld uit te geven (Bedrijfsregistratienummer: 900051).