

Algemene Voorwaarden (“AV”) voor paysafecard

Versie: 04/2020

1. Algemene bepalingen

- 1.1. Gelieve deze algemene voorwaarden aandachtig te lezen daar binnen deze voorwaarden de paysafecard en paysafecard junior („onder 18”), waar toepasbaar, gebruikt dienen te worden. Deze Algemene Voorwaarden regelen uw contractuele relatie met ons.
- 1.2. Uw paysafecard wordt uitgegeven en beheerd door Paysafe Prepaid Services Limited ("vennootschap" of "wij" of "ons") met maatschappelijke zetel te Grand Canal House, Grand Canal Street Upper, Dublin 4, D04 Y7R5, Ierland (ondernemingsnummer: 626671).
- 1.3. Wij verlenen onze diensten in het kader van een elektronisch geld issuer's licentie die aan ons werd toegekend in Ierland door de centrale bank van Ierland (Central Bank of Ireland – CBI). Wij staan onder het toezicht van de CBI (registratienummer C185005) onder de European Communities (Electronic Money) Regulations 2011 en hebben op basis van de regelgeving met betrekking tot het EU- paspoort het recht onze diensten grensoverschrijdend in Nederland aan te bieden.
- 1.4. Door de aanschaf of het gebruik van een paysafecard verklaart u akkoord te gaan met de Algemene Voorwaarden.
- 1.5. Wijzigingen aan de Algemene Voorwaarden worden twee maanden voor hun inwerkingtreding op onze website www.paysafecard.com ("Website") gepubliceerd. U dient de Website regelmatig te raadplegen met betrekking tot eventuele wijzigingen. Er wordt overeengekomen dat u uw toestemming voor de voorgestelde wijziging geeft als u uw weigering niet vóór het einde van het tijdsbestek van de voorgestelde inwerkingtreding van de wijziging kenbaar maakt. Als u de wijzigingen niet binnen 2 (twee) maanden na de kennisgeving schriftelijk tegensprekt, gelden de wijzigingen als geaccepteerd en worden ze een werkzaam bestanddeel van de overeenkomst. U heeft het recht de overeenkomst vóór het einde van het tijdsbestek van de inwerkingtreding van de wijziging onmiddellijk te beëindigen. We wijzen u wat betreft de contractwijziging op de volgende pagina's op uw stilzwijgen, evenals het recht op een gratis en onmiddellijke beëindiging. Voor meer informatie over procedures in het kader van de contractwijziging verwijzen we u naar paragraaf 6 (Annulatie).

Louter uitbreiding van de functionaliteit of de invoering van een nieuwe dienstverlening veroorzaken geen wijziging van het contract.

- 1.6. Onze Verkooppunten (zie verder artikel 3) zullen indien gewenst een kopie van onze Algemene Voorwaarden aan u overhandigen op het moment dat u een paysafecard koopt. U kunt onze Algemene Voorwaarden ook te allen tijde online raadplegen op onze Website.

LET OP:

HOUDT U ER REKENING MEE DAT U BIJ VERLIES OF DIESTAL VAN DE PAYSAFECARD EEN DEEL OF HET GEHELE TEGOED OP UW PAYSAFECARD KUNT VERLIEZEN. WIJ KUNNEN U NIET HELPEN OF HET VERLOREN TEGOED RESTITUEREN ALS U UW PAYSAFECARD VERLIEST OF DEZE ONLEESBAAR WORDT OP WELKE MANIER DAN OOK.

2. Kosten

- 2.1. Wij rekenen geen kosten aan voor het opvragen van uw saldo en het raadplegen van mededelingen op onze Website. In alle andere gevallen geldt de volgende kostenregeling:
 - 2.1.1. Terugbetalingsvergoeding overeenkomstig artikel 5: € 7,50 Het bedrag wordt direct van uw paysafecard tegoed afgetrokken.
 - 2.1.2. Maandelijks beschikbaarheidskosten: de eerste 6 maanden na aankoop van uw paysafecard GRATIS. Daarna € 3 per maand. Het bedrag wordt direct van uw paysafecard tegoed afgetrokken.
 - 2.1.3. Omrekeningskosten overeenkomstig artikel 7.

3. Aankoop van een paysafecard

- 3.1.** Wij hebben contracten met een groot aantal verkooppuntpartners ("Verkooppunten") die de paysafecard verkopen. Een lijst van Verkooppunten in uw buurt vindt u op onze Website.
- 3.2.** U moet ten minste 18 jaar oud zijn om een paysafecard te kunnen kopen.
- 3.3.** De paysafecard kan in de Verkooppunten worden gekocht. Het Verkooppunt overhandigt u de paysafecard pas nadat u het bedrag ("Waarde") dat op de paysafecard staat, hebt betaald. Paysafecards zijn beschikbaar in de vermelde registers op de Website.
- 3.4.** U kunt tot 10 paysafecards per keer kopen bij een Verkooppunt.
- 3.5.** Elke paysafecard heeft een eigen uniek Personal Identification Number ("PIN"). Indien u in persoon een paysafecard koopt, zal het Verkooppunt u de paysafecard overhandigen in de vorm van een ticket waarop onder meer uw PIN staat. Indien u uw PIN per sms of per e-mail krijgt, bewaar deze en het serienummer dan op een veilige plaats. Het contract tussen u en ons is voor onbepaalde tijd afgesloten. Omwille van technische redenen is het mogelijk dat op uw paysafecard een aflooptdatum staat. Dat heeft echter geen invloed op de looptijd van het contract of op de Waarde die op uw paysafecard staat.

4. Gebruik van de paysafecard

- 4.1.** U kunt de paysafecard gebruiken bij online verkopers en dienstverleners die paysafecard als betalingsmiddel accepteren ("Webshops"). Eenmaal u een paysafecard hebt gekocht, kunt u deze gebruiken om producten en diensten aan te kopen vandeze Webshops. Een paysafecard junior ("onder 18") kan niet worden gebruikt om goederen of diensten voor personen van 18 jaar en ouder aan te schaffen. Voor het gebruik van uw paysafecard heeft u toegang tot een apparaat met internet nodig waarop Java-script geactiveerd is in de browser.
- 4.2.** U kunt de paysafecard zo vaak als gewenst gebruiken voor de aankoop van goederen en diensten tot het totaal van de Waarde, die op uw paysafecard staat, is bereikt.
- 4.3.** U kunt verschillende paysafecards gebruiken voor dezelfde betaling ("Transactie"). Het maximale enkelvoudige transactiebedrag wordt vermeld op onze website.
- 4.4.** Bij betaling met uw paysafecard wordt u gevraagd om uw PIN in te voeren.
- 4.5.** Door de PIN in te voeren verleent u de Webshop onherroepelijk de machtiging om ons te verzoeken het bedrag voor het betreffende goed/de betreffende dienst onmiddellijk van uw paysafecard af te trekken. Tegelijkertijd verleent u ons onherroepelijk de machtiging om het bedrag van uw tegoed af te trekken en aan de Webshop over te schrijven.
- 4.6.** Alle bedragen die van uw paysafecard worden afgetrokken zijn in Euro. Indien U voor goederen en diensten in een andere munteenheid betaalt, zal het te betalen bedrag worden omgerekend in overeenstemming met artikel 7.
- 4.7.** Het is verboden paysafecards via niet geautoriseerde internetplatformen te verkopen, te verhandelen en te verwerven. Dit verbod heeft expliciet betrekking op de zogeheten "ruilbeurzen" waarop paysafecard pin-codes illegaal voor de verkoop worden aangeboden.
- 4.8.** U kunt het saldo van uw paysafecard en een overzicht van alle transacties die met uw paysafecards zijn uitgevoerd te allen tijde controleren op onze Website door het invoeren van de PIN van uw paysafecard.
- 4.9.** Indien u denkt dat uw paysafecard defect is, dient u ons hiervan onmiddellijk op de hoogte te brengen, hetzij per telefoon (het telefoonnummer van onze klantendienst vindt u op www.paysafecard.com) of per e-mail (info@paysafecard.com). Indien het niet mogelijk is om het gebrek te verhelpen, zullen wij u een nieuwe paysafecard bezorgen. Indien de Waarde van de nieuwe paysafecard hoger is dan het tegoed van de defecte paysafecard, moet u het verschil bijpassen.

5. Uw recht op terugbetaling

U hebt te allen tijde het recht om een terugbetaling van het tegoed op uw paysafecard te eisen. Hiervoor stuurt u een e-mail naar info@paysafecard.com met het verzoek tot terugbetaling, of u neemt contact op met onze klantendienst (het telefoonnummer vindt u op www.paysafecard.com). Vooraleer wij kunnen overgaan tot de terugbetaling van het tegoed dient u ons het serienummer van de paysafecard te bezorgen alsook de hoogte van het tegoed op de paysafecard, uw volledige naam, uw e-mailadres en uw telefoonnummer, een leesbare kopie van uw identiteitskaart of paspoort, een leesbare kopie van uw paysafecard en de gegevens (incl. IBAN en BIC) van uw persoonlijke bankrekening binnen de Europese Unie waarop u de terugbetaling wenst te ontvangen. Om ons toe te laten al onze wettelijke verplichtingen na te komen, kunnen wij u eventueel verzoeken nog andere informatie aan ons mede te delen vooraleer we tot terugbetaling kunnen overgaan.

Voor de terugbetaling rekenen we in de volgende gevallen een terugbetalingsvergoeding (zie ook artikel 2 - Kosten) aan:

- Als u om terugbetaling verzoekt voor afloop van het contract.
- Als u om terugbetaling verzoekt na meer dan een jaar na afloop van het contract.

6. Annulatie

6.1. Conform deze Algemene Voorwaarden hebt u het recht om uw paysafecard te allen tijde te annuleren tijdens de looptijd van het contract en om terugbetaling van het tegoed overeenkomstig hoofdstuk 5 te eisen. Indien u uw paysafecard op afstand gekocht hebt door uitsluitend gebruik te hebben gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand (bijvoorbeeld online, bij een automaat e.d.m.) hebt u het recht om uw paysafecard binnen 14 dagen na aankoop te annuleren zonder dat hiervoor speciale kosten worden aangerekend.

6.2. Als u uw paysafecard annuleert, zullen we ervoor zorgen dat u het nog niet gebruikte tegoed terugbetaald krijgt zodra alle transacties en toepasselijke kosten afgetrokken zijn, overeenkomstig artikel 5 hierboven.

6.3. Wij hebben het recht om een paysafecard onmiddellijk op te zeggen of te blokkeren en het contract op te zeggen indien wij fraude of misbruik van de paysafecard vermoeden, indien er andere veiligheidsbedenkingen bestaan of indien wij hiertoe wettelijk verplicht zijn. Dit is bijvoorbeeld het geval als er een verdenking bestaat dat paysafecards bij ruilbeurzen en dergelijke tegen betaling of kostenloos verworven werden. Als u contact met ons opneemt, kunnen we een vervangende paysafecard bezorgen als de veiligheidsbedenkingen niet meer bestaan. Indien de Waarde van de vervangende paysafecard hoger is dan de Waarde van de geblokkeerde paysafecard moet u het verschil bijpassen.

7. Munteenheid

7.1. De paysafecard wordt uitgegeven in Euro (€). Elke betaling voor goederen/diensten in een andere munteenheid zal worden omgezet in Euro, gebruik makend van de wisselkoers die van toepassing is op de datum van de transactie. Onze toegepaste wisselkoersen zal dagelijks worden gepubliceerd op onze Website (www.paysafecard.com/nl-nl/valutarekenmachine/) en zal ook worden aangegeven tijdens de betalingstransactie. De gebruikte wisselkoers en het gedebiteerde bedrag zullen eveneens getoond worden tijdens de transactie. 7.2 Voor elke betaling gedaan in een andere valuta dan de valuta van uw paysafecard (zogenoemde kruisvaluta transacties) rekenen we omrekeningskosten. Deze kosten bedragen 3% van het transactievolumen. Voor kruisvaluta transacties, waarbij de euro niet is betrokken in de betalingstransactie, zal een wisselkoers van 6,09% van de betalingstransactie worden toegepast.

8. Zorgvuldigheidsplicht, veiligheid en PIN-beveiliging

8.1. Bij het kopen van een paysafekaart bent u verplicht om te controleren of deze voorzien is van een PIN en een serienummer. Indien u de PIN niet kunt lezen of wanneer u van mening bent dat uw paysafecard op een of andere manier gemanipuleerd werd, dient u ons hierover onmiddellijk te informeren per telefoon op het nummer (het telefoonnummer van onze klantendienst vindt u op www.paysafecard.com) of per e-mail (info@paysafecard.com) onder vermelding van het serienummer van de paysafecard. Indien u de PIN van de paysafecard niet kunt lezen, maar het serienummer wel voorhanden is, dient u ons een kopie van de paysafecard te sturen per fax (+43 1 720 83 80 12) of per e-mail (info@paysafecard.com). Als blijkt dat de PIN en het serienummer inderdaad onleesbaar zijn, kan een vervangende kaart worden toegestuurd. U bent verplicht om uw paysafecard en uw PIN op een veilige plaats te bewaren en te beschermen tegen toegang door onbevoegde derden. U mag uw PIN niet doorgeven aan onbevoegde derden.

- 8.2.** Bij alle transacties die zijn uitgevoerd met uw paysafecard of PIN zal worden aangenomen dat deze zijn geautoriseerd door u.
- 8.3. INDIEN U UW PAYSAFECARD VERLIEST, WORDT DEZE NIET VERVANGEN.**
- 8.4. HOUDT U ER REKENING MEE DAT U BIJ VERLIES OF DIESTAL VAN DE PAYSAFECARD EEN DEEL OF HET GEHELE TEGOED OP UW PAYSAFECARD KUNT VERLIEZEN. WIJ KUNNEN U NIET HELPEN OF HET VERLOREN TEGOED RESTITUEREN ALS U UW PAYSAFECARD VERLIEST OF DEZE ONLEESBAAR WORDT OP WELKE MANIER DAN OOK.**
- 8.5.** Indien u denkt dat een van de transacties met uw paysafecard niet correct werd uitgevoerd, dient u ons hiervan met onverwijlde spoed op de hoogte brengen, in elk geval binnen 13 maanden na datum van het debet. Indien u denkt dat uw paysafecard gestolen werd of door onbevoegde derden werd gebruikt, dient u ons hierover met onverwijlde spoed te informeren. In beide gevallen neemt u met ons contact op per telefoon (het telefoonnummer vindt u op www.paysafecard.com) of per e-mail (info@paysafecard.com) zodat het resterende tegoed van de paysafecard kan worden geblokkeerd. Om de paysafecard te kunnen blokkeren hebben wij het serienummer nodig.
- 8.6.** Met inachtneming van artikel 11 hieronder, tenzij wij een vermoeden hebben van fraude, opzettelijk of grove nalatigheid van uw kant en zolang uw claim werd ingediend binnen de tijdslimiet aangegeven in punt 8.5, zullen wij een nieuwe paysafecard bezorgen voor het bedrag dat op de geblokkeerde, niet functionerende paysafecard staat.
- 8.7.** Vooraleer wij u een nieuwe paysafecard bezorgen, dient U ons het aankoopbewijs van de gestolen/misbruikte paysafecard over te maken. In geval dat de paysafecard werd gestolen, dient u ons het nummer van het proces-verbaal van de politie mede te delen. Het verschil tussen de Waarde van de geblokkeerde kaart en de Waarde van de nieuwe paysafecard moet door u worden bijgepast.

9. Klachten

Indien U op een of andere manier ontevreden bent met uw paysafecard of met onze service, kunt u ons dit per e-mail op info@paysafecard.com mededelen zodat wij de stand van zaken kunnen onderzoeken. Alle klachten zullen snel en grondig worden onderzocht. U kunt met uw klachten ook terecht bij de Irish Financial Services and Pensions Ombudsman, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Ierland, of telefonisch : +353 1 567 7000 of per e-mail info@fspo.ie.

10. Geschillen met handelaars

- 10.1.** Geschillen met handelaars met betrekking tot aankopen die u hebt verricht met uw paysafecard dienen met de betreffende Webshop worden geregeld. Wij zijn niet aansprakelijk voor de kwaliteit, de veiligheid, de legaliteit of enig ander aspect van de goederen of diensten die u met de paysafecard hebt betaald.
- 10.2.** Wij herinneren u eraan dat eens uw uw paysafecard gebruikt hebt om een aankoop te verrichten, we deze transactie niet meer kunnen tegenhouden.

11. Aansprakelijkheid

- 11.1.** Indien u door ons toedoen op een of andere manier wordt benadeeld, zijn wij aansprakelijk voor direct door u geleden schade. Onze aansprakelijkheid is beperkt tot het tegoed op uw paysafecard. Voor andere indirecte schade (bijvoorbeeld reputatieschade) zijn we niet aansprakelijk.
- 11.2.** In het geval er een betaling foutief wordt uitgevoerd vanwege een fout die door ons is gemaakt, zullen wij zo snel als praktisch mogelijk, en naar onze eigen vrije keuze (i) u voorzien van een nieuwe PIN of (ii) het betalingsbedrag inclusief alle toeslagen overmaken naar uw bankrekening, wij kunnen u in dat geval vragen om een aankoopbewijs van de paysafecard, een bewijs van identificatie en gegevens van uw bank (indien nodig). Deze bepaling zal niet van toepassing zijn, en u zal verantwoordelijk zijn voor al het verlies ten aanzien van de Waarde op de paysafecard: 11.2.1. indien u zich frauduleus gedraagt of als u de beveiliging van de paysafecard opzettelijk of door grove nalatigheid in gevaar brengt; of

- 11.2.2** indien u het nalaat een incorrect uitgevoerde transactie in twijfel te trekken of nalaat deze transactie onder onze aandacht te brengen binnen 13 (dertien) maanden vanaf de datum van de transactie.
- 11.3.** In het geval van een foutieve of verkeerd geadresseerde betaling, zullen wij alle redelijke maatregelen nemen om u te helpen bij het traceren en het terugvorderen van een dergelijke betalingen.
- 11.4.** Met inachtneming van het bovenstaande, zullen wij niet aansprakelijk zijn voor enige ontregeling of beperking van onze service of voor enige ontregeling of beperking van enige intermediaire dienst waar wij op vertrouwen voor de uitvoering van onze verplichtingen onder deze Algemene Voorwaarden, met dien verstande dat een dergelijke ontregeling of beperking voorkomt uit abnormale of onvoorzienbare omstandigheden, die buiten de risicosfeer van ons of van de intermediaire dienstverlener in kwestie vallen.
- 11.5.** Wij zullen niet aansprakelijk zijn voor enige indirecte of gevolgschade, inclusief maar niet beperkt tot winstderving, bedrijfsschade of reputatieschade. Ook zullen wij niet aansprakelijk zijn voor enige schade die voortkomt uit het naleven van de wettelijke en regelgevende vereisten.
- 11.6.** Niets in deze Algemene Voorwaarden zal dienen tot het uitsluiten van aansprakelijkheid voor: overlijden, letselschade als gevolg van nalatigheid, fraude of frauduleuze voorstelling van zaken of voor enige wettelijke aansprakelijkheid die niet kan worden uitgesloten of beperkt door een contract tussen de partijen.
- 11.7.** Wij zullen niet aansprakelijk zijn voor de inschatting of betaling van elke belasting, heffingen of andere kosten die voortkomen uit uw gebruik van de paysafecard of uit de diensten waarin door deze Algemene Voorwaarden wordt voorzien.
- 11.8.** Wij zijn niet aansprakelijk voor enige schade veroorzaakt door overmacht, rellen, oorlog, natuurrampen of andere gebeurtenissen buiten onze wil om.
- 11.9.** Wij staan niet in voor de permanente beschikbaarheid van het paysafecard systeem, in het bijzonder de beschikbaarheid van de systemen van de Verkooppunten of Webshops. Wij zijn ook niet aansprakelijk of verantwoordelijk voor een Webshop die weigert een betaling van een product of een dienst via de paysafecard te accepteren. 11.10 De eerder genoemde uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet voor claims volgens de productaansprakelijkheidswet noch voor schade aan leven, lichaam of gezondheid.
- 11.11.** U bent verplicht om ons over eventuele schade meteen te informeren. Wij hebben het recht om van u informatie over de geleden schade te eisen die voor de achtergrond van de eerder genoemde aansprakelijkheidsregelingen relevant is of kan zijn om zeker te zijn dat wij zo vroeg mogelijk over de nodige informatie beschikken om maatregelen te kunnen treffen om de schade te beperken.
- 11.12.** Indien u uw paysafecard niet conform deze Algemene Voorwaarden gebruikt of indien wij merken dat u uw paysafecard frauduleus gebruikt, behouden we ons het recht voor om alle kosten die we moeten maken om te verhinderen dat u de paysafecard verder gebruikt, aan u door te rekenen. Verder behouden we ons het recht voor om alle geldbedragen die wij ten gevolge van uw handelingen moeten bijeenbrengen, van u terug te eisen. Indien U frauduleus gehandeld hebt of U een Kaart niet conform deze Algemene Voorwaarden gebruikt, zal U aansprakelijk zijn voor alle verliezen op de Kaart. Indien U handelt met de nodige voorzorg en dit veroorzaakt schade, kan U alsnog aansprakelijk zijn.
- 11.13.** Het Ierse depositogarantiestelsel (Irish Deposit Guarantee Scheme) is niet toepasselijk op de Kaarten.

12. Gegevensbescherming

De klant geeft uitdrukkelijk toestemming aan PSC voor toegang tot, het verwerken en het bewaren van de informatie, die de klant aan PSC heeft verstrekt ten behoeve van het verlenen van betaaldiensten aan de klant. Dit zal de rechten en plichten van PSC onder de gegevensbescherming regelgeving niet aantasten. De klant mag deze toestemming intrekken door het my paysafecard account te sluiten. Indien de klant zijn toestemming intrekt, zal PSC stoppen met het gebruik van de klant zijn persoonsgebonden gegevens ten behoeve van het verlenen van betaaldiensten aan de klant, maar PSC mag het proces, waarin de klant zijn persoonsgebonden gegevens voor andere doelstellingen worden gebruikt, voortzetten in het geval PSC an

dere wettelijke verplichtingen heeft om dit te doen, zoals de wettelijke verplichting voor PSC om gegevens van de betalingstransacties te bewaren.

Wij verzamelen geen persoonlijke gegevens wanneer u een paysafecard aankoopt of gebruikt. Uw gegevens worden alleen verzameld als u ons deze via onze Website ter beschikking stelt. Voor de veiligheid van het systeem en ter voorkoming van misbruik maken we gebruik van cookies. De acceptatie van cookies is een voorwaarde voor het gebruik van onze Website. De richtlijnen met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer kunt u nalezen op www.paysafecard.com/nl-nl/gegevensbescherming/.

13. Overdracht van de contractuele relatie

13.1. Wij hebben het recht om onze contractuele rechten en plichten uit het contract met u en uit deze Algemene Voorwaarden te allen tijde over te dragen op een andere firma. Wij moeten u hierover ten minste 2 maanden op voorhand via onze Website informeren. Indien dit gebeurt, laat dit uw rechten onverlet. Mocht u met de overdracht niet akkoord gaan, hebt u binnen 2 maanden recht op onmiddellijk ingaande opzegging. Voor meer informatie verwijzen wij naar artikel 6 (Annulatie). In dit geval worden geen terugbetalingsvergoeding (artikel 5) aangerekend. U heeft niet de bevoegdheid de rechten die voortvloeien uit deze Algemene voorwaarden over te dragen.

14. Mededelingen

De communicatie met u en mededelingen aan u verlopen in het Nederlands of in het Engels.

15. Forum- en rechtskeuze

Deze Algemene Voorwaarden worden beheerst door Nederlands recht. De Nederlandse rechtbank is bevoegd kennis te nemen van alle geschillen met betrekking tot onze contractuele relatie.