

## Framework Contract voor Payment Services via MANGOPAY Electronic Money

Tussen:

De klant, een natuurlijke persoon, meerderjarig en handelingsbekwaam, met woonplaats binnen de Europese Unie of I neen lidstaat van de Europese economische Ruimte of een gelijkwaardig derde land of een rechtspersoon met zetel in één van deze landen, die gebruik wenst te maken van de Elektronische munteenheid uitgegeven door MANGOPAY S.A. als betaalmiddel op de Website.

Hierna genoemd “U” of de “Gebruiker”, enerzijds,

En:

MANGOPAY. S.A., een vennootschap naar Luxemburgs recht met een maatschappelijk kapitaal van 2.000,000 euro en met zetel te 59, Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg, ingeschreven in het handelsregister te Luxemburg onder nummer B173459, geautoriseerd om haar diensten in België aan te bieden op basis van de vrijheid van vestiging als een elektronische financiële dienstverlener goedgekeurd door de Financial Sector Supervisory Commission, 110 route d’Arlon L-1150 Luxembourg, [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu),

Hierna genoemd de “Issuer”, anderzijds;

Hierna gezamenlijk genoemd de “Partijen”,

### Waarschuwing

Lees deze Algemene Voorwaarden voor het Gebruik van Elektronisch Geldheenheden en de financiële voorwaarden, zoals ze u worden kenbaar gemaakt op de Website, aandachtig voor u ze aanvaardt.

Noteer dat alle communicatie met de Issuer dient te gebeuren in het Frans of Engels.

### 1. Definities

In het kader van huidige overeenkomst wordt onder de volgende termen het volgende begrepen:

**Account:** de interne referentie die de Issuer toestaat om (i) elke transactie betreffende de Gebruiker in zijn boeken te identificeren en (ii) het bedrag aan Elektronisch Geld beschikbaar voor de Gebruiker op elk gegeven ogenblik te bepalen. De Account is in geen geval te vergelijken met een bankrekening of spaarrekening.

**Algemene Voorwaarden voor Gebruik van Elektronisch Geld of Algemene Voorwaarden:** het huidige document.

**Algemene Voorwaarden van de Website:** de Algemene Voorwaarden voor gebruik van de Website afgesloten tussen de Gebruiker als klant en de Distributeur, hierin begrepen de voorwaarden voor toegang tot de Website.

**Banken:** Kredietinstellingen die fondsen bewaren verzameld door de Issuer in overeenstemming met het Elektronisch Geld in circulatie. Op heden is deze instelling Crédit Mutuel Arkéa and ING Luxembourg. De Issuer behoudt zich het recht voor elke andere financiële instelling in de EU of de EER aan te duiden. De huidige lijst van geselecteerde financiële instelling is steeds beschikbaar op

verzoek bij MANGOPAY SA.

**Begunstigde:** elke natuurlijke of rechtspersoon die handelt voor eigen rekening, aangeduid door de Gebruiker onder de klanten van de Website, die Elektronisch Geld ontvangt als onderdeel van een betaaltransactie. Elke Begunstigde kan een Gebruiker worden zoals hieronder gedefinieerd na aanvaarding van het Framework Contract en onder voorbehoud van aanvaarding door de Issuer. In bepaalde gevallen kan de Begunstigde de Distributeur zijn, afhankelijk van Bijzonder Voorwaarden.

**Betaalpagina:** de beveiligde pagina ter beschikking gesteld door de electronic bank provider van de Issuer.

**Betaaltransactie:** de transfer van Elektronisch Geld naar de door de Gebruiker aangeduide begunstigde via de Website.

**Bijzondere Voorwaarden voor het Gebruik van Elektronisch Geld of Bijzondere Voorwaarden:** Het formulier dat door de Gebruiker ingevuld moet worden met daarin zijn persoonlijke gegevens en de toepasselijke Financiële Voorwaarden voor Elektronisch Geld.

**Card:** bankkaart, kredietkaart of betaalkaart gebruikt door de Gebruiker om aan de Issuer de prijs te betalen van de aankoop van het Elektronisch Geld. Deze kaart dient te behoren tot één van volgende netwerken: Visa, MasterCard, Maestro, Amex.

**Distributeur:** de in de Bijzondere Voorwaarden vermelde persoon en die de Website beheert. De Distributeur bereidt voor, faciliteert en adviseert zijn klanten, met als doel het Framework Contract af te sluiten via de Website. Hij staat de klanten bij voor de duur van hun relatie met de Issuer voor wat betreft het uitvoeren van Betaaltransacties, hierin begrepen Aankopen en Terugbetalingen van e-money. Met dit doel voorziet de Distributeur in een toegewezen user service voor Betaaltransacties voor elke klant. De Distributeur verzamelt geen fondsen andere dan deze voorzien in de Financiële voorwaarden.

**Elektronisch Geld:** de geldelijke waarde beschikbaar op elk gegeven ogenblik en die de tegenwaarde vormt van de schuld van de Issuer ten aanzien van de Gebruiker. Elektronisch Geld worden uitgegeven in ruil voor betaling door de Gebruiker van de nodige gelden en vormen een betaalmiddel dat aanvaard wordt door de Begunstigden. De Issuer bewaart het e-money op zijn server in een account die met dat doel geopend wordt.

**Framework Contract:** het geheel van de Bijzondere en Algemene voorwaarden.

**Financiële Voorwaarden:** het document met daarin de verschuldigde fees door de Gebruiker voor zijn aankoop, gebruik en management van het Elektronisch Geld, zoals voorzien in de Bijzonder Voorwaarden.

**Gebruiker:** elke natuurlijke of rechtspersoon die optreedt voor eigen rekening en die houder is van Elektronisch Geld in een account geopend op zijn naam teneinde Elektronische Betaaltransacties te kunnen uitvoeren.

**Issuer:** MANGOPAY. SA, een uitgever van Elektronisch Geld vergund in Luxemburg door de Financial Sector Supervisory Commission onder referentie n°3812 en toegelaten om zaken te doen in het gastland aangegeven in de Bijzondere Voorwaarden. De Issuer staat op de lijst van elektronische geldinstellingen beschikbaar via [www.cssf.lu/surveillance/ep-eme/listes-officielles/](http://www.cssf.lu/surveillance/ep-eme/listes-officielles/).

**Login:** De data nodig voor de Issuer om de Gebruiker te identificeren met het oog op Betaalverrichtingen en bestaande uit de user name (geldig e-mail adres).

**Order:** de instructie gegeven door de Gebruiker aan de Issuer in overeenstemming met de procedure voorzien in het Framework Contract met als doel het uitvoeren van de Betaaltransactie en/of

Terugbetaling.

**Overeenkomst:** het geheel van Framework Contract, Algemene Voorwaarden, Bijzondere Voorwaarden, Algemene Voorwaarden van de website en Financiële Voorwaarden.

**Terugbetaling:** de transfer door de Issuer volgend op een Order door de Gebruiker waarbij cashloze betalingen overeenstemmend met alle of een gedeelte van het beschikbare Elektronisch Geld van de Gebruiker worden uitgevoerd, rekening houdende met alle verschuldigde kosten.

**Website:** de website beheerd door de Distributeur met als doel het verkopen van goederen of diensten aan Gebruikers of het leggen van contacten tussen Begunstigden en Gebruikers. Het adres van de Website wordt gespecificeerd in de Bijzondere Voorwaarden.

**Werkdag:** elke kalenderdag behalve zaterdag, zondag en openbare feestdagen met banksluiting in Frankrijk, Luxemburg of het gastland zoals aangeduid in de Bijzondere Voorwaarden.

## 2. Doel

Het doel van deze Algemene Voorwaarden is het bepalen van de voorwaarden waaronder de Issuer zijn diensten aanbiedt aan de Gebruiker in de vorm van een betaalmiddel dat aanvaard wordt door de begunstigden in de context van hun onderlinge relatie via de Website.

De voorgestelde betaalmethode moet steeds vooruit betaald zijn door de Gebruiker en kan geen aanleiding geven tot enig voorschot, krediet of karting. Ze is gebaseerd op het Elektronisch Geld uitgegeven en beheerd door de Issuer.

De Issuer heeft de Distributeur gemandateerd om deze betaalmethode aan te bieden aan klanten op de Website, om het afsluiten ervan te faciliteren en om de Gebruikers bij te staan in hun relatie met de Issuer.

Deze Algemene en Bijzondere Voorwaarden vormen het gehele Framework Contract tussen Partijen betreffende het uitgeven, het management, het gebruik van het Elektronisch Geld door de Issuer.

De Gebruiker kan op elk ogenblik en zonder extra kost kopie bekomen van deze documenten op de Website. In geval van betwisting is enkel het Framework Contract bindend tussen partijen en vormt het geheel van hun contractuele verbintenissen, met uitsluiting van eerdere en andere documenten.

## 3. Registratie van de Gebruiker

### 3.1 Voorwaarden voor Registratie

Elke natuurlijke persoon ouder dan 18 jaar en handelingsbekwaam alsook elke rechtspersoon, inwoner van een van de lidstaten van de EU of de EER kan een Account openen, voor zover zij klant zijn van de Website.

Natuurlijke personen worden geacht uitsluitend voor niet-professionele doeleinden te handelen.

### 3.2 Registratieprocedure en procedure voor opening van een Account

De klant verschaft aan de Distributeur:

- Zijn of haar naam, voornaam, e-mail, adres, geboortedatum en nationaliteit (voor natuurlijke personen) of
- De naam, vennootschapsvorm, kapitaal, maatschappelijke zetel, maatschappelijk doel,

identiteit van de vennoten en bestuurders alsook een lijst van aandeelhouders zoals voorzien door de wet (voor rechtspersonen),

Voor zover de Distributeur nog niet over deze informatie beschikte.

De klant kiest een Login, bestaande uit een User name en een paswoord, of verbindt zich via zijn of haar Facebook account. Hij of zij is uitsluitend aansprakelijk voor het geheimhouden van de Login. Hij of zij verbindt zich ertoe de Account, naam of Login van andere Gebruikers niet te gebruiken en om zijn of haar Login niet mee te delen aan derden.. Hij of zij verbindt zich ertoe om de Distributeur onmiddellijk op de hoogte te brengen van elk vermoeden van ongeoorloofd gebruik van zijn of haar Login en dit via het volgende e-mail adres: .....

Na grondige lezing van het Framework Contract aanvaardt de klant dit Framework Contract op de wijze beschreven op de Website en verschaft hij alle informatie en relevante documenten benodigd door de Distributeur. Door de aanvaarding van het Framework Contract, aanvaardt de klant dat de Distributeur zijn of haar gegevens en documenten doorgeeft teneinde geregistreerd te worden als Gebruiker bij de Issuer.

Enkel de Issuer kan een registratie aanvaarden of weigeren en een account openen op naam van de Gebruiker. De Distributeur stelt de Gebruiker op de hoogte van deze overeenkomst op de wijze voorzien op de Website.

De Issuer behoudt zich het recht voor om zonder opgave van redenen en zonder recht op schadevergoeding voor de klant de registratie van een klant te weigeren. De klant zal van deze weigering op de hoogte gesteld worden door de Distributeur op de wijze voorzien op de Website.

De Issuer behoudt zich bovendien het recht voor om van de Gebruiker op elke ogenblik tijdens en na het registratieproces elke bijkomende door de Issuer nuttig geachte informatie, documenten en identificatie te vragen.

De Gebruiker verklaart bij registratie aan de Distributeur dat hij of zij op het ogenblik van registratie en op elk ogenblik daarna:

- (a) minstens 18 (achttien) jaar oud is en handelingsbekwaam is;
- (b) in eigen naam en voor eigen rekening handelt;
- (c) alle verschaft informatie tijdens de registratie correct, volledig en up to date is.

### **3.3 Beperkingen aan het gebruik van de Account**

De Issuer behoudt zich het recht voor om een Gebruiker die niet alle documenten hieronder opgesomd verschaft heeft toch toegang te geven tot het gebruik van een account voor de aankoop van goederen of diensten tot een limiet van 2.500 euro aan Elektronisch Geld gehouden door de Gebruiker in eenzelfde kalenderjaar onder voorwaarde dat het Elektronisch Geld niet het voorwerp zijn geweest van een verzoek tot Terugbetaling voor meer dan 1.000 euro per kalenderjaar.

Na ontvangst van alle documenten en na aanvaarding door de Issuer, mag de Gebruiker starten met Terugbetalingen voor meer dan 1.000 euro per kalenderjaar en een bedrag aan Elektronisch Geld houden dat hoger ligt dan 2.500 euro per kalenderjaar. Terugbetalingen zullen enkel toegestaan worden als de aankoop of Terugbetaling van Elektronisch Geld gebeurden vanop een Account op naam van de Gebruiker en via een PSP gevestigd in de EU of de EER of in een derde land met gelijkwaardige wetten tegen witwassen en de financiering van terrorisme.

De voor een natuurlijke persoon vereiste documenten zijn de volgende:

- een kopie van een officieel en geldig identiteitsdocument (identiteitskaart, rijbewijs, paspoort),
- op verzoek, een bewijs van woonst dat maximaal drie maanden oud is.

Voor rechtspersonen zijn de volgende documenten vereist:

- een origineel of eensluitend afschrift van het aandelenregister dat minder dan drie maanden oud is, met daarin de naam, rechtsvorm, maatschappelijke zetel en identiteit van vennoten en bestuurders.;
- een eensluitend afschrift van de statuten en van het document dat de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar bewijst;
- een kopie van de identiteitskaart of paspoort van de ondertekenaar en, waar nodig, van de begunstigde eigenaar.

De Issuer behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om op elk ogenblik bijkomende documenten te vragen aangaande de Gebruiker, de Begunstigde, de begunstigde eigenaar of enige Betaaltransactie of Terugbetaling.

De Begunstigde wordt geachte de begunstigde eigenaar te zijn zoals uiteengezet in de wet. Waar toepasselijk, zal de Begunstigde het e-mail adres, geboortedatum, nationaliteit en postadres verschaffen van de person aan wie de begunstigde de betaalde gelden zal overmaken.

#### **4. Werking van de Account**

##### **4.1 Aankoop van Elektronisch Geld**

Elektronisch Geld kan aangekocht worden via card (of elk ander door de Issuer aanvaard betaalmiddel) in één of meer betalingen.

Om zulke transactie uit te voeren zal de Gebruiker zich identificeren op de Website door middel van zijn User name en password of door in te loggen via Facebook.

De betaling gebeurt op een daartoe voorziene betaalpagina. Bij elke betaling kan de Gebruiker gevraagd worden om een eenmalige code in te vullen die hij per sms ontvangt. De Issuer behoudt zich het recht voor bepaalde betalingen te weigeren zonder motivering en zonder dat dit recht geeft op enige vorm van schadevergoeding. De transactie wordt uitgevoerd door de uitgever van de Card. Elk geschil betreffende de transactie moet gemeld worden aan de uitgever van de Card. Onverminderd het voorgaande kan de Gebruiker recht hebben op een Terugbetaling zoals voorzien in artikel 4.4.

Registratie van Elektronisch Geld op naam van de Gebruiker is onderworpen aan de effectieve ontvangst van de betaling, verminderd met de overeengekomen kost in de Financiële Voorwaarden..

Bij annulering van een betaling door de uitgever van de Card, ongeacht de reden daartoe, kan de Issuer, vanaf het ogenblik dat hij op de hoogte is gesteld, de betaling van de Transactie opschorten, de Account schorsen of afsluiten; de Account debiteren voor het bedrag in Elektronisch Geld corresponderend met de geannuleerde betaling en elk verschuldigd bedrag verhalen op de Gebruiker met alle middelen van recht.

##### **4.2 Werking van de Account**

De aangekochte Elektronisch Geld worden gecrediteerd op de Account van de Gebruiker volgend op de ontvangst van de betaling per Card (of ander door de Issuer aanvaard betaalmiddel). Het te

crediteren bedrag is gelijk aan dit bedrag verminderd met de kosten zoals voorzien in de Financiële Voorwaarden.

Vanaf het order door de Gebruiker worden het Elektronisch Geld overeenstemmend met het bedrag van de Betaaltransactie of Terugbetaling en de kosten zoals voorzien in de Financiële Voorwaarden gedebiteerd van de Account.

De Issuer behoudt zich het recht voor om een beschikbaar bedrag aan Elektronisch Geld gelijk aan de kosten zoals voorzien in de Financiële Voorwaarden terug te betalen op de Account.

Het bedrag aan Elektronisch Geld op de Account wordt automatisch aangepast op basis van de aan de Issuer doorgegeven Orders, het uitgegeven Elektronisch Geld, gebeurlijke kosten en gebeurlijke annuleringen van de voornoemde transacties.

#### **4.3 Gebruik van Elektronisch Geld voor Betaaltransacties**

De Gebruiker dient te verifiëren of hij voldoende Elektronisch Geld beschikbaar heeft om de transactie en de eraan verbonden kosten zoals overeengekomen in de Financiële Voorwaarden te dekken voordat hij een Order doorgeeft.

Indien nodig dient de Gebruiker een voldoende aan tal Elektronisch Geld aan te kopen in overeenstemming met artikel 4.1. voordat hij een Order doorgeeft aan de Issuer. Het Elektronisch Geld kan uitgegeven worden en bewaard worden door de Gebruiker voor zover de overeenstemmende betaling ontvangen is door de Issuer en kan in geen geval op krediet uitgegeven worden.

Als het beschikbare bedrag aan Elektronisch Geld op de dag van de Order lager is dan het bedrag van de Betaaltransactie, wordt de Order automatisch geweigerd door de Issuer en wordt de informatie aangaande deze weigering bekend gemaakt aan de Gebruiker via de Website. Zulke weigering kan aanleiding geven tot hogere kosten in overeenstemming met de Financiële Voorwaarden.

Orders dienen als volgt doorgegeven te worden door de Gebruiker:

De Gebruiker logt in op de Website voor zijn Betaaltransactie door zijn Login en paswoord in te voeren of door te verbinden met zijn Facebook account. Hij vult de betaalpagina in en voorziet de relevante documenten indien van toepassing. Het formulier moet volgende gegevens bevatten:

- Het bedrag van de betaaltransactie, de munteenheid, dien enkel de eenheid van het Elektronisch Geld kan zijn, de identiteitsgegevens van de Begunstigde, de uitvoeringsdatum en elke andere relevante informatie. De Order wordt definitief door op de tab bevestigen te klikken. De Gebruiker ontvangt vervolgens een bevestigingsmail met de "Datum van Ontvangst".

In bepaalde gevallen kan de Gebruiker een enkel formulier invullen voor de aankoop van Elektronisch Geld zoals voorzien onder art. 4.1. en voor een Betaaltransactie zoals beschreven onder de vorige alinea.

#### **Uitvoering van de Order**

Het Elektronisch Geld worden gedebiteerd van de Account van de Gebruiker en gecrediteerd op de rekening van de Begunstigde overeenkomstig de instructies van de Gebruiker. De Begunstigde kan eventueel een Account openen zoals voorzien in art. 3.2. om Elektronisch Geld te ontvangen als hij er nog geen heeft. Het Elektronisch Geld overgemaakt aan de Begunstigde kan eveneens rechtstreeks op een bankrekening of betaalrekening op naam van de Begunstigde gecrediteerd worden. De Begunstigde dient hiervoor een IBAN nummer en SWIFT code van zijn of haar bank op te geven

alsook zijn of haar adres. Het moet gaan om een rekening bij een bank met zetel in de EU of de EER..

Partijen komen overeen dat de Betaaltransactie zal uitgevoerd worden binnen twee (2) Werkdagen volgend op de Datum van Ontvangst of tot de volgende dag als de Datum van Ontvangst geen Werkdag is. Indien nodig wordt de Datum van Ontvangst uitgesteld worden tot de opening van een Account of tot op de datum waarop de Issuer de bankgegevens van de Begunstigde ontvangt.

#### **4.4 Doorgeven en uitvoeren van terugbetalingen**

Om een Terugbetaling door te geven, identificeert de Gebruiker zich op de website met zijn Login en paswoord of door in te loggen met zijn Facebook account, hij vult de betaalpagina in en ,indien nodig, verschaft de nodige bijkomende informatie. Het formulier moet de volgende gegevens bevatten: het bedrag, de munteenheid, die altijd Elektronisch Geld moet zijn, de Datum van Uitvoering van de order en elke andere nodige informatie. De Gebruiker ontvangt vervolgens een bevestigingsmail met de datum van Ontvangst.

De Terugbetaling van Elektronisch Geld aangekocht met een Card, gebeurt door creditering op diezelfde Card.

Indien nodig wordt de Terugbetaling uitgevoerd naar de bankrekening of betaalrekening van de Begunstigde, wiens gegevens meegedeeld zullen worden aan de Issuer (“Datum van Mededeling”). Partijen komen overeen dat de Terugbetaling zal uitgevoerd worden binnen twee (2) Werkdagen volgend op de Datum van Ontvangst of tot de volgende dag als de Datum van Ontvangst geen Werkdag is.

#### **4.5 Intrekken van een Order**

Een Order kan niet meer ingetrokken worden door de Gebruiker nadat de Order definitief is geworden zoals hierboven aangegeven.

### **5. Weigering van Login, Betwisting van Transacties en Reporting**

#### **5.1 Weigering van Login**

De Gebruiker dient de Distributeur onmiddellijk op de hoogte te stellen van verlies of diefstal van zijn Login of misbruik van zijn Login of data en verzoeken dat zijn Account geblokkeerd wordt. Dit verzoek moet telefonisch gebeuren via de klantendienst van de Distributeur op het nummer opgegeven in de Bijzonder Voorwaarden of rechtstreeks per e-mail via het contactformulier op de Website.

De Issuer zal, via de Distributeur, onmiddellijk de melding behandelen en het voorval zal opgenomen en gedateerd worden, waarna een gedateerde bevestiging de Gebruiker meegedeeld wordt. Een schriftelijke bevestiging zal door de Distributeur aan de Gebruiker verzonden worden per e-mail. De Issuer is verantwoordelijk voor de file en bewaart deze gedurende 18 maanden. De Gebruiker kan er tijdens deze periode op verzoek een kopie van ontvangen.

De Gebruiker zal zijn melding zo snel mogelijk bevestigen via een door hem ondertekende aangetekende of persoonlijk afgegeven brief op het adres aangegeven in de Bijzondere Voorwaarden.

De Issuer en de Distributeur zij niet aansprakelijk voor de gevolgen van een melding per fax of e-mail door een andere person dan de Gebruiker.

Elke melding wordt geachte te zijn gedaan op de datum en uur van zijn daadwerkelijke ontvangst door de Distributeur. Bij frauduleus gebruik van de Login, kan de Issuer, via de Distributeur, een kopie vragen van de melding door de Gebruiker, die deze zo snel mogelijk zal verschaffen.

## 5.2 Betwisting van Transacties

Voor klachten aangaande Betaaltransacties of Terugbetalingen, kan de Gebruiker contact opnemen met de klantendienst van de Distributeur op het adres aangegeven in de Bijzondere Voorwaarden en op de Website.

Als de Issuer een fout maakt in een doorgegeven Order, zal dit Order geannuleerd worden en zal de account hersteld worden in de staat waarin ze zich bevond voor de ontvangst van de Order, waarna de correcte Order opnieuw doorgegeven wordt.

Als een Gebruiker een Betaaltransactie wil betwisten omdat ze niet door hem is doorgegeven, dient zo snel mogelijk de klantendienst van de Distributeur te contacteren per telefoon (contactgegevens op de Website) en dit ten laatste binnen 13 maanden nadat de transactie op de account geregistreerd is. Deze tijdslimiet is van toepassing buiten de EER (behalve Saint Pierre en Miquelon en Mayotte) en op Gebruikers die als professioneel handelen. Na verificatie zal de Issuer de order annuleren en de Account herstellen met tijdelijk krediet voor het bedrag die erop zou gestaan hebben als de betwiste transactie nooit zou zijn uitgevoerd. Na onderzoek van de gegrondheid van de klacht, zal de Account door de Issuer hersteld worden en kan de Issuer onterechte betaalde bedragen terugvorderen.

Bij verlies of diefstal van Login of paswoord zijn alle ongeoorloofde transacties tot op het ogenblik van melding de verantwoordelijkheid van de Gebruiker en dit tot een maximum van 150 euro. De Issuer zal echter in geen geval aansprakelijk zijn in geval van fout door de Gebruiker zoals grove nalatigheid, opzettelijk mededelen van zijn gegevens, laattijdige melding of kwade trouw in hoofde van de Gebruiker. Bij verlies of diefstal van Login of paswoord, worden verliezen door Orders die dateren van voor het verlies worden gedragen door de Issuer, behalve in geval van fout zoals hierboven gedefinieerd. Verliezen daterend van na dit moment worden door de Issuer gedragen behalve in geval van fraude.

De Gebruiker kan een transactie betwisten als het bedrag ervan niet gedefinieerd is of als het bedrag ervan niet dat is wat hij of zij redelijkerwijze verwacht kon hebben op basis van zijn of haar profiel, eerdere uitgaven en het Framework Contract. Zulk verzoek moet aan de Issuer overgemaakt worden binnen 8 weken vanaf het uitvoeren van de order op de Account. De Issuer betaalt in dat geval de Gebruiker terug binnen 10 Werkdagen na ontvangst van het verzoek en als het (volledig bevonden) verzoek gegrond blijkt te zijn rekening houdende met de wet. De Issuer kan terugbetaling weigeren, in welk geval hij zijn weigering zal toelichten aan de Gebruiker. De kosten van zulke transactie worden niet terug betaald door de Issuer. De fees voorzien in de Bijzondere Voorwaarden kunnen aangerekend worden in geval van onterecht betwiste Transactie..

## 5.3 Reporting

De Gebruiker heeft op elk ogenblik toegang tot zijn persoonlijke pagina op de Website, tot het beschikbare bedrag op zijn Account, tot een overzicht van alle Transacties op de Account.

Op verzoek voorziet de Issuer een overzicht van de Account tijdens de voorbije 13 maanden.

## 6. Aanpassingen van het Contract

De Issuer behoudt zich het recht voor, op elk gegeven ogenblik de Algemene Voorwaarden aan te passen. Zulke aanpassingen zullen beschikbaar gemaakt worden op de Website.

Gebruikers kunnen zulke wijzigingen weigeren door middel van een aangetekende brief tegen ontvangstbewijs aan de klantendienst van de Distributeur ten laatste twee maanden voor de wijziging in werking treedt (datum van poststempel geldt als bewijs).

Bij gebrek aan tijdig verzet wordt de Gebruiker geacht de wijzigingen aanvaard te hebben, waardoor



de nieuwe versie van de Algemene Voorwaarden tussen partijen in werking treedt.

Het is bijgevolg belangrijk voor de Gebruiker om geregeld zijn e-mails te lezen en geregeld de tekst van de Algemene Voorwaarden op de Website te verifiëren.

In geval van weigering door de Gebruiker van de aanpassingen, zal de overeenkomst tussen de Gebruiker en de Issuer beëindigd zijn van rechtswege en zullen Elektronisch Geld hem toebehorende terugbetaald worden.

## **7. Security**

De Issuer betracht zijn diensten te leveren in overeenstemming met de geldende wetgeving en de professionele reglementeringen. De Issuer zal in het bijzonder al het mogelijke doen om de veiligheid en vertrouwelijkheid van de data van de Gebruiker te garanderen in overeenstemming met de geldende reglementering.

De Issuer behoudt zich het recht voor om een Account tijdelijk te schorsen om technische, veiligheids- of onderhoudsredenen zonder recht op compensatie voor de Gebruiker. De Issuer beperkt deze interventies tot het strikte minimum.

De Issuer is in geen geval aansprakelijk voor fouten, weglatingen, onderbrekingen of vertragingen van de Website die het gevolg zijn van een niet geautoriseerde toegang tot de Website., evenmin is de Issuer aansprakelijk voor diefstal, vernietiging, ongeoorloofde doorgifte van data die het gevolg is van een niet geautoriseerde toegang tot de Website. De Issuer wordt geen partij in de bestaande rechtsverhouding tussen de Gebruiker en de Begunstigde en is niet aansprakelijk voor fouten of nalatigheid van de Gebruiker of de Begunstigde in hun onderlinge relatie.

De Distributeur is uitsluitend aansprakelijk voor de veiligheid en confidentialiteit van de data die uitgewisseld worden op de Website in overeenstemming met de Algemene Voorwaarden en meer bepaald voor de data die de Distributeur uitwisselt met de Gebruiker binnen te kader van de Algemene Voorwaarden.

## **8. Beperking van aansprakelijkheid van de Issuer**

De Issuer kimt op geen enkele wijze tussen I nde commerciële of juridische relatie tussen de Gebruiker en de Begunstigde en heft geen controle over compliance, security, wettelijkheid, eigenschappen en gepastheid van de producten die het voorwerp uitmaken van een Betaaltransactie. De Gebruiker dient zelf alle nodige informatie te bekomen alvorens over te gaan tot de aankoop van een product of dienst, het verzamelen van fondsen of enige andere transactie. Tussen de Gebruiker en de begunstigde komt een rechtstreekse overeenkomst tot stand, waarbij de Issuer geen partij is. De Issuer is dan ook niet aansprakelijk voor de gebrekkige uitvoering door de ene of de andere partij van haar verbintenissen.

In elk geval is de eventuele aansprakelijkheid van de Issuer beperkt tot het herstel van de schade zoals voorzien door de reglementen.

## **9. Verbintenissen van de Gebruiker**

De Gebruiker garandeert dat geen enkel onderdeel van zijn profile de rechten van derden zal schenden of strijdig zal zijn met de wet of met de openbare orde en de goede zeden.

Hij of zij verbindt zich ertoe om:

- De Overeenkomst niet op een illegale wijze of op een wijze die schade toebrengt aan de

- Website uit te voeren;
- Geen valse identiteit aan te nemen of zijn eigen identiteit te vervalsen of te verbergen;
  - Geen persoonsgegevens van derden te laten verdwijnen of te ontvreemden.

Bij inbreuk behoudt de Issuer zich het recht voor om de nodige maatregelen te nemen om de inbreuk te stoppen en kan de toegang tot de Account opgeschort of definitief geblokkeerd worden.

#### **10. Duur en beëindiging**

De Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden worden aangegaan voor onbepaalde duur vanaf de ontvangst door de Gebruiker van de bevestiging van zijn inschrijving.

De Gebruiker kan de het Framework Contract op elk ogenblik opzeggen mits een opzegtermijn van 30 (dertig) kalenderdagen. De Issuer kan het Framework Contract op elk ogenblik opzeggen mits een opzegtermijn van 2 (twee) maanden. Opzeggingen dienen te gebeuren per aangetekend schrijven tegen ontvangstbewijs en per e-mail op het postadres en e-mail aangegeven in de Bijzondere Voorwaarden.

De Gebruiker zal zijn of haar bankrekeningnummer opgeven in de opzeggingsbrief teneinde de Issuer toe te laten de beschikbare Elektronisch Geld terug te betalen. Bij gebrek hieraan, zal de Issuer terugbetalen op de Card die gebruikt werd voor de aankoop van Elektronisch Geld. Na terugbetaling heeft de Issuer geen verplichtingen meer ten aanzien van de Gebruiker.

In geval van niet naleven van zijn verbintenissen, grove nalatigheid of fraude in hoofde van de Gebruiker, behoudt de Issuer zich het recht voor om de Overeenkomst op te schorten of te verbreken door middel van een aangetekende brief tegen ontvangstbewijs en e-mail aan de Gebruiker.

Indien een van beide Partijen zulkdanige wijziging ondergaat dat hij redelijkerwijze zijn verbintenissen niet langer kan nakomen, zal de overeenkomst van rechtswege beëindigd zijn.

#### **11. Bedenktermijn**

De Gebruiker beschikt over een termijn van 14 (veertien) kalenderdagen vanaf het ogenblik van zijn registratie om af te zien van de Overeenkomst zonder opgave van reden en zonder kost.

De Gebruiker zal in voorkomend geval de Distributeur op de hoogte stellen via diens klantendienst per telefoon of e-mail en middels een bevestiging per brief aan het adres van de Distributeur.

Indien de Gebruiker al gebruik heeft gemaakt van de dienst, dient hij zijn bankgegevens op te geven met het oog op eventuele terugbetalingen.

#### **12. Anti witwaswetgeving en financiering van terrorisme**

De Issuer is onderworpen aan de Belgische en Luxemburgse anti-witwaswetgeving en de wetgeving ter bestrijding van de financiering van het terrorisme.

Dienvolgens is de Issuer gehouden informatie te verzamelen van elke Gebruiker voor elke Transactie aangaande de aard van de handelsrelatie, het doel of de bestemming van een transactie of de opening van een Account. Bovendien moet de Issuer al het nodige doen om de Gebruiker te identificeren alsook de begunstigde van de Account.

De Gebruiker erkent en aanvaardt dat de Issuer op elk ogenblik het gebruik van de Login of de toegang tot een Account kan vertragen of verhinderen of het uitvoeren van een Transactie kan tegenhouden bij gebrek aan informatie aangaande de aard ervan en het doen ervan en dat elke transactie het voorwerp kan uitmaken van onderzoek door de bevoegde overheden.

De Gebruiker heeft, conform de wet, recht op toegang tot en inzage van in alle verzamelde of doorgegeven informatie.

De Issuer kan in geen geval aansprakelijk gehouden worden voor het doorgeven te goeder trouw van informatie aan de bevoegde overheden.

### **13. Persoonsgegevens en beroepsgeheim**

De door de Gebruiker verschafte persoonsgegevens worden verzameld en verwerkt met het oog op het openen en beheren van de Account en de eraan verbonden Transacties.

De Gebruiker aanvaardt dat zijn persoonsgegevens doorgegeven kunnen worden aan dienstverleners van de Issuer met het oog op het uitvoeren van de Transacties voor zover deze derden een voldoende beschermingsniveau kunnen garanderen.. De lijst van deze derden is beschikbaar op verzoek via [legal@mangopay.com](mailto:legal@mangopay.com). De informatie wordt verwerkt en opgeslagen conform de wet.

De Gebruiker zal voorafgaand op de hoogte gesteld worden van elke export van zijn data buiten de EU, in welk geval de Issuer alle nodige maatregelen zal nemen om de integriteit van de data te verzekeren.

De Gebruiker heeft op elk ogenblik het recht op inzage en kopie van de over hem verwerkte data, alsook het recht om correctie of verwijdering van deze data te vragen via [legal@mangopay.com](mailto:legal@mangopay.com). En per brief aan het adres vermeld bij het begin van dit document. De Gebruiker kan zich op elk ogenblik verzetten tegen de ontvangst van commerciële communicatie.

De Issuer bewaart de data voor de maximaal toegelaten wettelijke of reglementaire duur, afhankelijk van het doel van elke verwerking.

### **14. Inactieve Accounts**

Accounts die langer dan 12 (twaalf) maanden inactief zijn, ontvangen een inactiviteitsreminder per mail gevolgd door een tweede reminder een maand later.

Bij gebrek aan reactie op deze reminders of bij overlijden van een Gebruiker, kan de Issuer de Account afsluiten of actief houden met het enkele doel van Terugbetaling. Het recht op Terugbetaling kan om wettelijke redenen na verloop van tijd vervallen. Bij overlijden kan Terugbetaling enkel gebeuren aan de rechtsopvolger van de Gebruiker.

De Account zal geen verder gebruik van Elektronisch Geld toestaan.

### **15. Overmacht**

Partijen zullen niet aansprakelijk zijn voor gevallen van overmacht zoals gedefinieerd onder het Belgisch recht, rechtspraak en rechtsleer.

### **16. Deelbaarheid**

Indien een van de bepalingen van huidige overeenkomst ongeldig of nietig wordt verklaard zal dat niet de nietigheid tot gevolg hebben van de ganse Overeenkomst tussen Partijen. Partijen verbinden zich ertoe de ongeldige of nietige verklaring in onderling overleg en te goeder trouw te vervangen door een rechtsgeldige bepaling die zo dicht mogelijk aanleunt bij de initiële bedoeling van Partijen..

### **17. Bescherming van fondsen**

De ingezamelde fondsen zijn beschermd tegen claims van schuldeisers van de Issuer, hierin begrepen

claims geformuleerd in geval van faillissement of WCO ten aanzien van de Issuer.

De fondsen van de Issuer worden dagelijks gedeponereerd bij een erkende bankinstelling en zijn als dusdanig beschermd.

### **18. Onoverdraagbaarheid**

Het Framework Contract kan niet geheel of gedeeltelijk overgedragen worden door de Gebruiker, noch om niet, noch tegen betaling. De Gebruiker kan bijgevolg geen rechten of plichten onder het Framework Contract overdragen aan derden. Bij inbreuk behoudt de Issuer zich het recht voor de overeenkomst onmiddellijk te verbreken, onverminderd zijn recht op schadevergoeding.

### **19. Fees**

De aangeboden diensten worden in rekening gebracht door de Distributeur voor rekening van de Issuer overeenkomstig de Financiële Voorwaarden.

Fees verschuldigd door de Gebruiker aan de Issuer kunnen in Elektronisch Geld betaald worden.

### **21. Overeenkomst aangaande bewijs**

Alle data wordt permanent, betrouwbaar en veilig bewaard op de computer en in de database van de Issuer. Alle data op deze computers en in deze database aangaande de betaling van Orders, de ontvangst van bevestigingen, het verzenden van kennisgevingen, toegang, opname en Terugbetaling zal tussen Partijen kracht van bewijs hebben behoudens tegenbewijs..

### **22. Klachten en arbitrage**

Klachten dienen verzonden te worden aan de klantendienst op het adres vermeld in de Bijzondere Voorwaarden en op de Website.

Klachten andere dan deze vermeld onder art. 5.2 dienen te gebeuren bij aangetekend brief tegen ontvangstbewijs op het adres vermeld bij aanvang van dit document en op [legal@mangopay.com](mailto:legal@mangopay.com).

Klachten over de afhandeling door de Issuer kunnen verzonden worden aan de Financial Sector Supervisory Commission per post op 110 route d'Arlon L-1150 Luxembourg of per e-mail op [direction@cssf.lu](mailto:direction@cssf.lu).

### **23. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank**

Behoudens toepassing van regels van openbare orde, dewelke in de meest strikte zin geïnterpreteerd dienen te worden, is de huidige overeenkomst onderworpen aan Belgisch recht en valt elk geschil betreffende de relatie tussen partijen onder de uitsluitende bevoegdheid van de Belgische rechtbanken.