



Algemene voorwaarden

Datum van uitgave: 01/11/2021

De Getsby prepaid Virtual Mastercard® Card (de "**Card**") en de in deze algemene voorwaarden opgenomen aanvullende diensten (samen met de Card hierna te noemen de "**Diensten**") zijn ontwikkeld voor Getsby (de "**Opdrachtgever**"), een in Nederland geregistreerde vennootschap (KvK-nummer: 60307714), statutair gevestigd aan de Vendelseweg 49, te 3905 LB Veenendaal, Nederland, en worden geleverd door DiPocket UAB ("**DiPocket**") onder haar licentie als instelling voor elektronisch geld.

Deze algemene voorwaarden ("**Algemene Voorwaarden**"), de Cardvoorwaarden - indien aangehecht aan of verspreid met de Card ("**Cardvoorwaarden**"), de Tarieventabel ("**Tarieventabel**") en de Limietentabel ("**Limietentabel**"), samen de Overeenkomst ("**Overeenkomst**") genoemd, zijn van toepassing vanaf uw aanvaarding van de Overeenkomst. In geval van tegenstrijdigheid tussen de Algemene Voorwaarden en de Cardvoorwaarden, prevaleren de Cardvoorwaarden.

U kunt te allen tijde een exemplaar van de Overeenkomst opvragen via <https://getsbycard.dipocket.org/> ("**Website**"). De Overeenkomst wordt u op uw verzoek kosteloos per e-mail toegezonden.

Door aanvaarding van deze Overeenkomst (hetgeen digitaal geschiedt overeenkomstig de in de App of op de Website gegeven instructies), bevestigt u dat u voldoende tijd heeft gehad om de Overeenkomst te lezen en er kennis van te nemen, dat u de Overeenkomst heeft begrepen en dat u instemt met de naleving van de bepalingen die daarin zijn opgenomen. De overeenkomst wordt niet door u gesloten indien u specifieke bepalingen van de Overeenkomst niet begrijpt of er niet mee instemt, of u maakt uw vraag en/of onenigheid schriftelijk kenbaar door ons een bericht te sturen naar het hieronder in deze Overeenkomst vermelde e-mailadres, zodat wij specifieke bepalingen van de Overeenkomst met betrekking tot welke u uw vragen en/of onenigheid heeft geuit, kunnen verduidelijken en bespreken. Voor alle duidelijkheid is het mogelijk dat niet alle in de Overeenkomst beschreven functionaliteit beschikbaar is voor uw Account. In geval van twijfel dient u contact met ons op te nemen voordat u de Overeenkomst aanvaardt.

DiPocket is een financiële instelling die erkend is door en onder toezicht staat van de Litouwse financiële toezichthoudende autoriteit - de Bank van Litouwen, gevestigd te: Gedimino avenue LT-011036, Vilnius, Republiek Litouwen, telefoonnr. +370 50 500. Meer informatie over de Bank van Litouwen is beschikbaar op haar officiële website: <https://www.lb.lt/en/>. DiPocket is actief op basis van de licentie als instelling voor elektronisch geld (nummer 75) die op 10 november 2020 in de Republiek Litouwen is afgegeven. Door middel van de licentie als instelling voor elektronisch geld is DiPocket gemachtigd tot het verlenen van de in de vergunning genoemde diensten. De vergunning treft u aan via de link: www.lb.lt/lt/frd-licencijos/view_license?id=1985.

De juridische entiteitscode van DiPocket is: 305599375, geregistreerd adres: Upės str. 23, 08128, Vilnius, de Republiek Litouwen (het "**Adres**"). U kunt tevens contact opnemen met DiPocket via e-mail: contact@dipocket.org, of via telefoonnummer: +370 5 2084858.

Als instelling voor elektronisch geld kan DiPocket geld van klanten ontvangen en onder zich houden, en op verzoek van een klant betalingen verwerken. DiPocket houdt klantgelden aan op gescheiden rekeningen bij banken die actief zijn in de EER en bij de Bank van Litouwen, hetgeen inhoudt dat klantgelden gescheiden zijn van DiPocket's eigen gelden. De door u aan ons toevertrouwde financiële middelen worden echter niet gedekt door de Litouwse depositoverzekeringregeling www.iidraudimas.lt/en/.

DiPocket is hoofdlid van Mastercard Inc.

De **taal waarin wordt gecommuniceerd** met betrekking tot de Overeenkomst en de Diensten is Engels of Litouws; de keuze is aan u.

De Overeenkomst wordt **beheerst door het Litouwse recht** (en dit recht is van toepassing op de totstandkoming van onze relatie). Alle wettelijke voorwaarden die de wet met zich meebrengt zijn tevens van toepassing op de Overeenkomst. Rechten en plichten met betrekking tot de levering van Diensten die niet onder deze Overeenkomst worden besproken, worden geregeld door de Wet op Betalingen van de Republiek Litouwen. Alle **geschillen** die voortvloeien uit de Overeenkomst tussen u en DiPocket (de "**Partijen**"), die wij niet naar gezamenlijke tevredenheid van de Partijen via onze klachtenprocedure kunnen beslechten, worden beslecht door de rechtbanken van de Republiek Litouwen.



INHOUD

REGISTREREN ALS KLANT (DE “KLANT”)	3
PERSOONLIJKE GEGEVENS	3
HOE WIJ DE PERSOONLIJKE GEGEVENS GEBRUIKEN	5
PARTIJEN MET WIE WIJ DE PERSOONLIJKE GEGEVENS KUNNEN DELEN.....	5
OVERDRACHT VAN PERSOONLIJKE GEGEVENS.....	5
OPEN BANKING	5
VERPLICHTING TOT HET BIJWERKEN VAN UW PERSOONLIJKE GEGEVENS.....	5
KENNISGEVING EN UITWISSELING VAN INFORMATIE	6
UNIEKE KLANTIDENTIFICATIE.....	6
BETALINGSDIENSTEN	6
GELD OVERMAKEN NAAR DE REKENING	6
GEBRUIK VAN DE CARD	6
GEBRUIK VAN DE CARD IN VREEMDE VALUTA	8
BEPERKINGEN OP DE FUNCTIONALITEIT VAN UW ACCOUNT	8
UW CARD EN ACCOUNT VEILIGHOUDEN	8
SALDO EN AFSCHRIFTEN	9
VERGOEDINGEN	9
TERUGBETALING VAN GELDEN	9
ALS ER IETS MISGAAT	9
ONZE AANSPRAKELIJKHEID JEGENS U	10
WIJZIGINGEN IN DE OVEREENKOMST	10
OPZEGGEN VAN DE DIENSTEN	11
WANNEER KUNT U DE DIENSTEN OPZEGGEN	11
WANNEER KUNNEN WIJ DE DIENSTEN OPZEGGEN.....	11
KLACHTEN	12



Registreren als Klant (de "Klant")

Om u als klant te registreren en uw persoonlijke account bij Getsby te openen (de "**Account**") dient u tenminste 18 jaar oud te zijn en ingezetene te zijn van de EER of het Verenigd Koninkrijk.

Wij bieden twee opties ter registratie:

- Volledige registratie - door verstrekking aan ons van een geschikt en verifieerbaar bewijs van uw identiteit kunt u gebruik maken van de volledige functionaliteit en limiet van uw Card en Account;
- Basisregistratie - onze diensten kunnen door u worden gebruikt met toepassing van vereenvoudigde identificatie, anders dan bij volledige registratie. In dat geval wordt echter een beperkte functionaliteit geactiveerd waarmee u bepaalde betalingen kunt verrichten en de Card kunt gebruiken tot een jaarlijkse limiet die van tijd tot tijd wordt vastgesteld overeenkomstig de wettelijke vereisten.

U kunt op elk moment upgraden van Basisregistratie naar Volledige registratie door aanvullende informatie te verstrekken die wij mogelijk nodig hebben. Raadpleeg voor meer informatie de tabel met toepasselijke limieten die beschikbaar is op de Website.

Als u de Card van een derde aanbieder heeft ontvangen of aangevraagd aan wie u de informatie heeft verstrekt, welke vereist is om u als Klant te registreren, en de toestemming om die informatie met ons te delen, bent u mogelijk reeds geregistreerd bij ontvangst van de Card. Door de Persoonlijke Veiligheidskenmerken (hieronder omschreven) in te stellen en de Card te gebruiken, bevestigt u dat u zich als Klant wilt registreren en dat u akkoord gaat met de voorwaarden van de Overeenkomst.

Volgens de wet dienen wij uw identiteit te controleren voordat wij u als klant registreren, hetgeen wij doen op basis van de informatie die u ons tijdens het registratieproces verstrekt.

Indien wij uw identiteit en/of eventuele relevante registratie-informatie niet kunnen bevestigen op basis van de verstrekte informatie, zijn wij gerechtigd u om verder bewijs van uw identiteit te verzoeken, en u te vragen om een kort live telefonisch gesprek met onze telefonisch medewerkers te voeren en/of het uitvoeren van dergelijke verdere controles voor zover nodig wordt geacht om uw identiteit vast te stellen. Indien dit niet mogelijk is kunnen wij weigeren u van dienst te zijn of de extra functionaliteit die is voorbehouden aan geregistreerde klanten mogelijk te maken en/of de bevoegde autoriteiten informeren zonder uw medeweten of toestemming. Wij registreren u uitsluitend als de resultaten van de KYC-procedure (ken-uw-klant-controle) ons in staat stellen u als klant te accepteren.

Als onderdeel van uw geschiktheid om een DiPocket account te gebruiken, gaat u ermee akkoord en bevestigt u dat u uitsluitend handelt uit eigen naam, in een individuele hoedanigheid, en dat u niet handelt in een zakelijke hoedanigheid of voor enig ander commercieel doel. Verder is het niet toegestaan om de Account te gebruiken:

- om loterijen, gokken, cryptocurrencyaankopen, -verkoop of -trading te organiseren en/of uit te voeren;
- t.b.v. inbreuk op het auteursrecht;
- voor het testen van andere financiële dienstverleners of om transacties te genereren teneinde te kunnen profiteren van loyaliteitsaanbiedingen van andere financiële dienstverleners;
- om personen of rechtspersonen in diskrediet te brengen;
- op een wijze die kan leiden tot klachten, geschillen, terugbetalingen, en het ontstaan van overige verplichtingen jegens DiPocket, andere gebruikers of derden;
- geld te ontvangen of te verzenden dat op frauduleuze wijze of in strijd met de wet is verkregen;
- om enige activiteit uit te voeren die in strijd is met de wet;
- om het DiPocket-beleid te omzeilen, inclusief maar niet beperkt tot pogingen om extra accounts aan te maken teneinde het gebruik te overschrijden, beperken of omzeilen van blokkering door DiPocket van een bestaande Account.

Indien u ons onjuiste of onnauwkeurige informatie verstrekt en/of wij fraude vaststellen, zullen wij dit vastleggen bij fraudepreventie-instanties, met inbegrip van maar niet beperkt tot de Bank van Litouwen, de Financial Crime Investigation Unit van de Republiek Litouwen en andere bevoegde instellingen, met inbegrip van rechtshandavingsinstanties, al naargelang het geval. Rechtshandavingsinstanties kunnen toegang krijgen tot deze informatie en deze gebruiken. De fraudebestrijdingsinstanties zullen gegevens delen met andere organisaties. Wij en andere organisaties kunnen de door de fraudepreventieagentschappen geregistreerde informatie over de grenzen heen raadplegen en gebruiken. Wij kunnen ook uw Card blokkeren of annuleren en de Overeenkomst beëindigen.

Niet alle soorten Cards komen in aanmerking voor registratie, terwijl registratie vereist is om bepaalde Cards te activeren. Om te weten te komen of uw Card u het recht geeft of van u vereist om u als Klant te registreren, kunt u de voorwaarden van uw Card raadplegen of contact opnemen met onze Klantenservice via een van de op de Website aangegeven opties.



Persoonlijke Gegevens

De informatie die wij over u bewaren wordt zorgvuldig door ons beschermd, waaronder uw persoonsgegevens (de "Persoonlijke Gegevens") en naam, achternaam, persoonlijk identificatienummer, geboortedatum, adres, e-mailadres, telefoonnummer, gezichtsoptname, live video-opname, gegevens van identiteitsdocumenten en een afschrift van het document, transactiegegevens, PAN, vervaldatum, CVV, betaalrekeningnummer, IP-adres, staatsburgerschap, dienstverband, openbaar ambt, overige toepasselijke gegevens die vereist zijn op grond van wetgeving ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme. DiPocket is de verantwoordelijke voor de verwerking van uw Persoonsgegevens die u aan ons verstrekt.

Indien u contact met ons wenst op te nemen over de verwerking van uw Persoonsgegevens, kunt u contact opnemen met onze functionaris voor gegevensbescherming via DPO@dipocket.org.

Uw Persoonsgegevens zullen worden verwerkt voor de doeleinden die in de Overeenkomst worden beschreven (inclusief contractuele redenen, om u de Diensten te verlenen), bijv. om cards te produceren voor gebruik met de Account en om u te voorzien van Account-gerelateerde contacten, voor doeleinden waarvoor wij een wettelijk recht of een wettelijke verplichting hebben (inclusief om fiscale en boekhoudkundige redenen), of voor het opsporen van fraude en het witwassen van geld en voor marketing wanneer u hiermee instemt.

U heeft recht op toegang tot uw Persoonsgegevens en u kunt die Persoonsgegevens te allen tijde corrigeren (rectificeren).

Wij verwerken de Persoonsgegevens die u ons tijdens het registratieproces heeft verstrekt. De Persoonlijke Gegevens die u bij registratie verstrekt is zowel een wettelijke vereiste als noodzakelijk voor ons voor het aangaan van de Overeenkomst. Het verstrekken van uw Persoonlijke Gegevens aan ons is vrijwillig; indien u ons niet voorziet van de noodzakelijke informatie en documenten, zullen wij niet in staat zijn de Diensten uit te voeren.

U heeft het recht ons te vragen de verwerking van uw Persoonsgegevens te beperken of deze te wissen, en wanneer u dit verzoek indient, zullen wij uw instructies toepassen op derden die uw Persoonsgegevens namens ons verwerken, en zullen wij uw verzoek in verband met onze gerechtvaardigde belangen in overweging nemen. Wanneer een verzoek namens een minderjarige voor het wissen van Persoonsgegevens wordt ontvangen, zullen wij extra zorgvuldig te werk gaan om de gevolgen voor hem/haar van elke beslissing die wij nemen in overweging te nemen.

U heeft tevens het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van uw Persoonsgegevens, mits de verwerking is gebaseerd op het algemeen belang of onze gerechtvaardigde belangen. Bovendien kunt u ons vragen om uw Persoonsgegevens in machineleesbare vorm aan u terug te geven voor verdere doorgifte aan een andere voor de verwerking verantwoordelijke, of om deze gegevens op uw aanwijzing aan een derde te verstrekken voor gebruik door deze laatste.

Wanneer u ons uw uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven voor de verwerking van Persoonsgegevens, heeft u tevens het recht om deze toestemming te allen tijde in te trekken door contact met ons op te nemen via DPO@dipocket.org. Een dergelijke intrekking zal echter geen invloed hebben op de rechtmatigheid van de verwerking die plaatsvond voordat de intrekking werd ingediend.

Laat ons s.v.p. weten indien u van mening bent dat uw rechten en vrijheden met betrekking tot de verwerking van uw Persoonsgegevens op enigerlei wijze zijn geschonden, zodat wij kunnen proberen de kwestie op te lossen. De Persoonsgegevens zijn ook afkomstig van uw gebruik van de Card, met inbegrip van informatie over betalingen die u doet of ontvangt, en van uw andere contacten met ons, bijvoorbeeld via sociale media, en, indien dit in overeenstemming is met de toepasselijke wetgeving, van derden zoals kredietinformatiebureaus (die de Persoonsgegevens kunnen vergelijken met andere - openbare of particuliere - gegevensbanken waartoe zij toegang hebben) of fraudepreventiebureaus.

Met uw toestemming kunnen wij tevens telefoongesprekken tussen u en ons volgen of opnemen, of beelden of video-opnamen maken tijdens onze communicatie. Wij zullen deze opnames gebruiken voor risicobeheer en fraudepreventie, om uw instructies aan ons te controleren, en voor opleidings- en kwaliteitsdoeleinden.

Indien u ons Persoonsgegevens over andere personen, inclusief minderjarigen, verstrekt die wij gebruiken om de Diensten te verlenen, bevestigt u dat (i) u ervoor heeft gezorgd dat zij instemmen met het bezit en gebruik door ons van die gegevens of dat u anderszins toestemming heeft om ons deze gegevens te verstrekken en namens hen instemt met het bezit en gebruik ervan door ons, (ii) u hen alle informatie heeft verstrekt betreffende de verwerking van persoonsgegevens zoals vereist onder de toepasselijke wetgeving.

Indien u uw registratie annuleert of wij deze weigeren, zullen wij de Persoonsgegevens zo lang bewaren als ons is toegestaan onder de toepasselijke wetgeving en voor legitieme zakelijke doeleinden, om fraude en andere financiële misdrijven te helpen voorkomen, en op grond van overige wetgeving en regelgeving:



- Overeenkomstig de wet ter voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme van de Republiek Litouwen worden registergegevens, afschriften van uw identiteitsdocumenten, de identiteitsgegevens van de uiteindelijke begunstigde, de identiteitsgegevens van de begunstigde, directe videostreaming/directe video-uitzendingopnamen, andere gegevens die zijn ontvangen bij het vaststellen van uw identiteit, en documentatie i.v.m. rekeningen en/of overeenkomsten (originelen van de documenten), en de documenten ter bevestiging van een geldelijke handeling of transactie en gegevens of andere juridisch bindende documenten en gegevens met betrekking tot de uitvoering van geldelijke transacties of het aangaan van transacties, gedurende acht jaar vanaf de datum van beëindiging van de transacties of zakelijke relaties met u opgeslagen;
- Overeenkomstig de wet ter voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme van de Republiek Litouwen, wordt de correspondentie met u bewaard gedurende vijf jaar vanaf de datum van beëindiging van de transacties of zakelijke relaties met u;
- De opslagtermijnen kunnen op met redenen omklede instructie van een bevoegde autoriteit met ten hoogste twee jaar worden verlengd.

Indien de Persoonsgegevens niet langer nodig zijn om de hierboven vermelde redenen, zullen wij deze wissen.

Indien u een bevestiging wenst of Persoonsgegevens die op u betrekking hebben al dan niet door ons worden verwerkt, kunt u hiervan een gratis afschrift aanvragen via DPO@dipocket.org.

Volgens art. 13.2 (d) van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (2016/679) heeft u tevens het recht om een klacht in te dienen bij uw nationale gegevensbeschermingsautoriteit.

Hoe wij de Persoonlijke Gegevens gebruiken

Wij gebruiken de Persoonlijke Gegevens voor beveiliging, identiteitscontrole, om met u te communiceren en ter naleving van de wet.

In het bijzonder kunnen wij en andere bedrijven van de DiPocket Groep, indien dit in overeenstemming is met de toepasselijke wetgeving, de Persoonlijke Gegevens gebruiken in verband met onze gerechtvaardigde belangen:

- om regelgevende controles uit te voeren en onze verplichtingen tegenover onze regelgevers na te komen;
- om fraude, witwassen van geld en andere misdrijven (zoals identiteitsdiefstal) te voorkomen en op te sporen;
- om u te informeren over producten en diensten waarin u interesse zou kunnen hebben (direct marketing) - indien wij dit doen, zullen wij u een methode geven om aan te geven dat u dergelijke communicatie niet wenst te ontvangen en wij zullen uw instructies opvolgen;
- om onze Diensten te ontwikkelen en te verbeteren door beoordeling en analyse van de Persoonlijke Gegevens, met inbegrip van krediet- en/of gedragsscores, markt- en productanalyse, en marktonderzoek.

Wij zullen de Persoonlijke Gegevens nooit zonder uw toestemming aan een derde partij doorgeven voor gebruik in hun eigen direct marketing.

Partijen met wie wij de Persoonlijke Gegevens kunnen delen

Wij zullen de Persoonlijke Gegevens vertrouwelijk houden, maar wij kunnen deze delen met andere entiteiten (die ook gehouden zijn deze informatie veilig en vertrouwelijk te houden) indien wij verplicht zijn deze bekend te maken, indien dit vereist is voor het verlenen van onze Diensten aan u, of voor rechtmatige doeleinden, waaronder zakelijke doeleinden en waarbij uw rechten of vrijheden niet worden geschonden. Wanneer wij ons beroepen op "rechtmatige doeleinden" als rechtvaardiging voor onze verwerking van de Persoonsgegevens, zullen wij een beoordeling uitvoeren, een zogenaamde "Legitimate Interests Assessment", en daarvan een dossier bijhouden.

In het bijzonder, indien dit in overeenstemming is met de toepasselijke wetgeving, kunnen wij de Persoonlijke Gegevens delen met:

- andere bedrijven van de DiPocket-groep, onder meer om te voldoen aan onze verplichtingen om u te identificeren;
- onze dienstverleners en agenten (met inbegrip van hun onderaannemers), zoals leveranciers van datacentra, cardverwerkers, cardbureaus (indien wij een fysieke card voor u uitgeven), SMS-dienstverleners;
- andere derden (met inbegrip van hun onderaannemers) die een deel van de Diensten verrichten of uw transacties ondersteunen, zoals Mastercard en onze partnerbanken in de EER die onder meer instaan voor de bewaking van uw gelden;
- iedereen aan wie wij onze rechten en plichten uit hoofde van de Overeenkomst overdragen of kunnen overdragen;
- Litouwse en andere regelgevers en autoriteiten in verband met hun taken (zoals misdaadpreventie);
- fraudebestrijdingsinstanties, in het bijzonder zullen wij fraudebestrijdingsinstanties altijd op de hoogte brengen indien u ons valse of frauduleuze informatie verstrekt. Zij zullen ook andere organisaties (in Litouwen of andere landen),



waaronder wetshandhavinginstanties, toegang geven tot deze informatie om fraude, witwassen van geld of andere misdrijven te voorkomen en op te sporen. U kunt ons schriftelijk benaderen via MLRO@dipocket.org voor de details van de fraudepreventieagentschappen waarmee wij de Informatie delen;

- een derde partij na een herstructurering, verkoop of overname van een onderneming van de DiPocket Groep, op voorwaarde dat zij de Persoonsgegevens gebruiken voor dezelfde doeleinden als waarvoor deze oorspronkelijk aan ons zijn verstrekt en/of door ons zijn verwerkt.

Overdracht van Persoonlijke Gegevens

Mits wij voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving kunnen wij de Persoonsgegevens verwerken in het buitenland, binnen of buiten de Europese Unie. Wanneer wij de Persoonsgegevens delen met organisaties buiten de EER, zullen wij ervoor zorgen dat zij ermee instemmen beschermingsniveaus toe te passen die gelijkwaardig zijn aan de beschermingsniveaus die door ons worden toegepast. We gebruiken wettelijke werkwijzen, zoals standaard contractuele clausules zoals aangegeven in Algemene Verordening Gegevensbescherming (2016/679) art. 46 om de grensoverschrijdende overdracht van uw persoonsgegevens uit te voeren; of beveiligingsmaatregelen zoals anonimisering op de gegevens toe te passen voorafgaande aan de grensoverschrijdende gegevensoverdracht. Voor vragen over de wijze waarop de gegevensoverdracht buiten de EU wordt beveiligd, kunt u contact met ons opnemen via DPO@dipocket.org.

Open Banking

Wij zullen gegevens overdragen aan elke entiteit waarvan u ons toestemming geeft om informatie over uw Account met ons te delen, mits zij op het moment van uw verzoek op de lijst staan van entiteiten die over de vereiste toestemming beschikken. Wij vertrouwen op uw instructies aan de derde partij om toegang te krijgen tot uw accountgegevens van ons, als bewijs van uw toestemming om uw gegevens te delen.

Verplichting tot het bijwerken van uw Persoonlijke Gegevens

U dient ons onmiddellijk in kennis te stellen van alle gegevens en omstandigheden die zijn gewijzigd met betrekking tot de in de Overeenkomst vermelde gegevens of de aan ons overgelegde documenten (bijv. wijzigingen in persoons- of contactgegevens, woon- of fiscale woonplaats, verlies of diefstal of een andere reden voor wijziging van een identiteitsbewijs), alsmede van alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de nakoming van uw verplichtingen jegens ons (bijv. aanvang van een faillissementsprocedure van een natuurlijk persoon). Wij kunnen om bewijsstukken van de wijzigingen verzoeken, welke u dient te verstrekken. Deze meldingsplicht geldt ook indien voornoemde wijzigingen openbaar zijn gemaakt (bijv. geregistreerd in een openbaar register of gepubliceerd via de massamedia). Indien u niet aan de meldingsplicht voldoet, is DiPocket gerechtigd zich te baseren op de juistheid van de aan DiPocket ter beschikking gestelde gegevens, tenzij in het rechtsgebied van uw woonplaats anders is voorgeschreven.

Kennisgevingen en uitwisseling van informatie

Wij kunnen u alle informatie elektronisch verstrekken via de Website, App, e-mail of mobiele telefoon, tenzij anders bepaald in de toepasselijke wetgeving. Wij zijn gerechtigd gebruik te maken van diensten van derden voor het verwerken of afleveren van elektronische kennisgevingen en informatie aan u.

Indien u in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving en/of deze Overeenkomst het recht heeft de Overeenkomst te beëindigen, dient u de kennisgeving van beëindiging te sturen naar contact@dipocket.org.

Tenzij de toepasselijke wetgeving anders bepaalt, wordt elke door DiPocket gegeven kennisgeving geacht te zijn ontvangen indien verzonden per e-mail of via de App of ander elektronisch communicatiemiddel, op de dag van technische verzending.

Unieke klantidentificatie

Uw Unieke Klantidentificatiecode is uw mobiele nummer. Het is van belang dat u ons dit nummer steeds meedeelt, aangezien wij het kunnen gebruiken om na te gaan of u het bent wanneer u een transactie uitvoert of toegang hebt tot uw Persoonlijke Gegevens.

Uw mobiele nummer wordt tevens gebruikt door andere Klanten binnen DiPocket's systemen om gelden naar/van u over te maken of op te vragen.

Betalingsdiensten



De Diensten bevatten enkele of alle van de onderstaande betalingsdiensten:

- Contante opnames;
- Cardbetalingen en geldovermakingen;
- Uitgifte van pinpassen (Mastercard);
- Rekening opwaarderen met contant geld;
- Diensten voor betaalopdrachten;
- Diensten voor accountgegevens.

De Klant is vrij om te beslissen van welke van de beschikbare Diensten hij gebruik maakt (alle of slechts een deel ervan). De voorwaarden voor het verlenen van diensten voor betaalopdrachten en accountgegevens zullen vóór elke transactie aan u ter beschikking worden gesteld. Accountgegevens en betaalopdrachtdiensten worden uitsluitend met uw uitdrukkelijke toestemming aan u verleend.

Geld overmaken naar de rekening

Uw card kan alleen worden gefinancierd door het bedrijf dat u de card heeft verstrekt.

Gebruik van de card

De Card is een Mastercard prepaid pinpas aan toonder. Deze is geldig tot de vervaldatum, welke zichtbaar is op de voorzijde van de Card - of op de Cardafbeelding die online toegankelijk is voor virtuele cards en betalingsbanden.

Om plastic cards te activeren, volgt u de instructies die bij de card zijn geleverd. Ook mag u:

- niet toestaan dat iemand anders uw card gebruikt;
- uw Pincode of de code niet onthullen;
- uw Pincode niet opschrijven, tenzij u dit doet op een wijze die het voor iemand anders onmogelijk maakt deze te herkennen;
- de pincode van uw mobiele telefoon verwijderen wanneer u deze ontvangt;
- de Card, het cardnummer, de pincode of de Code alleen gebruiken om een transactie te (proberen te) verrichten bij een winkelier of geldautomaat waarop de acceptatie van de Mastercard vermeld staat.

U kunt hem gebruiken op alle locaties waar de acceptatie van de Mastercard vermeld staat: voor aankopen in fysieke winkels - inclusief contactloos, en bij geldautomaten voor het opnemen van contant geld, evenals voor online en telefonische aankopen. U kunt het ook registreren voor Apple Pay en Google Pay. U kunt er geld mee terugkrijgen bij aankopen in fysieke winkels, maar hij kan niet worden gebruikt voor andere contante transacties zoals geld opnemen bij een bank en de aankoop van reischeques of vreemde valuta bij een wisselkantoor. Er gelden limieten en kosten.

De Card wordt automatisch geregistreerd voor de Mastercard Identity Check ter verhoging van de veiligheid. Wanneer u uw Card gebruikt voor online aankopen, kan u gevraagd worden op de site van de winkelier een code (de "**Code**") in te voeren die naar uw mobiele telefoonnummer wordt gestuurd of om een transactie via de App te machtigen.

Voor zover dit niet het gevolg is van onze nalatigheid, zijn wij niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor het niet of te laat accepteren van uw Card door een winkelier of voor het niet verstrekken van contant geld door een geldautomaat. In deze omstandigheden zijn wij niet aansprakelijk voor de wijze waarop u over een weigering of vertraging wordt geïnformeerd.

Voor alle transacties is toestemming nodig. Als machtiging geldt tevens uw opdracht aan ons om een transactie uit te voeren. Wij geven doorgaans geen toestemming voor een transactie indien het saldo op uw Card onvoldoende is om de transactie en eventuele bijbehorende transactiekosten te dekken. Als u om welke reden dan ook een transactie kunt uitvoeren terwijl er onvoldoende saldo op uw Card staat (het "**Tekort**"), dan vragen wij het Tekort onmiddellijk van u terug. U kunt ons verzoeken u informatie te geven over transacties tot 5 jaar na de datum van de transactie.

Voor een contactloze transactie:

- (a) onder de limiet die van toepassing is in het land waar u de Card gebruikt ("**Contactloze Limiet**"), waarover DiPocket geen controle heeft, wordt een transactie geacht te zijn toegestaan bij overdracht van de gegevens van de Card die vereist zijn om de transactie uit te voeren, door de Card in de nabijheid te plaatsen van het apparaat dat het mogelijk maakt de in de contactloze module van de Card opgeslagen gegevens uit te lezen; en
- (b) boven de Contactloze Limiet, wordt de transactie geacht te zijn toegestaan door invoer van de pincode op de acceptatieterminal. Houd er rekening mee dat in bepaalde landen contactloze transacties met pincode niet beschikbaar zijn.



Voor zover dit niet het gevolg is van onze nalatigheid, zijn wij niet verplicht een transactie goed te keuren wanneer zich een systeemprobleem voordoet of zich gebeurtenissen voordoen waarop wij redelijkerwijs geen invloed kunnen uitoefenen. Daarnaast zijn wij niet verplicht om een transactie goed te keuren wanneer wij misbruik van uw Card vermoeden. Wij zijn niet aansprakelijk tegenover u indien een transactie in deze omstandigheden niet wordt toegestaan en/of als wij het gebruik van uw Card annuleren of opschorten.

Indien uw card verloren of gestolen is, of als iemand anders achter de pincode komt, of als u denkt dat uw card, cardnummer of pincode misbruikt kan worden, dient u:

- de card onmiddellijk te blokkeren door ons te bellen op +370 5 208 4858 (wij hebben een 24-uurs service), zodat wij uw card kunnen blokkeren;
- het gebruik van de card, het cardnummer of de pincode onmiddellijk stop te zetten.

Wij zullen uw card of pincode blokkeren of beperken op gerechtvaardigde gronden die verband houden met:

- de veiligheid van uw card, cardnummer of pincode. Bijvoorbeeld: wanneer de verkeerde pincode meerdere keren achter elkaar wordt ingevoerd;
- het vermoeden van niet-toegestaan of frauduleus gebruik van uw card of pincode. Bijvoorbeeld: wanneer wij ontdekken dat een andere persoon uw card gebruikt, wij de activiteit verdacht of abnormaal vinden, enz. Wij zullen u, indien mogelijk, voordat wij uw card of pincode blokkeren of beperken, op de hoogte stellen van ons voornemen dit te doen en van de redenen daarvoor. Als wij dit niet kunnen doen, zullen wij u onmiddellijk daarna informeren. De verplichting om u te informeren geldt niet wanneer dit redelijke veiligheidsmaatregelen in gevaar zou brengen of wanneer het onwettig zou zijn om dit te doen;
- controles op AML-overschrijvingen (anti-witwas). In overeenstemming met de verplichte vereisten voor de preventie van witwassen en financiering van terrorisme hebben wij een automatisch blokkeringsstelsel voor rekeningen ingevoerd waarbij algoritmen alle transacties controleren en overschrijvingen (rekeningen) blokkeren die ons systeem (automatisch) verdacht vindt. Na ontvangst van een systeemmelding van verdachte activiteit voert ons complianceteam een handmatige controle uit, waarbij onze specialisten de automatisch gedetecteerde verdachte activiteit grondig evalueren. In dit stadium kan u worden gevraagd om aanvullende documenten of uitleg te verstrekken. De rekening wordt gedeblokkeerd wanneer de geldigheid van de overschrijving is geverifieerd. Indien de verzamelde informatie de twijfels over de geldigheid van de overschrijving niet wegneemt, kunnen wij de rekening blokkeren;
- situaties waarin het voor de leverancier niet mogelijk is om online toestemming te krijgen om te bevestigen dat u over voldoende saldo beschikt voor de transactie. Bijvoorbeeld: transacties met bepaalde treinen, schepen en sommige aankopen aan boord van vliegtuigen, en
- aankopen bij benzinstations wanneer de winkelier uw pincode bij ons verifieert zonder het eindbedrag van uw aankoop te vermelden.

Een Cardtransactie wordt geacht door u te zijn goedgekeurd wanneer u de transactie goedkeurt door de instructies van de winkelier, detailhandelaar of geldautomaat te volgen, die kunnen bestaan uit:

- uw pincode in te voeren of de code te geven;
- het verstrekken van de cardgegevens en/of andere gevraagde gegevens;
- het zwaaien met of vegen van de Card over een cardlezer om een betaling te verrichten.

Wanneer wij vermoeden dat er een poging wordt gedaan om uw Card op frauduleuze wijze te gebruiken, kunnen wij u vragen om een transactie te bevestigen voordat of nadat u deze hebt goedgekeurd.

Toestemming voor een transactie kan door u niet worden ingetrokken of herroepen.

U kunt van ons terugbetaling vorderen van het bedrag van een toegestane transactie die door of via de ontvanger is opgedragen, in het geval die transactie reeds was uitgevoerd waarbij:

- (a) het bedrag van de transactie niet precies werd bepaald toen de transactie werd goedgekeurd; en
- (b) het bedrag van de transactie hoger is dan het bedrag dat u mocht verwachten, rekening houdend met het soort en de waarde van eerdere transacties, bepalingen van de overeenkomst en eventuele belangrijke omstandigheden van het geval.

U kunt om een dergelijke terugbetaling verzoeken binnen 8 weken na de datum van de transactie.

Gebruik van de card in vreemde valuta

Als u met uw Card een betaling doet in een andere valuta dan de valuta van de Card, worden de bedragen door Mastercard



omgerekend op de datum waarop zij de transactie verwerken, met gebruikmaking van de wisselkoers die zij voor al dergelijke valutaomrekeningen gebruiken. Dit betekent dat de wisselkoers kan afwijken van de koers op de datum waarop u de cardbetaling hebt gedaan, als de betaling na die datum door het cardsysteem wordt verwerkt. De door Mastercard gehanteerde wisselkoers treft u aan op www.mastercard.co.uk/en-gb/consumers/get-support/convert-currency.html. Wij brengen tevens kosten in rekening op basis van het betalingsbedrag, zoals aangegeven in de Tarieventabel.

Cardterminals kunnen u de mogelijkheid bieden om het bedrag van de betaling of opname te zien in de valuta van uw Card of in een andere valuta dan de valuta van de geldopname of aankoop, en u de mogelijkheid bieden ervoor te kiezen om dat bedrag in die valuta te betalen. De wisselkoers die hiervoor wordt gebruikt, wordt over het algemeen verstrekt door de exploitant van de terminal of geldautomaat, zodat deze niet onder onze controle valt en niet wordt gedekt door onze Tarieventabel. Controleer de wisselkoers bij de geldautomaat, de terminal of bij de desbetreffende exploitant voordat u de transactie goedkeurt.

Zodra dit praktisch mogelijk is nadat u een Card transactie in vreemde valuta heeft verricht, zullen wij als onderdeel van de transactieinformatie die wij in de App of op de Website verstrekken, gegevens weergeven over het bedrag van de omrekening naar de valuta van uw Card en hoe de door ons toegepaste wisselkoers zich verhoudt tot de door de Europese Centrale Bank gepubliceerde referentiekosten.

Beperkingen op de functionaliteit van uw account

U mag de Account alleen gebruiken om aankopen van goederen en diensten te doen, en om geld te ontvangen en te verzenden in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving en deze Overeenkomst.

Indien wij redelijke gronden hebben om aan te nemen dat u de vereisten van deze Overeenkomst of de toepasselijke wetgeving heeft geschonden, kan DiPocket maatregelen nemen om zichzelf, haar klanten of derden te beschermen. In dat geval kan DiPocket onder meer het volgende doen:

- de toegang tot uw Account of tot een van haar diensten beperken, opschorten of afsluiten;
- gebruikers die met u, hun bank, hun emittent of rechtshandavingsinstanties een onderlinge regeling hebben getroffen, daarvan in kennis te stellen;
- van u verlangen dat u eventuele onjuiste of onvolledige informatie die u hebt verstrekt, bijwerkt;
- de Diensten annuleren (in welk geval wij u daarvan in kennis zullen stellen in overeenstemming met deze voorwaarden).

Uw Aard en Account veilig houden

U dient uw Cardgegevens - inclusief PAN (het 16-cijferige nummer dat op de voorzijde van de Card vermeld staat), vervaldatum, CVV (het 3-cijferige nummer dat op de achterzijde van de Card vermeld staat), pincode (Persoonlijk Identificatie Nummer), en alle wachtwoorden en apparaten die u gebruikt om op welke manier dan ook toegang te krijgen tot de beveiligingsgegevens van de Card en/of Account (samen de "**Persoonlijke Beveiligingskenmerken**") - te allen tijde veilig te bewaren. Dit omvat tevens alle Cardgegevens in e-wallets, op websites van detailhandelaars of op apparaten zoals mobiele telefoons. Als u een Card op een apparaat of in een e-wallet hebt geregistreerd, bevat dit wachtwoorden en beveiligingsprocessen die worden gebruikt om toegang te krijgen tot uw apparaat of e-wallet (apparaat-ID, wachtwoorden of wachtwoorden) en eventuele vingerafdrukken of andere biometrische of identificatiemethoden die in uw apparaat zijn opgeslagen. Let wel dat mogelijk niet alle Persoonlijke Beveiligingsfuncties op uw Card van toepassing zijn.

Wij zullen nooit contact met u opnemen om een van uw gepersonaliseerde veiligheidskenmerken op te vragen en wij zullen niemand anders vragen om dit namens ons te doen. Indien u een dergelijk verzoek ontvangt, is dit waarschijnlijk frauduleus en mag u in geen geval een van uw Persoonlijke Beveiligingskenmerken verstrekken. U dient dergelijke activiteiten onmiddellijk aan ons te melden. Behandel e-mails van afzenders die beweren ons te zijn met de nodige voorzichtigheid en wees op uw hoede voor e-mails waarin u om Persoonlijke Beveiligingskenmerken wordt gevraagd.

Wanneer u ons belt, is het mogelijk nodig dat wij u identificeren, afhankelijk van de aard van uw vraag. Wij kunnen dit doen door bepaalde informatie te vragen (zoals antwoorden op vragen) die alleen u kent en door willekeurige cijfers van bepaalde pincodes of wachtwoorden te vragen, maar wij zullen u nimmer om een volledige pincode of een volledige wachtwoordcode vragen. U mag deze niet aan iemand geven die daarom vraagt, zelfs niet als die persoon een ambtenaar lijkt te zijn.

U bent verantwoordelijk voor de kwaliteit, veiligheid, legaliteit of enig ander aspect van goederen of diensten die u met uw



Card koopt.

Eventuele geschillen over aankopen of betalingen die met de Card zijn gedaan, dienen met de betrokken goederen- of dienstenaanbieder te worden beslecht.

Indien u erachter komt dat u uw Card bent verloren, of dat deze is gestolen of verduisterd of onrechtmatig is gebruikt, bel ons dan onmiddellijk op +370 5 2084858.

Saldo en afschriften

Om uw beschikbare saldo en transactiehistoriek te bekijken gaat u naar de Website of gebruikt u de App, indien deze beschikbaar is. Door aanvaarding van de Algemene Voorwaarden gaat u specifiek akkoord met het niet ontvangen van papieren afschriften.

Op uw verzoek zal DiPocket aanvullende afschriften en/of transactiegegevens, al dan niet op papier, verstrekken. U kunt ons vragen u informatie te verstrekken over transacties tot 5 jaar na de datum van de transactie, zelfs na beëindiging van de Overeenkomst, en wij zullen u deze informatie gratis verstrekken, zowel in elektronische vorm, als op papier indien u dat wenst. Indien u ons vaker dan tweemaal per maand om informatie vraagt, kunnen kosten in rekening worden gebracht, echter uitsluitend ter hoogte van de door ons gemaakte kosten.

Vergoedingen

U dient alle betreffende vergoedingen voor de Diensten te betalen. De toepasselijke vergoedingen zijn vastgesteld in de Tarieventabel die beschikbaar is op de Website.

Vergoedingen en andere door u te betalen bedragen worden van de Account afgeschreven, tenzij anders vermeld in de Tarieventabel.

Indien er geen gelden op de Account staan of indien de gelden onvoldoende zijn om de vergoedingen, andere vorderingen en uw schulden voortvloeiend uit de Overeenkomst te dekken, zijn wij gerechtigd de levering van de Diensten aan u op te schorten totdat deze vergoedingen en schulden zijn betaald en aangevuld. In weerwil van bovenstaande zullen wij alleen toepasselijke maandelijkse kosten in rekening brengen totdat er een positief saldo op uw Account staat en zullen wij geen niet-geïnde maandelijkse kosten met terugwerkende kracht in rekening brengen.

Wij zullen u op de hoogte brengen van wijzigingen van de tarieven in de Tarieventabel met voorafgaande kennisgeving van 60 dagen, volgens dezelfde procedure als bepaald in het onderdeel "Wijzigingen van de Overeenkomst" hieronder.

Terugbetaling van gelden

Bij ontvangst van gelden op uw Account, geven wij elektronisch geld uit tegen de nominale waarde. U kunt ons vragen de bedragen die aan u toebehoren en op uw Account worden aangehouden (de "**Gelden**") op elk moment tijdens de geldigheidsduur van deze Overeenkomst en tot 6 jaren na het sluiten van uw Account terug te storten. De Gelden zullen op dezelfde Werkdag naar de door u aangegeven bankrekening worden overgemaakt. Gedurende de eerste 12 maanden na het sluiten van de Account zijn er geen kosten voor u voor het terugboeken van de Gelden indien uw bankrekening in de valuta van de Account is gesteld en wordt aangehouden in het land waar deze valuta wettig betaalmiddel is, binnen de SEPA-regio. Na 12 maanden vanaf het sluiten van de Account, of in het geval een internationale bankoverschrijving vereist is, kunnen kosten van toepassing zijn, zoals aangegeven in de Tarieventabel. De bovengenoemde regel over het terugboeken van de Gelden is van toepassing op de terugbetaling van elektronisch geld tegen hun nominale waarde, aan u uitgegeven door DiPocket.

Als er iets misgaat

Als u verlies lijdt ten gevolge van een ongeoorloofde transactie die plaatsvindt ten gevolge van:

- het gebruik van een verloren of gestolen Card; of
- wanneer u de Persoonlijke Beveiligingsfuncties niet veilig heeft bewaard en,
- u ons niet op de hoogte heeft gebracht van het verlies van uw Card of van het feit dat uw Beveiligingsgegevens gevaar lopen,



bent u maximaal 50 EUR verschuldigd voor elk geval van verlies, diefstal of verduistering, omgerekend in de valuta van de Card of de rekening tegen de gemiddelde wisselkoers van de Bank van Litouwen op de dag van de omrekening indien de Card niet in EUR is uitgegeven.

In geval u opzettelijk of met grove nalatigheid:

- uw Beveiligingsgegevens niet veilig heeft bewaard; of
- verzuimt ons zo snel mogelijk te laten weten dat u uw Card kwijt bent geraakt (met name als u meent dat iemand anders deze misschien heeft kunnen vinden),

geldt de bovenstaande beperking van de aansprakelijkheid tot 50 EUR niet voor schade die is ontstaan voordat wij van de kwestie in kennis zijn gesteld.

Indien wij kunnen aantonen dat u frauduleus heeft gehandeld bij verlies als gevolg van een ongeoorloofde transactie, kunt u geen aanspraak maken op een van de aansprakelijkheidsbeperkingen zoals hierboven opgenomen.

U heeft 13 maanden de tijd om ons op de hoogte te stellen van een ongeoorloofde, niet-uitgevoerde of onjuist uitgevoerde transactie. Indien u ons binnen dit tijdsbestek op de hoogte stelt en de betaling was ongeoorloofd, niet-uitgevoerd of onjuist uitgevoerd, dan storten wij het bedrag van de transactie, indien van toepassing en in overeenstemming met onze wettelijke verplichtingen, onmiddellijk terug op uw rekening. Neem in geval van fouten of geschillen over transacties contact met ons op via <https://dipocket.org/en/contact> of bel ons rechtstreeks op +370 208 54858.

Indien uw Card zonder uw toestemming wordt gebruikt, of verloren of gestolen is, of als u denkt dat uw Account mogelijk misbruikt is, kunnen wij u vragen ons binnen zeven dagen schriftelijk op de hoogte te stellen van het verlies, de diefstal of het mogelijke misbruik op het Adres. Wij kunnen alle informatie waarvan wij redelijkerwijs denken dat die relevant kan zijn, aan wetshandhavinginstanties bekendmaken.

Indien u van mening bent dat u bent misleid tot het overmaken van geld naar de rekening van iemand die u niet kent of te goeder trouw geld hebt overgemaakt van uw Account, maar de goederen of diensten waarvoor u hebt gecontracteerd niet hebt ontvangen ("Oplichting van de Gemachtigde Pushbetaling"), kunt u contact met ons opnemen en zullen wij dit voor u onderzoeken en trachten uw geld terug te krijgen, maar wij dragen geen enkele aansprakelijkheid, behalve die welke ons kan worden opgelegd door de toepasselijke wet- en regelgeving op het moment van de oplichting van de Gemachtigde Pushbetaling.

Onze aansprakelijkheid jegens u

Binnen de door de toepasselijke wetgeving toegestane grenzen, en onder voorbehoud van de in deze overeenkomst omschreven beperkingen, zijn wij aansprakelijk voor de behoorlijke nakoming van onze in deze overeenkomst vastgelegde verplichtingen.

U kunt geen verlies of schade bij ons vorderen indien:

- u verlies van zaken, verlies van goodwill, verlies van kansen of verlies van winst vordert - wij zullen hiervoor in geen geval aansprakelijk zijn;
- u frauduleus of met grove nalatigheid heeft gehandeld;
- u in strijd handelt met de Overeenkomst, of DiPocket onjuiste informatie heeft verstrekt indien er een duidelijk oorzakelijk verband is met de schade;
- onze tekortkoming te wijten was aan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden buiten onze macht, waardoor wij onze verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst niet konden nakomen ondanks onze inspanningen daartoe, bijvoorbeeld een hardwarestoring, een staking of een groot probleem met een betalingssysteem;
- u gevolgschade vordert die niet redelijkerwijs voorzienbaar is als gevolg van onze schending van de Overeenkomst.

Geen van deze uitzonderingen zal van toepassing zijn, en niets anders in de Overeenkomst weerhoudt ons ervan aansprakelijkheid te dragen, indien:

- wij frauduleus handelen;
- wij handelen met grove nalatigheid; of
- wij in gebreke zijn gebleven en de wet ons niet toestaat aansprakelijkheid uit te sluiten of te beperken.



Wijzigingen in de overeenkomst

In de hieronder vermelde omstandigheden kunnen wij de Overeenkomst wijzigen.

Mits wij u daarvan 60 dagen van tevoren in kennis stellen, kunnen wij elk onderdeel van de Overeenkomst wijzigen, echter uitsluitend voor zover noodzakelijk, indien ten minste één van de onderstaande belangrijke omstandigheden zich voordoet:

- een wijziging van onze toezegging om reserves aan te leggen of de vaststelling van vergoedingen waarin de wetgeving op de datum van sluiting van de overeenkomst niet voorziet;
- heffingen of belastingen of andere kosten worden opgelegd, die niet voorzien waren in de wetgeving op de datum van sluiting van de Overeenkomst;
- een wijziging in de wettelijke bepalingen betreffende de financiële sector of een wijziging van aanbevelingen of goede praktijken van toezichthoudende instellingen of van bepalingen in verband met de financiële sector, die gevolgen hebben voor de wederzijdse rechten en verplichtingen van de partijen bij de overeenkomst die op de datum van sluiting van de overeenkomst niet van kracht waren;
- de invoering van nieuwe diensten of de verwijdering of wijziging van kenmerken van de bestaande diensten, alsmede de invoering of wijziging van de handelsnaam van deze diensten (in geval van wijziging van de omvang of de wijze van levering van de diensten, bestaande in de wijziging van de kenmerken van de bestaande diensten of de invoering van nieuwe producten, zal de gebruiker niet verplicht zijn van deze diensten gebruik te maken en de daarmee gepaard gaande kosten te dragen, tenzij de gebruiker een betreffende afzonderlijke wilsverklaring overlegt),

met dien verstande dat de wijziging van de Overeenkomst uitsluitend zal geschieden binnen de werkingssfeer en het oogmerk die uit de reden voortvloeien die zich heeft voorgedaan en uiterlijk binnen één maand nadat een voorwaarde voor een dergelijke wijziging zich heeft voorgedaan.

Indien u niet tevreden bent met de wijziging, kunt u ofwel:

- de hieronder beschreven stappen ondernemen om uw Card te annuleren en de Overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder kosten te beëindigen; of
- ons laten weten dat u niet tevreden bent met de wijziging en dat u uw Card wilt annuleren en de Overeenkomst zonder kosten wilt beëindigen, zodat de Overeenkomst zal eindigen op de dag vóór de datum waarop de wijzigingen van kracht worden.

Indien u de Overeenkomst niet beëindigt door de bovenstaande stappen te ondernemen, wordt u geacht de wijzigingen te hebben aanvaard na het verstrijken van de opzeggingstermijn van 60 dagen.

DiPocket kan haar rechten of verplichtingen onder deze Overeenkomst te allen tijde overdragen aan een gelieerde onderneming, mits wij u hiervan ten minste één maand van tevoren in kennis stellen en zonder dat uw specifieke toestemming vereist is. Indien u bezwaar maakt tegen de overdracht kunt u uw Card annuleren en de Overeenkomst zonder kosten beëindigen, zodat de Overeenkomst ophoudt te bestaan op de dag voor de datum van overdracht. U mag uw rechten of plichten uit hoofde van deze Overeenkomst niet overdragen.

Opzeggen van de Diensten

De Overeenkomst vervalt op de vervaldatum van de Card, tenzij wij vóór de vervaldatum een vervangende Card uitgeven in overeenstemming met ons beleid inzake de nieuwe uitgifte van Cards zoals gespecificeerd in de Algemene Voorwaarden van de Card, met dien verstande echter dat wij u vóór de vervaldatum van de Card kosteloos een vervangende Card kunnen toesturen, zonder dat u verplicht bent de Diensten te blijven gebruiken.

Zolang een Card ongebruikt blijft of voor Rekeningen zonder Cards, is de Overeenkomst van onbepaalde duur en loopt zij door, tenzij zij te allen tijde door u of door ons wordt beëindigd in overeenstemming met de hieronder uiteengezette processen.

Als wij u vóór de vervaldatum van de card geen vervangende card sturen, leidt de vervaldatum van de card tot de beëindiging van de overeenkomst, waarna de toegang tot de Account beperkt kan zijn en de resterende tegoeden alleen nog voor terugbetaling beschikbaar zijn, tenzij in de algemene voorwaarden van de card anders is bepaald.

Wanneer kunt u de Diensten opzeggen



Indien u dat wenst, kunt u de Diensten op elk moment opzeggen.

Bovendien beschikt u als consument over een termijn van 14 dagen, te rekenen vanaf de datum waarop u de Overeenkomst hebt gesloten, om ons te laten weten dat u de Overeenkomst wilt herroepen, zonder opgave van redenen en zonder dat u kosten of vergoedingen hoeft te betalen, behalve voor de Diensten die op uw verzoek zijn aangevangen of de Diensten die reeds zijn verleend. Indien u zich terugtrekt uit de Overeenkomst, wordt de Overeenkomst als niet afgesloten beschouwd en worden al uw gelden binnen 10 dagen na de terugtrekking aan u geretourneerd.

U dient een bankrekening aan te wijzen waarnaar eventuele Gelden moeten worden overgemaakt. **Er zijn voor u geen kosten verbonden aan het annuleren van de Diensten, noch aan het terugbetalen van uw Gelden in de valuta van de Account.** Als u ons vraagt om Gelden over te maken in een andere valuta dan de valuta van de Account, kunnen er kosten van toepassing zijn (voor valutawissel en bankoverboeking), maar wij zullen u altijd de van toepassing zijnde kosten tonen voordat wij de overboeking bevestigen, en in ieder geval zullen wij niet meer dan EUR 20 aan bankoverboekingskosten in rekening brengen.

Wanneer wij geld op uw Account ontvangen nadat u de Diensten hebt geannuleerd, zullen wij trachten het terug te sturen indien wij de informatie hebben die wij nodig hebben om dat te doen.

Wanneer kunnen wij de Diensten opzeggen

Wij kunnen de Overeenkomst onmiddellijk beëindigen (en uw Card annuleren) als wij redelijke gronden hebben om aan te nemen dat u één van de volgende zaken heeft gedaan, die u niet mag doen, namelijk indien:

- u ons in een positie brengt waarin wij een wet, voorschrift of andere plicht zouden kunnen overtreden die op ons van toepassing is bij het onderhouden van uw Card en Account;
- u weigert mee te werken aan de gerechtvaardigde verzoeken van DiPocket, bijvoorbeeld door geen informatie te verstrekken ter bevestiging van uw identiteit of over de afkomst van de gelden;
- u ons op enig moment onjuiste informatie verstrekt of tracht ons te misleiden;
- u fraude pleegt (of probeert te plegen) jegens ons of iemand anders;
- u uw Card of Account gebruikt (of iemand anders toestaat uw Card of Account te gebruiken) voor illegale of criminele activiteiten (waaronder het ontvangen van opbrengsten van misdrijven op uw Card);
- u iemand anders op ongepaste wijze gebruik laat maken van uw Card of Account.

Wij kunnen de Overeenkomst ook onmiddellijk beëindigen en de Diensten opzeggen indien:

- wij redelijkerwijs van mening zijn dat het onderhouden van de Diensten ons (of een andere DiPocket Group onderneming) zou kunnen blootstellen aan een rechtsvordering of censuur door een overheid, toezichthouder of wetshandhavinginstantie;
- wij erachter komen dat u er niet langer voor in aanmerking komt (bijvoorbeeld vanwege de verblijfsstatus). Wij zullen proberen u op voorhand te verwittigen indien dit gebeurt, maar indien wij, door u de Diensten te blijven aanbieden, regels of wetten zouden overtreden, zullen wij deze Diensten onmiddellijk moeten annuleren of blokkeren;
- als er gedurende een aaneengesloten periode van 13 maanden geen transacties (met uitzondering van kosten) op de Account hebben plaatsgevonden en het saldo op uw rekening nihil is.

Klachten

Indien u op enigerlei wijze ontevreden bent over uw Card of de Diensten, of wanneer u een probleem ondervindt, neem dan contact met ons op. Klachten kunnen als volgt worden ingediend:

- 1 schriftelijk per post aan: Upės str. 23, 08128 Vilnius, Litouwen, Vilnius, Republiek Litouwen;
- 2 per telefoon, bel ons op +370 5 2084858
- 3 digitaal, door gebruik te maken van de contactmogelijkheden op <https://getsbycard.dipocket.org/en/contact>.

Wij sturen een bevestiging van alle klachten, zonder enige uitzondering, ook die betreffende ons personeel. Wij streven ernaar alle ontvangen klachten binnen 24 uur na ontvangst te bevestigen. Indien een klacht tijdens een feestdag of een weekend wordt ontvangen, wordt de klacht binnen 24 uur na de terugkeer van het personeel op het werk bevestigd, d.w.z. indien een klacht op een zondag per e-mail wordt ontvangen, wordt deze geacht de daaropvolgende maandag om 9 uur 's morgens te zijn ontvangen.

Indien het niet mogelijk is om binnen 24 uur na ontvangst van de klacht te reageren met een specifiek en inhoudelijk



antwoord, zal binnen 5 Werkdagen een nadere mededeling worden gedaan. Wij zullen ons definitieve antwoord binnen 15 Werkdagen versturen.

De behandeling van klachten is gratis. De partijen komen overeen dat klachten worden ingediend, behandeld en beantwoord in het Litouws of het Engels.

Mocht u niet tevreden zijn met het uiteindelijke antwoord van DiPocket, of mochten wij u niet binnen 15 Werkdagen na ontvangst van de klacht antwoorden, dan heeft u het recht om een geschil of een klacht aan te kaarten bij de Bank van Litouwen:

- Geschillen. Een aanvraag kan op drie manieren worden ingediend: 1) via het systeem voor elektronische geschillenbeslechting E-Government Gateway; 2) door een aanvraagformulier voor consumenten in te vullen en op te sturen naar de Toezichtdienst van de Bank van Litouwen, Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, e-mail pt@lb.lt; 3) door een vormvrije aanvraag in te dienen bij de Toezichtdienst van de Bank van Litouwen, Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, e-mail pt@lb.lt Meer informatie: <https://www.lb.lt/lt/daugiau-apie-gincius-su-finansiniu-paslaugu-teikeju>;
- Klachten. Informatie over de procedure voor het indienen van klachten of verzoeken is beschikbaar op: <https://www.lb.lt/lt/kontaktai#group-464>. Klachten kunnen per post of per e-mail worden ingediend bij de Bank van Litouwen op een van de volgende adressen Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, info@lb.lt, of Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, e-mail pt@lb.lt.