



Algemene voorwaarden van Wero

1.0 Doel	3
2.0 Definities	3
3.0 Vereisten om in aanmerking te komen	6
4.0 Beschrijving van de Diensten en functionaliteiten	7
5.0 Voorwaarden van de diensten	10
6.0 Gebruik van de App	12
7.0 Kosten en vergoedingen	13
8.0 Beveiliging en vertrouwelijkheid	14
9.0 Anti-witwaspraktijken en fraude	14
10.0 Gegevensbescherming	16
11.0 Intellectueel eigendom	16
12.0 Aansprakelijkheid	17
13.0 Duur en beëindiging	19
14.0 Rapportage en claims	20
15.0 Blokkeren	21
16.0 A2A Dienstenlimieten	22
17.0 Wijziging van de AV	22
18.0 Algemene bepalingen	23
19.0 Contact & Communicatie	23
20.0 Minnelijke schikking en bemiddeling	23

1.0 Doel

1.1 Deze Algemene voorwaarden van Wero (zoals gewijzigd van tijd tot tijd, de “**Algemene Voorwaarden**” of “**AV**”) zijn van toepassing op het gebruik van zowel de Wero App als de Wero Oplossing via de App geleverd door EPI Company SE, een Europese vennootschap (*societas Europaea*) met maatschappelijke zetel te De Lignestraat 13, 1000 Brussel, België (RPR/RPM Brussel, Nederlandstalige afdeling), en geregistreerd bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder nummer 0755.811.726 (hierna “EPI”, “WIJ”, “ONS” of “ONZE” genoemd). EPI is door de Nationale Bank van België erkend als betalingsinstelling die onderworpen is aan de Wet Betalingsinstellingen om betalingsinitiatie- en rekeninginformatiediensten te verlenen. De vergunning kan worden geraadpleegd in het officiële register van de Nationale Bank van België dat toegankelijk is op het volgende adres: <https://www.nbb.be/en/no-lang/77489>. 1.2 Het doel van de AV is het definiëren van de voorwaarden voor het gebruik van de Wero Oplossing via de App die door EPI aan de GEBRUIKER (ook aangeduid als “U” of “UW”) wordt geleverd. De AV zijn van toepassing vanaf 30 juni 2024 en zijn beschikbaar op de website van Wero Oplossing op www.wero-wallet.eu.

1.3 De AV vormen het raamcontract voor Betalingsdiensten in overeenstemming met artikel VII.20 van het WER. De AV zijn beschikbaar in het Engels, Nederlands, Frans en Duits. In het geval van tegenstrijdigheden tussen de Engelse versie en andere taalversies, prevaleert de versie van het Land waar UW Rekening bij het EPI Lid is gekoppeld. Voor de duur van ONZE contractuele relatie met U, zal alle communicatie tussen U en ONS plaatsvinden in het Engels, Nederlands, Frans of Duits, met uitzondering van ONS EPI ondersteuningsteam dat beschikbaar is in het Engels, Frans en Duits.

1.4 Door het downloaden, installeren, activeren en gebruiken van de App, gaat U ermee akkoord gebonden te zijn aan deze AV en de Wero Oplossing te gebruiken in overeenstemming met de voorwaarden beschreven in deze AV. Als U niet akkoord gaat met deze AV, dient U zich te onthouden van of te stoppen met het downloaden, installeren, activeren en gebruiken van de App.

1.5 De AV worden aangevuld door het Wero App Privacybeleid dat de GEBRUIKER verklaart te hebben gelezen en geaccepteerd door het downloaden, installeren, activeren en gebruiken van de App. Deze documenten kunnen te allen tijde worden geraadpleegd op de website van de Wero Oplossing (www.wero-wallet.eu) en in de App. WIJ nodigen U uit om deze documenten regelmatig te raadplegen.

1.6 In het geval van een discrepantie tussen de bepalingen van de AV en de Specifieke Voorwaarden per Jurisdictie, prevaleren de bepalingen van de Specifieke Voorwaarden per Jurisdictie, uitsluitend met betrekking tot het relevante Jurisdictie waarop deze Specifieke Voorwaarden per Jurisdictie betrekking hebben.

2.0 Definities

De onderstaande termen die in de AV (inclusief paragraaf 1.0 hierboven) met een hoofdletter beginnen, hebben de volgende betekenis, ongeacht of ze in het enkelvoud of meervoud worden gebruikt:

“**A2A Diensten**” betekent de door EPI aangeboden ‘*account-to-account*’ diensten gedefinieerd in paragraaf 4.1 (“Beschrijving van de A2A Diensten”) van de AV, inclusief de Betalingsinitiatiediensten.

“**Acceptant PSP**” betekent een betalingsdientaanbieder, lid van het EPI Schema, die rechtstreeks of via een betalingsfacilitator een overeenkomst aangaat met een Acceptant voor het accepteren en verwerken van Wero Transacties.

“**Acceptant**” betekent een detailhandelaar of een andere entiteit, firma, bedrijf of overheidsinstantie/lokale overheid die de Wero Oplossing gebruikt, rechtstreeks of via een betalingsfacilitator, om geld te ontvangen als

begunstigde of om een betaler terug te betalen.

"App" betekent de mobiele betalingsapplicatie die door EPI aan de GEBRUIKER ter beschikking wordt gesteld en waardoor de GEBRUIKER gebruik kan maken van de Diensten.

"Apparaat" betekent het apparaat van de GEBRUIKER (bijv. smartphone, tablet...) waarop de App is geïnstalleerd.

"Betalingsdiensten" betekent de betalingsdiensten opgesomd in Bijlage I.A van de Wet Betalingsinstellingen en artikel I.9, 1° van het WER met betrekking tot de definities gebruikt in Boek VII van het WER.

"Betalingsinitiatiedienst" (of **"PIS"**) betekent de door EPI geleverde Dienst waarbij Wero Transacties worden geïnitieerd via de Wero Oplossing in de P2P/P2Pro send money, Remote E-commerce, Remote M-commerce en POS toepassingen (elk zoals beschreven in paragraaf 4.1.). Deze Diensten kwalificeren als betalingsinitiatiediensten zoals gedefinieerd in artikel I.9, 33/11° van het WER.

"Content" betekent alle gepersonaliseerde content (tekst, beeld...) gedeeld door de GEBRUIKER via de App in overeenstemming met paragraaf 6.3 ("Specifieke bepaling met betrekking tot het delen van Content") van de AV.

"Diensten" betekent de diensten die EPI via de App aan de GEBRUIKER levert, zoals beschreven in paragraaf 4.0 ("Beschrijving van de Diensten en functionaliteiten") van de AV, waaronder de A2A Diensten en de Rekeninginformatiediensten.

"Duurzame drager" betekent elk hulpmiddel dat de GEBRUIKER in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie voor hem toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd en die een ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.

"EPI Lid" betekent een betalingsdienstaanbieder die van het EPI Schema een toelating heeft verkregen om met betrekking tot de EPI Schema op te treden als in aanmerking komende ASPSP of als betalingsdienstaanbieder voor Acceptanten.

"EPI Merk" betekent een handelsnaam, naam, woord, logo, logotypes, handelsmerken, ontwerp, symbool, onderscheidend teken, dienstmerken, handelsbenamingen, andere benamingen of een combinatie daarvan die EPI in eigendom of beheer heeft en gebruikt om haar producten of diensten te identificeren.

"EPI Schema" betekent het betalingsschema in de zin van artikel 2.7 van de SCT/SDD Verordening die regels, praktijken, standaarden en/of richtlijnen implementeert en toepast voor de werking van de Wero Oplossing tussen de EPI Leden.

"GEBRUIKER" betekent een persoon die voldoet aan de toelatingsvoorwaarden zoals beschreven in paragraaf 3.0 ("Toelatingsvoorwaarden") van de AV en die de AV heeft geaccepteerd om de Wero Oplossing te gebruiken.

"Gegevens" betekent alle gegevens van de Gebruiker die door EPI worden verwerkt om de Wero Oplossing te leveren, of het nu gaat om Persoonsgegevens, Gepersonaliseerde Beveiligingsgegevens en/of Gevoelige Betalingsgegevens.

"Gegevensbeschermingswetten" betekent Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 (de **"Algemene Verordening Gegevensbescherming"** of **"AVG"**) evenals alle gerelateerde nationale uitvoeringswetten van EU-lidstaten.

"Gevoelige Betalingsgegevens" betekent alle gegevens, met inbegrip van Persoonlijke Beveiligingsgegevens,

die kunnen worden gebruikt om fraude te plegen, in de zin van artikel I.9, 33/18° van het WER. De naam van de GEBRUIKER en het Rekening-nummer die in het kader van de Diensten worden gebruikt, vormen geen Gevoelige Betalingsgegevens.

"**In aanmerking komende ASPSP**" betekent elke rekeninghoudende betalingsdientaanbieder in de zin van artikel I.9, 33/13° van het WER die (i) een Rekening aan de GEBRUIKER verstrekt, (ii) lid is van het EPI Schema en (iii) diens klanten toestemming geeft om de App te gebruiken.

"**Instantovermaking**" betekent een overmaking die onmiddellijk wordt uitgevoerd in overeenstemming met de toepasselijke versie van het *Instant Credit Transfer Scheme Rulebook* dat door de *European Payments Council* is gepubliceerd.

"**Intellectuele Eigendomsrechten**" betekent (a) alle auteursrechten en naburige rechten, rechten op knowhow, bedrijfsgeheimen, databankenrechten, rechten op computersoftware en ongeregistreeerde rechten op handelsmerken, handelsnamen en ontwerpen; (b) alle geregistreerde intellectuele eigendomsrechten en aanvragen voor geregistreerde intellectuele eigendomsrechten, met inbegrip van maar niet beperkt tot handelsmerken, ontwerpen, octrooirechten en domeinnamen; (c) alle rechten om registratie van een van deze aan te vragen, en (d) alle andere intellectuele eigendomsrechten en gelijkwaardige of vergelijkbare vormen van bescherming die waar ook ter wereld bestaan.

"**Nationale Bank van België**" of "**NBB**" betekent de toezichthoudende autoriteit die in België verantwoordelijk is voor het prudentieel toezicht op betalingsinstellingen, met inbegrip van het toezicht op en de handhaving van de naleving van de financiële regels en normen die van toepassing zijn op het Belgische grondgebied. Contact: Berlaimontlaan 14 1000 Brussel RPR Brussel BTW BE 0203.201.340 info@nbb.be +32 2 221 21 11.

"**Persoon**" betekent elke andere gebruiker dan de GEBRUIKER die de Wero Oplossing gebruikt om geld te sturen naar of te ontvangen van de GEBRUIKER.

"**Persoonlijke Beveiligingsgegevens**" betekent de gepersonaliseerde kenmerken die door de in aanmerking komende ASPSP aan de GEBRUIKER worden verstrekt voor verificatiedoeleinden.

"**Persoonsgegevens**" betekent alle informatie met betrekking tot een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, zoals gedefinieerd in artikel 4.1 van de AVG.

"**Rekening**" betekent een betaalrekening in Euro aangehouden door U bij een in aanmerking komende ASPSP en geregistreerd in de App.

"**Rekeninginformatiedienst**" of "**AIS**" betekent de door EPI verleende Dienst bestaande uit het verstrekken van geconsolideerde informatie over Rekeningen gehouden bij een (of meer) in aanmerking komende ASPSP, zoals beschreven in paragraaf 4.2 ("Beschrijving van de Rekeninginformatiediensten") van de AV. Deze diensten kwalificeren als rekeninginformatiediensten zoals gedefinieerd in artikel I.9, 33/12° van het WER.

"**Rome I Verordening**" betekent Verordening (EG) nr. 593/2008 van het Europees Parlement en de Raad van 17 juni 2008 inzake het recht dat van toepassing is op verbintenissen uit overeenkomst, zoals gewijzigd van tijd tot tijd.

"**SCT/SDD-Verordening**" betekent Verordening (EU) nr. 260/2012 van het Europees Parlement en de Raad van 14 maart 2012 tot vaststelling van technische en bedrijfsmatige vereisten voor overmakingen en automatische afschrijvingen in euro, zoals gewijzigd van tijd tot tijd.

"**Specifieke Voorwaarden per Jurisdictie**" betekent, respectievelijk, de Specifieke Voorwaarden voor België, Duitsland en Frankrijk.

"Sterke Cliëntauthenticatie" betekent een verificatie gebaseerd op het gebruik van twee of meer factoren die worden aangemerkt als "kennis" (iets wat alleen de gebruiker weet), "bezit" (iets wat alleen de gebruiker heeft) en "inherente eigenschap" (iets wat de gebruiker is) die onafhankelijk zijn, in die zin dat de schending van een van de factoren geen afbreuk doet aan de betrouwbaarheid van de andere factoren, en die zodanig is opgezet dat de vertrouwelijkheid van de authenticatiegegevens wordt beschermd.

"Transactie" betekent een door of voor rekening van de betaler of door de begunstigde geïnitieerde handeling waarbij geldmiddelen worden gedeponereerd, overgemaakt of opgenomen, ongeacht of er onderliggende verplichtingen tussen de betaler en de begunstigde bestaan.

"WER" betekent het Belgisch Wetboek van Economisch Recht, zoals gewijzigd van tijd tot tijd.

"Werkdag" betekent een dag waarop EPI geopend is voor zaken.

"Wero App Privacybeleid" betekent ONS Privacybeleid dat bedoeld is om U te informeren over de verwerking van Persoonsgegevens door EPI als gegevensbeheerder voor de werking van de Wero Oplossing en dat beschikbaar is op de website van de Wero Oplossing.

"Wero Oplossing" betekent de betalingsoplossing van EPI waarmee de GEBRUIKER gebruik kan maken van de Diensten, beschikbaar gesteld aan de GEBRUIKER via de App met de merknaam **"wero"**.

"Wero Transactie" betekent een Transactie die wordt geïnitieerd met behulp van de Wero Oplossing.

"Wet Betalingsinstellingen" betekent de Belgische wet van 11 maart 2018 betreffende het statuut van en het toezicht op betalingsinstellingen en instellingen voor elektronisch geld, de toegang tot het bedrijf van betalingsdienstaanbieder tot de activiteit van uitgifte van elektronisch geld, en de toegang tot betalingssystemen, zoals gewijzigd van tijd tot tijd.

"Digitaledienstenverordening" betekent Verordening (EU) 2022/2065 van het Europees Parlement en de Raad van 19 oktober 2022 betreffende een eengemaakte markt voor digitale diensten en tot wijziging van Richtlijn 2000/31/EG, zoals gewijzigd van tijd tot tijd.

"EPI Support" betekent het support-team van EPI bereikbaar overeenkomstig paragraaf 19.0 ("Contact & Communicatie") van de AV.

"Uitvoeringstermijn" betekent de beoogde maximale uitvoeringstermijn van 10 seconden voor het verwerken van een Instantovermaking waarbij de betalingsdienstaanbieder van de begunstigde aan de betalingsdienstaanbieder van de betaler rapporteert dat de geldmiddelen beschikbaar zijn gesteld aan de begunstigde of dat de Instantovermaking werd geweigerd.

3.0 Toelatingsvoorwaarden

3.1 Om gebruik te kunnen maken van de Wero Oplossing moet de GEBRUIKER aan de volgende cumulatieve voorwaarden voldoen:

- i. Een natuurlijk persoon zijn;
- ii. De minimumleeftijd hebben die door UW in aanmerking komende ASPSP wordt vereist om gebruik te kunnen maken van de Diensten;
- iii. Volledig bekwaam zijn om een contract aan te gaan en niet onder een wettelijk of gerechtelijk verbod of onbekwaamheid vallen. Indien een GEBRUIKER na registratie onder wettelijke bescherming wordt

- geplaatst, dient de GEBRUIKER of, indien van toepassing, de wettelijke vertegenwoordiger van de GEBRUIKER, EPI onmiddellijk op de hoogte te brengen van de plaatsing onder wettelijke bescherming;
- iv. Een consument zijn in de zin van artikel I.1, 2° van het WER, d.w.z. handelen voor een doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen;
 - v. Inwoner zijn van een van de landen van de Europese Economische Ruimte ("EER");
 - vi. Geen "Amerikaanse persoon" zijn of daarmee gelijkgesteld worden, d.w.z. dat de GEBRUIKER geen Amerikaanse belastingbetaler is zoals gedefinieerd door de Amerikaanse belastingautoriteiten en de Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) van 18 maart 2010;
 - vii. Uitsluitend een Rekening gebruiken die op zijn naam is geopend bij een in aanmerking komende ASPSP; en
 - viii. Een Apparaat hebben waarop de App is geïnstalleerd.

3.2 Deze AV zijn enkel van toepassing op GEBRUIKERS die consumenten zijn in de zin van artikel I.1, 2° van het WER. De Wero Oplossing is uitsluitend voor persoonlijk gebruik van de GEBRUIKER. Het is ten strengste verboden voor de GEBRUIKER om de App uit te lenen of over te dragen, of om op een andere manier andere personen toegang te verlenen tot de Wero Oplossing. Elke overdracht van de App aan derden is ten strengste verboden en zal resulteren in de beëindiging door EPI van de toegang van de GEBRUIKER tot de Wero Oplossing, zonder voorafgaande kennisgeving.

3.3 De GEBRUIKER verklaart uitdrukkelijk dat alle informatie die hij heeft verstrekt ten tijde van zijn registratie op de Wero Oplossing juist, correct en up-to-date is en verplicht zich EPI onverwijld op de hoogte te brengen van elke wijziging in deze informatie. Onverminderd paragraaf 12.1 is EPI niet aansprakelijk voor de gevolgen die voor GEBRUIKER voortvloeien uit de niet-nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van paragraaf 3.3.

3.4 Door deze AV te accepteren verklaart U aan ONS dat U de AV in eigen naam en voor eigen rekening aangaat en de Wero Oplossing in eigen naam en voor eigen rekening zal gebruiken, dat U niet als agent namens een derde zal handelen, en U verbindt zich ertoe dat U de Wero Oplossing niet zal gebruiken of een Wero Transactie zal uitvoeren namens een derde. U verbindt zich er ook toe om te blijven voldoen aan de vereisten zoals uiteengezet in paragraaf 3.0 zolang deze AV op U van toepassing zijn.

4.0 Beschrijving van de Diensten en functionaliteiten

De Wero Oplossing stelt U in staat om gebruik te maken van de hieronder beschreven Diensten door middel van het gebruik van de App. De Diensten bestaan uit de A2A Diensten en de Rekeninginformatiediensten.

4.1 Beschrijving van de A2A Diensten

4.1.1 De Wero Oplossing stelt U in staat om rekening-naar-rekening betalingstransacties te initiëren tussen UW aangewezen Rekening en Rekeningen van derden binnen de uitvoeringstermijn en zonder de noodzaak om betaalinstrumentgegevens uit te wisselen (d.w.z. IBAN van de betaalrekening). De Wero Oplossing kan worden gebruikt om transacties te initiëren via de volgende Transactietypes:

- i. **P2P/P2Pro send money-Transactie:** Een "P2P/P2Pro send money"-Transactie stelt U in staat om geld over te maken naar een Persoon of naar een Acceptant door middel van een Instantovermaking:
 - a. Hetzij in de context van een face-to-face betaling met de begunstigde, via een QR-code of via een andere technologie die door de Wero Oplossing wordt geaccepteerd;
 - b. Of als onderdeel van een betaling op afstand (i) door het selecteren van de begunstigde uit de contacten in UW telefoonboek (wat veronderstelt dat U akkoord bent gegaan met het koppelen van het contactenbestand aan de App), of (ii) door het invoeren van het telefoonnummer of e-mailadres van de begunstigde of (iii) door het accepteren van een

betalingenverzoek uitgegeven door een Persoon of Acceptant.

- ii. **P2P/P2Pro receive money-Transactie:** Een “P2P/P2Pro receive money”-Transactie stelt U in staat om geld te ontvangen van een Persoon of van een Acceptant door middel van een Instantovermaking;
- iii. **P2P request money-Transactie:** Een “P2P request money”-Transactie stelt U in staat om van een Persoon een overboeking van geld aan te vragen en te ontvangen, zodra het betalingsverzoek is goedgekeurd door de betaler, door middel van een Instantovermaking;
- iv. **Remote E-commerce-Transactie:** Een “Remote E-commerce”-Transactie stelt U in staat om op een e-commerce webpagina geld over te maken via een Instantovermaking naar een Acceptant in ruil voor een product of de levering van een dienst;
- v. **Remote M-commerce-Transactie:** Een “Remote M-commerce”-Transactie stelt U in staat om op een e-commerce webpagina of e-commerce app (in-app) die toegankelijk is via het mobiele apparaat waarop de App is geïnstalleerd, geld over te maken via een Instantovermaking naar een Acceptant in ruil voor een product of de levering van een dienst;
- vi. **POS-Transactie:** Een “POS (Point of Sale)”-Transactie stelt U in staat om op het verkooppunt van een Acceptant via een Instantovermaking geld over te maken naar deze Acceptant in ruil voor een product of de levering van een dienst;
- vii. **Donatie aan liefdadigheidsinstellingen:** Een donatie aan een liefdadigheidsinstelling stelt U in staat om geld over te maken als een donatie aan een liefdadigheidsinstelling via een Instantovermaking en om een betalingsbewijs van die donatie te verkrijgen (waar dat bewijs voor de betalingsdienst wordt geleverd door UW in aanmerking komende ASPSP).

4.1.2 De Wero Oplossing, via de “Remote E/M-commerce”-Transacties en “POS”-Transacties beschreven in paragraaf 4.1.1 hierboven, stelt U in staat om in te stemmen met Transacties door gebruik te maken van de volgende EPI instemmingsvormen:

- i. **Eenvoudige Transactie** die onmiddellijk wordt uitgevoerd zodra U de Transactie accepteert in UW App;
- ii. **Vooraf geautoriseerde Transactie**, waarmee U vooraf betalingstransacties aan de Acceptant kan autoriseren tot een maximumbedrag, die vervolgens geheel of gedeeltelijk worden uitgevoerd wanneer aan de met U overeengekomen voorwaarde(n) voor de uitvoering ervan is voldaan (bijv. uitvoering van de betaling wanneer de gekochte goederen worden geleverd of verzonden, of wanneer U uitcheckt uit een hotel, of wanneer U klaar bent met tanken bij het benzinestation);
- iii. **Een waarborgsom reserveren voor een Acceptant ten belope van een maximumbedrag**, die enkel zal worden uitbetaald wanneer voldaan is aan de met de Acceptant overeengekomen voorwaarden (inclusief de mogelijkheid van uitbetaling in geval een GEBRUIKER niet opdaagt in een hotel). Indien niet voldaan is aan de voorwaarden voor uitbetaling, dan worden de fondsen vrijgegeven;
- iv. **Abonnementen**, waarmee U een betaalplan kan accepteren waarmee de Acceptant terugkerende betalingen kan ontvangen met een frequentie en voor bedragen die U en de Acceptant zijn overeengekomen;
- v. **Betaling in termijnen**, waarmee U een betaalplan kan accepteren voor het opsplitsen van een aankoop in verschillende termijnen, volgens het betaalplan dat is overeengekomen tussen U en de Acceptant;
- vi. **Toekomstige “één-klik”-Transactie**, die U toestaat om de Acceptant toe te voegen aan UW lijst van “vertrouwde begunstigden” waardoor een “één-klik”-ervaring mogelijk wordt bij volgende betalingstransacties naar die Acceptant, zonder dat U Sterke Cliëntauthenticatie hoeft toe te passen op die toekomstige Transacties in overeenstemming met toepasselijk recht;
- vii. **Toekomstige Transacties geïnitieerd door de Acceptant**, waarmee U een betaalplan kan accepteren waarmee de Acceptant toekomstige betalingen door U kan initiëren, onder de voorwaarden en frequentie zoals overeengekomen tussen U en de Acceptant;

- viii. **Terugbetalingen**, geïnitieerd door de Acceptant, op basis van de overeenkomst met U, en die worden bijgeschreven op UW Rekening.

4.1.3 De Wero Oplossing, via de “P2P”, “P2Pro” en “Donaties aan liefdadigheidsinstellingen” Transactietypes beschreven in paragraaf 4.1.1 hierboven, stelt U in staat om gebruik te maken van de volgende EPI-toestemmingswijzen:

- i. **Send money-Transacties**, waarmee U een betaling kan initiëren naar een begunstigde (een Persoon of een Acceptant), door de vertegenwoordiger van de begunstigde te selecteren (handmatig, door te selecteren uit de lijst met contactpersonen of door de QR-code van de begunstigde te scannen);
- ii. **Request money-Transacties**, waardoor de begunstigde (een Persoon of een Acceptant) een betalingsverzoek naar U kan sturen, door UW vertegenwoordiger te selecteren (handmatig, selecteren uit de contactlijst of UW QR-code scannen) of een QR-code te genereren met het betalingsverzoek (om door U gescand te worden).

4.2 Beschrijving van de Rekeninginformatiedienst

De Wero Oplossing biedt U een Informatiedienst die U toegang geeft tot de volgende informatie van UW Rekening:

- i. **Saldo van de Rekening**: WIJ kunnen veilig toegang krijgen tot het saldo van UW onderliggende Rekening en dit weergeven in de App om U een actueel en nauwkeurig beeld te geven van UW beschikbare fondsen en om U in staat te stellen om UW financiën gemakkelijk te beheren en weloverwogen beslissingen te nemen wanneer U de App gebruikt voor Wero Transacties.
- ii. **Transactiegeschiedenis**: WIJ halen de Transactiegeschiedenis van UW onderliggende Rekening op en geven deze weer, inclusief Transacties die zowel met als zonder de App zijn gedaan. Door UW transactiegeschiedenis op één plek te consolideren, bieden WIJ een volledig en handig overzicht van al UW financiële activiteiten, waardoor het volgen en controleren van UW uitgaven eenvoudiger wordt.

4.3 Beschrijving van de overige functionaliteiten

4.3.1 De App bevat een aantal andere functies:

- i. De mogelijkheid om Content (extra tekst, afbeelding of GIF) te delen met andere gebruikers van de App bij het uitvoeren van Wero Transacties en om de App aan te passen.
- ii. De functie voor het splitsen van rekeningen (indien deze dienst wordt geleverd door UW in aanmerking komende ASPSP) die U in staat stelt om betaalverzoeken te sturen naar meerdere Personen in de App en/of betaalverzoeken te ontvangen van andere Personen.

4.3.2 Acceptanten en/of Acceptant PSP's kunnen gebruik maken van de volgende functies:

- i. **Annulatie**: Een dienst waarmee de Acceptant een eerder geïnitieerde maar niet uitgevoerde Wero Transactie kan annuleren;
- ii. **Voorafgaande autorisatie**: Een dienst die de Acceptant in staat stelt om een bedrag te reserveren om voldoende fondsen veilig te stellen om vervolgens een Wero Transactie uit te voeren in één of meerdere betaalverzoek(en). De voorafgaande autorisatiedienst wordt alleen gebruikt om het bedrag te reserveren, vermits het uiteindelijke bedrag van de daadwerkelijke betaling nog niet bekend is;
- iii. **Uitgestelde transactie**: Een dienst die de Acceptant PSP in staat stelt om binnen een beperkte tijdspanne een betaalverzoek voor een tijdelijk bedrag en een voltooiing voor het definitieve bedrag uit te voeren.

4.3.3 U kan UW betaalrekening alleen in de App aanmelden als U een rekening aanhoudt bij een in aanmerking komende ASPSP. Als UW betalingsdienstaanbieder geen in aanmerking komende ASPSP is, wordt U doorgestuurd naar de mobiel bankieren-app van UW betalingsdienstaanbieder.

5.0 Voorwaarden van de diensten

5.1 Gebruik van de diensten

Om gebruik te kunnen maken van de Diensten, dient U na het downloaden van de App UW Rekening bij een in aanmerking komende ASPSP te registreren in de App door de voorwaarden en instructies van de in aanmerking komende ASPSP te volgen, in het bijzonder met betrekking tot Sterke Cliëntauthenticatie.

5.2 Gebruik van de A2A Diensten

5.2.1 Overeenkomstig artikel VII.32 en VII.50 van het WER wordt U geïnformeerd dat U een betalingsopdracht die via de EPI App is geïnitieerd niet kan herroepen, zodra U ONS UW toestemming heeft gegeven voor het initiëren van de Wero Transactie. U wordt geacht te hebben ingestemd met de initiatie van een Wero Transactie wanneer U alle kenmerken van het betalingsverzoek valideert, voor of na de bepaling van het bedrag, door:

- i. UW pincode in te voeren op UW apparaat waarop de App is geïnstalleerd;
- ii. Persoonlijke Beveiligingsgegevens te communiceren of te gebruiken tijdens de Wero Transactie;
- iii. De Wero Transactie online te bevestigen;
- iv. UW apparaat waarop de App is geïnstalleerd, te presenteren en voor een apparaat te houden dat de aanwezigheid van "contactloze" technologie aangeeft; of
- v. Een biometrisch herkenningssysteem te gebruiken (bijvoorbeeld: vingerafdruksensor op UW Apparaat).

5.2.2 Wanneer U UW Persoonlijke Beveiligingsgegevens verstrekt als onderdeel van een reeks Wero Transacties, geeft U slechts eenmaal toestemming voor al deze Wero Transacties.

5.2.3 Niettegenstaande het voorgaande, wanneer U UW toestemming heeft gegeven met betrekking tot:

- i. Een Wero Transactie waarvan de uitvoering is gepland voor een latere datum (inclusief een betalingstransactie die deel uitmaakt van een reeks), kan U UW toestemming intrekken tot uiterlijk het einde van de Werkdag onmiddellijk voorafgaand aan de overeengekomen Werkdag voor de uitvoering van de desbetreffende Transactie; en
- ii. Een Wero Transactie in de vorm van een automatische afschrijving, kan U de betalingsopdracht herroepen tot uiterlijk het einde van de Werkdag onmiddellijk voorafgaand aan de overeengekomen Werkdag voor het debiteren van de fondsen.

5.2.4 Door gebruik te maken van de A2A Diensten, gaat U uitdrukkelijk akkoord:

- i. Om, onder UW eigen verantwoordelijkheid, te voldoen aan de wettelijke verplichtingen die op U van toepassing zijn, zoals UW fiscale verplichtingen;
- ii. Dat elke Transactie die wordt uitgevoerd via de Wero Oplossing zal voldoen aan alle toepasselijke wet- en regelgeving, inclusief anti-corruptie en belastingwetten, en U verbindt zich ertoe de Wero Oplossing niet te gebruiken om diensten of producten aan te schaffen die verboden zijn bij wet;
- iii. Dat U als enige aansprakelijk bent voor de Wero Transacties die U heeft geïnitieerd en geautoriseerd. Zodra de Wero Transactie is uitgevoerd en gevalideerd, zal de geselecteerde Rekening worden gedebiteerd;

- iv. Om U te verzekeren van de identiteit en unieke identifier van de begunstigde en het bedrag van de Wero Transactie te verifiëren. Zonder afbreuk te doen aan paragraaf 12.1, kunnen WIJ niet aansprakelijk worden gesteld voor een fout gemaakt door U;
- v. Om alle betalingsopdrachten te honoreren die vanaf UW Rekening zijn gemaakt. Bij gevolg dient U ervoor te zorgen dat U voldoende vrij beschikbare fondsen op UW Rekening heeft vooraleer U een betalingsopdracht geeft en dat U voldoende vrij beschikbare middelen op UW Rekening aanhoudt totdat de Wero Transactie is uitgevoerd.

5.2.5 De Betalingsinitiatiediensten worden door EPI verleend overeenkomstig de desbetreffende vereisten van de Wet Betalingsinstellingen. In dit opzicht verbinden WIJ ONS ertoe om:

- i. Op geen enkel moment in het bezit te zijn van UW geldmiddelen in verband met het aanbieden van Betalingsinitiatiediensten;
- ii. Ervoor te zorgen dat UW Persoonlijke Beveiligingsgegevens niet toegankelijk zijn voor andere partijen, met uitzondering van Uzelf en de uitgever van de Persoonlijke Beveiligingsgegevens, en dat deze gegevens door ONS via veilige en efficiënte kanalen worden verzonden;
- iii. Ervoor te zorgen dat alle andere informatie over U die door ONS wordt verkregen bij het verlenen van Betalingsinitiatiediensten alleen wordt verstrekt aan de begunstigde en alleen met UW uitdrukkelijke toestemming;
- iv. ONS bij elke betaling te identificeren bij de ASPSP telkens wanneer een betaling wordt geïnitieerd;
- v. UW Gevoelige Betalingsgegevens niet op te slaan;
- vi. U niet om andere gegevens vragen dan dewelke die nodig zijn om de Betalingsinitiatiedienst te verlenen;
- vii. Niet over te gaan tot het gebruiken van, het ONS toegang verschaffen tot, of het opslaan van gegevens voor andere doeleinden dan voor het verstrekken van de door U uitdrukkelijk gevraagde Betalingsinitiatiedienst;
- viii. Het bedrag, de begunstigde of enig ander element van de Wero Transactie niet wijzigen;
- ix. Op een veilige manier met U, de in aanmerking komende ASPSP en de Acceptant te communiceren

5.2.6 Voor elke Wero Transactie, na ontvangst van de betalingsopdracht, voorzien WIJ U van een elektronisch Wero Transactieontvangstbewijs met daarop alle volgende informatie:

- i. Een bevestiging van de succesvolle initiatie van de betalingsopdracht bij de in aanmerking komende ASPSP;
- ii. Een referentie waarmee U de Wero Transactie kan identificeren;
- iii. Het bedrag van de Wero Transactie;
- iv. Voor zover relevant, de wisselkoers die is gebruikt in de Wero Transactie en het bedrag van de Wero Transactie na die valutawissel; en
- v. De datum van ontvangst van de betalingsopdracht.

5.2.7 Op UW verzoek zullen wij U voorzien van elektronische maandelijkse transactieoverzichten met de hierboven vermelde informatie voor elke Wero Transactie die u gedurende die maand heeft uitgevoerd. Deze maandelijkse transactieoverzichten zullen beschikbaar worden gemaakt in de App.

5.2.8 WIJ kunnen weigeren een betalingsopdracht te initiëren wanneer (i) de betalingsopdracht niet voldoet aan toepasselijke wet- of regelgeving of (ii) wanneer U of UW betalingsopdracht niet voldoen aan de AV. De reden voor de weigering zal via de App aan U worden medegedeeld, uiterlijk op de Werkdag volgend op de ontvangst van de betalingsopdracht, tenzij een dergelijke mededeling verboden zou zijn door toepasselijke wet- of regelgeving.

5.2.9 A2A Diensten zijn onderworpen aan de dienstlimieten beschreven in paragraaf 16.0 ("A2A Dienstlimieten") van de AV.

5.3 Gebruik van de Rekeninginformatiedienst

De Rekeninginformatiedienst worden door EPI verleend overeenkomstig de desbetreffende vereisten van de Wet Betalingsinstellingen. In dit opzicht verbinden WIJ ONS ertoe om:

- i. De Rekeninginformatiedienst alleen te verstrekken met UW uitdrukkelijke toestemming;
- ii. Ervoor te zorgen dat UW Persoonlijke Beveiligingsgegevens niet toegankelijk zijn voor andere partijen, met uitzondering van Uzelf en de uitgever van de Persoonlijke Beveiligingsgegevens en dat deze door ONS worden verzonden via veilige en efficiënte kanalen;
- iii. ONS te identificeren ten aanzien van de ASPSP bij elke communicatiesessie;
- iv. Alleen toegang te nemen tot de informatie van aangewezen betaalrekeningen en bijbehorende Transacties;
- v. Geen Gevoelige Betalingsgegevens met betrekking tot de Rekening op te vragen;
- vi. Niet over te gaan tot het gebruiken van, het ONS toegang verschaffen tot, of het opslaan van gegevens voor andere doeleinden dan voor het verstrekken van de door U uitdrukkelijk gevraagde Rekeninginformatiedienst, conform de toepasselijke Gegevensbeschermingswetten;
- vii. Op een veilige manier met U, de in aanmerking komende ASPSP en de Acceptant te communiceren

6.0 Gebruik van de App

6.1 De app downloaden en installeren

- i. Toegang tot de Wero Oplossing vereist dat U de gratis beschikbare App downloadt op UW Apparaat. De lijst met landen waarin de App kan worden gedownload in de applicatiewinkels, is beschikbaar op de website van de Wero Oplossing: www.wero-wallet.eu.
- ii. Om de App te installeren en toegang te krijgen tot de Wero Oplossing, moet U zijn uitgerust met hardware die compatibel is met de App (mobiele telefoon zoals smartphone, mobiele tablet of een ander compatibel aangesloten object). Ook al doen WIJ ONS best om de compatibiliteit van de App te optimaliseren, WIJ kunnen niet garanderen dat deze functioneert met alle bestaande terminals op de markt en in het bijzonder terminals die zijn uitgerust met verouderde Android of I.O.S. besturingssystemen.
- iii. Om de App te kunnen downloaden en de Wero Oplossing onder de juiste omstandigheden te kunnen gebruiken, moet U ook voldoende toegang tot internet hebben (openbare of private WIFI en/of toegang tot een mobiel datanetwerk).
- iv. U verbindt zich ertoe om steeds de laatste update van de App te installeren en de App te allen tijde up-to-date te houden om optimaal en veilig gebruik te kunnen maken van de Wero Oplossing en de Diensten.

6.2 Voorwaarden van de App

- i. U mag de App en de Wero Oplossing alleen gebruiken voor rechtmatige doeleinden, in overeenstemming met de AV en met toepasselijke wet- en regelgeving. Door het accepteren van deze AV stemt U ermee in de App niet te gebruiken voor Transacties met betrekking tot illegale activiteiten of op enige wijze die strijdig zou zijn met toepasselijke wet- of regelgeving.
- ii. Door het accepteren van deze AV stemt U ermee in EPI niet te misleiden door UW werkelijk Internet Protocol (IP) adres bewust te verbergen, of door opzettelijk de betrokken instellingen te wijzigen,

- teneinde opzettelijk de AV te omzeilen door EPI te misleiden over diens ware locatie, of om opzettelijk de beveiligingsfuncties te omzeilen die EPI heeft ingesteld om fraude te voorkomen.
- iii. Wanneer U UW telefoonnummer heeft gewijzigd moet U een van de herstelpaden volgen die in de App worden aangeboden om de toegang tot de App te herstellen.

6.3 Specifieke bepaling met betrekking tot het delen van Content

6.3.1 U stemt ermee in om alle geldende wetten en regelgeving na te leven en in het bijzonder om Content niet te delen of te publiceren:

- i. die op enigerlei wijze de rechten van derden, natuurlijke of rechtspersonen ondermijnt, in het bijzonder met betrekking tot Intellectuele Eigendomsrechten, portretrechten of het recht op privacy;
- ii. die discriminerend, beledigend, lasterlijk of racistisch is, die het respect voor de menselijke persoon en zijn waardigheid dreigt te ondermijnen, die gewelddadig of pornografisch is, die misdaden tegen de menselijkheid vergoelijkt, die neerkomt op het ontkennen van genocides, die aanzet tot geweld, rassenhaat of kinderpornografie, of die in strijd is met het openbare fatsoen en de goede zeden;
- iii. die andere gebruikers op enigerlei wijze in gevaar dreigt te brengen;
- iv. die aanmoedigt tot het plegen van misdrijven of aanzet tot het gebruik van verboden middelen;
- v. die reclame van welke aard dan ook vormt voor advies of diensten of voor de marketing van goederen;
- vi. die kan leiden tot de intimidatie van welke aard dan ook (morele druk, beledigingen, bedreigingen) van een andere gebruiker of gebruikers en/of erop gericht is om Persoonsgegevens over hen te verzamelen en op te slaan.

6.3.2 U wordt erop gewezen dat in al deze gevallen, WIJ op verzoek van een bevoegde gerechtelijke instantie alle informatie zullen verstrekken die de identificatie mogelijk maakt of vergemakkelijkt van een gebruiker die de bovengenoemde verboden niet naleeft, evenals de IP-adressen en verbindingstijden indien deze nog in het bezit van deze persoon zijn. U wordt er ook op gewezen dat WIJ ONS het recht voorbehouden om de bevoegde autoriteiten op de hoogte te brengen van Content die duidelijk illegaal is.

6.3.3 U verklaart dat U de eigenaar bent van de Intellectuele Eigendomsrechten met betrekking tot de Content die U publiceert op de App of dat U over de noodzakelijke autorisaties beschikt om deze Content op de App te publiceren. U zal zich ervan weerhouden Content met betrekking tot andere gebruikers te kopiëren, reproduceren of anderszins gebruiken voor enig ander doel dan om gebruik te maken van de Wero Oplossing voor persoonlijke en privédoeleinden.

7.0 Kosten en vergoedingen

7.1 WIJ brengen U geen kosten in rekening voor het gebruik van de Wero Oplossing, die U gratis ter beschikking wordt gesteld.

7.2 De Acceptant of de in aanmerking komende ASPSP mag U naar eigen inzicht kosten aanrekenen voor bepaalde diensten die losstaan van de Wero Oplossing en Wero Transacties. EPI kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor kosten en vergoedingen die door de Acceptant en/of de in aanmerking komende ASPSP worden toegepast en U worden aangerekend.

7.3 De mobiele netwerkprovider en/of internetprovider van de GEBRUIKER kunnen kosten in rekening brengen bij het gebruik van de EPI App, die voor rekening van de GEBRUIKER zijn.

8.0 Beveiliging en vertrouwelijkheid

8.1 Verbintenissen van EPI

8.1.1 Als verstrekker van Betalingsinitiatiediensten en Rekeninginformatiediensten die door de NBB toegestaan en gecontroleerde activiteiten uitvoert, beschouwen WIJ veiligheid als ONZE belangrijkste prioriteit. Als zodanig implementeren WIJ passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen in overeenstemming met de hoogste en meest beproefde normen voor IT-beveiliging en verbinden WIJ ONS ertoe deze te handhaven. WIJ gebruiken encryptie-algoritmen van hoog niveau om de integriteit van de Gegevens te garanderen en worden regelmatig gecontroleerd door onafhankelijke bedrijven die erkend zijn op het gebied van IT-beveiliging.

8.1.2 EPI is gebonden aan het beroepsgeheim. Als zodanig verbinden WIJ ONS ertoe alle noodzakelijke maatregelen te treffen om de vertrouwelijkheid van UW Gegevens te waarborgen. Deze vertrouwelijkheid kan echter op UW uitdrukkelijk verzoek of met UW uitdrukkelijke toestemming van geval tot geval worden opgeheven of, in overeenstemming met de wet en internationale verdragen, in het bijzonder op verzoek van de voogdijautoriteiten, de belasting- of douanediensden, evenals op verzoek van een strafrechtelijke of gerechtelijke autoriteit.

8.2 Verbintenissen van GEBRUIKER

8.2.1 Om gebruik te kunnen maken van de Wero Oplossing stemt U ermee in om ONZE instructies en voorwaarden na te leven om de veiligheid van UW Gegevens, UW Wero Transacties en de Wero Oplossing te verzekeren. In het bijzonder stemt U ermee in om te voldoen aan de vereisten voor Sterke Cliëntauthenticatie wanneer dit door ONS via de App wordt gevraagd.

8.2.2 U bent verantwoordelijk voor het handhaven van de vertrouwelijkheid en veiligheid van UW Persoonlijke Beveiligingsgegevens. Wanneer U de App gebruikt, in het bijzonder om een Wero Transactie te initiëren, moet U ervoor zorgen dat U zich in een beveiligde omgeving bevindt. In het geval van betalingen op afstand, verbindt U zich ertoe u ervan te verzekeren dat het door de Acceptant gebruikte betaalplatform veilig is.

8.2.3 Om de App te gebruiken, verbindt U zich ertoe geen handelingen te verrichten die de beveiliging van de informatiesystemen van EPI in gevaar kunnen brengen.

8.2.4 U zal ONS onmiddellijk op de hoogte brengen van elk niet-toegestaan gebruik van de Wero Oplossing, elk vermoeden van frauduleuze toegang tot UW account in de App, of elk ander veiligheidsincident, zoals (onder andere) het verlies, de diefstal, of het onrechtmatig gebruik van UW Apparaat, de onbedoelde openbaarmaking van UW Persoonlijke Beveiligingsgegevens of elke aantasting van de integriteit of confidentialiteit van bepaalde Gegevens. Een dergelijke kennisgeving moet worden gedaan in overeenstemming met paragraaf 14.0 hieronder.

8.2.5 Communicatie met EPI verloopt alleen via beveiligde kanalen. WIJ vragen bijvoorbeeld nooit om Gevoelige Betalingsgegevens of andere vertrouwelijke gegevens. Als U twijfels heeft over de legitimiteit van een verzoek om vertrouwelijke gegevens te verstrekken, raden WIJ U aan dergelijke gegevens niet te verstrekken en onmiddellijk met ONS contact op te nemen.

9.0 Anti-witwaspraktijken en fraude

9.1 Anti-witwaspraktijken en terrorismefinanciering

9.1.1 Als Belgische betalingsinstelling die onderworpen is aan de wet van 18 september 2017 betreffende de voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en de beperking van het gebruik van contanten (de "AML-wet") en alle reglementen die op grond daarvan zijn uitgevaardigd (samen de "AML-wetgeving"), moet EPI voldoen aan bepaalde verplichtingen inzake de voorkoming van het witwassen van geld

en de financiering van terrorisme, alsook aan bepaalde verplichtingen inzake financiële embargo's en de bevrozing van tegoeden.

9.1.2 In dit verband kunnen WIJ alle noodzakelijke stappen zetten om te voldoen aan ONZE verplichtingen om ONZE klanten te identificeren ("Know Your Customer") en om systemen op te zetten voor het toezicht op, de controle van en beperking van de Diensten om het witwassen van geld en de financiering van terrorisme te voorkomen en om te voldoen aan de regels met betrekking tot financiële embargo's en de bevrozing van tegoeden. WIJ zijn ook verplicht om doorlopende waakzaamheid uit te oefenen met betrekking tot de zakelijke relatie, in overeenstemming met de AML-wetgeving, waaronder het analyseren van Transacties die gedurende de zakelijke relatie worden uitgevoerd, om ervoor te zorgen dat deze consistent zijn met ONZE kennis over U en dat deze kennis actueel blijft. Derhalve kunnen WIJ controlesystemen implementeren en in het geval van Transacties die inconsistent of verdacht, ongebruikelijk of uitzonderlijk lijken, kunnen WIJ navraag doen naar de herkomst of bestemming van de fondsen, het doel en de aard van de Transactie, de identiteit van de begunstigde en kunnen WIJ alle andere informatie of documenten opvragen die relevant zijn om te voldoen aan ONZE wettelijke verplichtingen. Voor zover toegestaan of vereist door de wet, behouden WIJ ONS het recht voor om de Wero Transactie niet te initiëren of ONZE contractuele relatie te beëindigen, indien wij niet in staat zijn om te voldoen aan ONZE wettelijke verplichtingen onder de AML-wetgeving.

9.1.3 Daarom stemt U ermee in om ONS, op verzoek, alle informatie te verstrekken die WIJ redelijkerwijs nodig kunnen hebben om te voldoen aan ONZE verplichtingen onder de AML-wetgeving en verklaart en garandeert U dat de documenten, informatie en/of certificeringen die U aan ONS verstrekt voor en gedurende de uitvoering van de Diensten, op de datum waarop ze worden verstrekt, accuraat, regelmatig en waarheidsgetrouw zijn. WIJ herinneren U eraan dat het niet verstrekken van de door ONS gevraagde informatie en documentatie of pogingen tot het verstrekken van valse informatie ertoe kan leiden dat WIJ U geen toegang verlenen tot de Wero Oplossing, de contractuele relatie beëindigen en/of aangifte doen bij de bevoegde autoriteiten.

9.1.4 U erkent dat EPI meldingen kan doen aan de bevoegde autoriteiten, vrijwillig (melding van verdachte transacties) of op verzoek (reactie op gerechtelijke of administratieve verzoeken). Er kan dus geen strafrechtelijke vervolging of civielrechtelijke aansprakelijkheid worden ingesteld tegen EPI, haar managers of haar werknemers die te goeder trouw de verklaringen hebben afgelegd die volgens de AML-wetgeving moeten worden afgelegd.

9.2 Politiek prominente personen

9.2.1 Als onderdeel van ONZE verplichtingen ter voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme, zijn WIJ verplicht om maatregelen van verhoogde waakzaamheid toe te passen op politiek prominente personen, zoals gedefinieerd in artikel 4, 28° van de AML-wet ("PEP's") vanwege de bijzondere risico's die zij en/of hun naaste familieleden vertegenwoordigen op het gebied van financiële steun voor terrorisme, pogingen tot omkoping of de circulatie van geld van frauduleuze herkomst voor witwasdoeleinden. Gelet op dit hogere risico, zijn WIJ verplicht om verstrengde controles en verhoogde waakzaamheidsmaatregelen toe te passen.

9.2.2 Dientengevolge verbindt iedere GEBRUIKER die als PEP wordt aangemerkt zich ertoe ONS daarvan tijdig in kennis te stellen en ONS te voorzien van alle aanvullende informatie of documentatie die WIJ redelijkerwijs kunnen verlangen om ONS in staat te stellen te voldoen aan ONZE verplichtingen onder de AML-wetgeving.

9.3 Fraude en risico's op niet-betaling voorkomen

9.3.1 De GEBRUIKER erkent hierbij en stemt ermee in dat WIJ waarborgen kunnen implementeren om betalingsfraude te voorkomen en op te sporen en om het risico van niet-betaling te beperken.

9.3.2 In dit verband kunnen WIJ, in geval van vermoeden van fraude of belangrijk risico op niet-betaling, de Diensten beperken.

10.0 Gegevensbescherming

10.1 Om de AV te kunnen uitvoeren en de Wero Oplossing te kunnen aanbieden, verwerken WIJ, als verwerkingsverantwoordelijke, UW Persoonsgegevens. In dit verband verbinden WIJ ONS ertoe om integraal te voldoen aan de toepasselijke Gegevensbeschermingswetten en zullen WIJ UW Persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met het Wero App Privacybeleid dat beschikbaar is in de App en op de website van de Wero Oplossing op het volgende adres: www.wero-wallet.eu.

10.2 Daarom erkent U, door deze AV te aanvaarden, dat U het Wero App Privacybeleid heeft gelezen en ermee akkoord gaat. Dit beleid beschrijft:

- i. Hoe WIJ Persoonsgegevens die rechtstreeks door U werden verstrekt of die door ONS zijn verzameld tijdens UW gebruik van de Wero Oplossing, verzamelen, gebruiken en delen;
- ii. UW rechten op UW Persoonsgegevens en hoe U deze kan afdwingen.

10.3 In overeenstemming met de wetgeving inzake de voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme zijn WIJ verplicht om de Persoonsgegevens die voor deze doeleinden worden verwerkt te bewaren gedurende een periode van tien jaar vanaf het einde van de contractuele relatie en, in het geval van gegevens met betrekking tot Wero Transacties, tien jaar vanaf de uitvoering ervan.

11.0 Intellectueel eigendom

11.1 De AV verlenen U geen Intellectuele Eigendomsrechten op de App, de Wero Oplossing, het EPI Merk en/of de elementen waaruit het bestaat of die aan U beschikbaar zijn gesteld, inclusief software, applicaties, merken, interfaces, databases, knowhow, gegevens, teksten, presentaties, illustraties, computerprogramma's, animaties en alle andere informatie die aan U beschikbaar werd gesteld (hierna te noemen de "**Elementen**"). Als zodanig zijn en blijven de App, de Wero Oplossing, het EPI Merk en de Elementen ofwel exclusief eigendom van ONS, of onderworpen aan een licentie verleend aan ONS door een derde die deze rechten bezit.

11.2 U stemt ermee in dat het U niet is toegestaan om de App, de Wero Oplossing, het EPI Merk of enige van de Elementen geheel of gedeeltelijk te reproduceren, representeren, distribueren, wijzigen, vertalen en/of aan te passen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van EPI, en dat het U verboden is om iets te doen dat direct of indirect inbreuk zou kunnen maken op de Intellectuele Eigendomsrechten van EPI op de App, de Wero Oplossing, het EPI Merk of enige van de Elementen.

11.3 WIJ verlenen U een beperkt, persoonlijk, niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-sublicentieerbaar en opzegbaar recht om de App en de Wero Oplossing te gebruiken, uitsluitend teneinde gebruik te kunnen maken van de Diensten. U erkent dat het enkele gebruik van de App en de Wero Oplossing U niet het recht geeft om enige Intellectuele Eigendomsrechten daarop te claimen.

12.0 Aansprakelijkheid

12.1 Algemeen

Niets in deze AV zal ertoe leiden ONZE aansprakelijkheid jegens U wordt beperkt of begrensd in het geval van:

- i. fraude / opzet door ONS of door een persoon voor wie WIJ moeten instaan;
- ii. grove nalatigheid door ONS of door een persoon voor wie WIJ moeten instaan; of
- iii. nalatigheid door ONS of door een persoon voor wie WIJ moeten instaan indien deze nalatigheid UW leven of fysieke integriteit heeft aangetast.

12.2 Uitvoering van Wero Transacties

- i. In het kader van de levering van de A2A Diensten is de verantwoordelijkheid van EPI voor niet-toegestane of foutief uitgevoerde betalingstransacties beperkt, ongeacht of EPI optreedt als betalingsdienstaanbieder in verband met de Betalingsinitiatiediensten of als technisch dienstverlener voor in aanmerking komende ASPSP's.
- ii. Voor zover het A2A Diensten betreft, is EPI alleen verantwoordelijk voor het verzenden van een betalingsinstructie naar de desbetreffende derde bank (of betalingsdienstaanbieder) in overeenstemming met de door U en de begunstigde verstrekte gegevens (bijv. bedrag en ontvanger), maar zijn WIJ niet verantwoordelijk noch aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de betalingsinstructies door de desbetreffende bank (of betalingsdienstaanbieder). Voor alle duidelijkheid: EPI is niet aansprakelijk als een betaling niet kan worden geïnitieerd of een betaling niet kan worden verwerkt of uitgevoerd door de in aanmerking komende ASPSP omdat de Rekening van de GEBRUIKER is geblokkeerd (om welke reden dan ook), omdat er geen of onvoldoende fondsen beschikbaar zijn of omwille van enige andere geldige reden. U kan zich wenden tot UW in aanmerking komende ASPSP in het geval U aanspraak kan maken op de terugbetaling of verdere financiële compensatie als gevolg van de niet-uitvoering, onjuiste, gebrekkige, of laattijdige uitvoering van een betalingsopdracht, of van een niet-toegestane betalingstransactie. Raadpleeg de algemene voorwaarden van UW in aanmerking komende ASPSP voor meer informatie.
- iii. Als EPI betalingen in overeenstemming met UW instructies initieert, zijn WIJ niet aansprakelijk om U terug te betalen als U een verkeerde verkoper of gebruiker heeft geselecteerd om een betaling te ontvangen of een verkeerd bedrag heeft ingevoerd.
- iv. Bij ontstentenis van enig verzuim of nalatigheid van ONZE kant, zijn WIJ niet aansprakelijk jegens U voor niet-uitgevoerde, onjuist of laattijdig uitgevoerde of niet-toegestane Wero Transacties.

12.3 Beschikbaarheid van diensten

12.3.1 WIJ zullen alle redelijke inspanningen leveren om de continuïteit van de Diensten te waarborgen. Zonder afbreuk te doen aan paragraaf 12.1 hierboven, zullen WIJ niet aansprakelijk zijn jegens U voor enige storing, fout of onderbreking van de Dienst wanneer WIJ alle noodzakelijke maatregelen hebben genomen die tot ONZE beschikking staan om een dergelijke storing te verhelpen.

12.3.2 Onverminderd paragraaf 12.1 hierboven, kunnen WIJ niet aansprakelijk worden gesteld in geval U schade lijdt die het gevolg is van een externe oorzaak die geen verband houdt met de levering van de Diensten, dewelke niet aan ONS kan worden toegerekend en zich buiten ONZE controle heeft voorgedaan. Dit kan bijvoorbeeld gaan om schade die het gevolg is van de volgende gebeurtenissen:

- i. Elke weigering door de in aanmerking komende ASPSP van de registratie van UW rekening in de App;
- ii. Elk verlies als gevolg van een storing of technisch defect van het door U gebruikte apparaat waarop de App is geïnstalleerd;
- iii. Elke fout, elk misbruik of frauduleus gebruik van de Diensten of elke niet-naleving van de AV door U;

- iv. De falings of tekortkoming van een van de derden die tussenkomen in de betalingsketen, met inbegrip van maar niet beperkt tot betalingsservers en -systemen, bankverificatie- en authenticatiesystemen, SEPA-overboekingsystemen van betalingsdienstaanbieders, interbancaire overboekingsystemen en betaalstroomverwerkingssystemen, waarvoor WIJ niet verantwoordelijk zijn;
- v. Een storing in het internetnetwerk, het telecommunicatienetwerk of het elektriciteitsnetwerk, tenzij deze storingen kunnen worden toegeschreven aan ONS;
- vi. Een storing die verband houdt met het functioneren van de website, het kassasysteem en/of de informatiesystemen van Acceptant;
- vii. Elke weigering van de Wero Transactie door de in aanmerking komende ASPSP, inclusief in het geval dat de door de in aanmerking komende ASPSP toegepaste limieten worden overschreden, tenzij een dergelijke weigering door ONS wordt veroorzaakt;
- viii. Verlies, diefstal, onrechtmatig gebruik of niet-toegestaan gebruik van UW Apparaat, de onbedoelde openbaarmaking van UW Persoonlijke Beveiligingsgegevens of elke aantasting van de integriteit of confidentialiteit van bepaalde Gegevens die niet toe te schrijven is aan een schending van ONZE beveiligingsverplichtingen en -engagementen;
- ix. Zonder afbreuk te doen aan ONZE verplichtingen op grond van de AML-wetgeving, elke afgifte van onjuiste informatie door de GEBRUIKER, de Acceptant of de in aanmerking komende ASPSP aan ONS, met inbegrip van documenten en bewijzen die door ONS worden opgevraagd in het kader van de strijd tegen het witwassen van geld en de financiering van terrorisme.

12.3.3 U erkent dat UW toegang tot de Wero Oplossing en/of de App van tijd tot tijd kan worden beperkt om bug fixes, onderhoud of de introductie van nieuwe functies of diensten mogelijk te maken. Dergelijke beperkingen zullen van tevoren worden gemeld, indien redelijkerwijs mogelijk, en zullen niet langer duren dan de tijd die redelijkerwijs nodig is om dergelijke bug fixes te implementeren, dergelijk onderhoud uit te voeren of dergelijke nieuwe functies of diensten te introduceren.

12.3.4 Hoewel WIJ ONS best doen om de compatibiliteit te maximaliseren, kunnen WIJ niet garanderen dat de Wero Oplossing werkt met alle bestaande terminals. Het is UW verantwoordelijkheid om te zijn uitgerust met een apparaat dat compatibel is met de App en om de noodzakelijke updates te hebben geïnstalleerd voor het goed functioneren van de App en de Wero Oplossing. Daarnaast zijn WIJ niet aansprakelijk voor geschillen die kunnen ontstaan tussen U en de leverancier van het apparaat, of bij het gebruik van vaste of draadloze telecommunicatienetwerken, tussen U en UW dienstverleners.

12.4 Commerciële geschillen

- i. U erkent dat WIJ op geen enkele wijze interveniëren in de commerciële en contractuele relaties en mogelijke geschillen, commercieel of niet, tussen U en een andere Persoon en/of een Acceptant.
- ii. WIJ oefenen geen enkele controle uit over de conformiteit, veiligheid, wettelijkheid, kenmerken en geschiktheid van de door een Acceptant verkochte goederen en diensten.

12.5 Anti-witwaspraktijken en terrorismefinanciering

Zonder afbreuk te doen aan paragraaf 12.1 hierboven, wijzen wij uitdrukkelijk elke verantwoordelijkheid af voor directe en indirecte gevolgen van maatregelen die WIJ eventueel moeten nemen om te voldoen aan ONZE wettelijke en regulatoire verplichtingen, in het bijzonder met betrekking tot de voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme, financiële embargo's en het bevriezen van activa, en WIJ kunnen niet verantwoordelijk worden gehouden voor vertragingen in de uitvoering die als gevolg hiervan kunnen optreden.

12.6 Hosting van content

12.6.1 WIJ hosten openbare communicatiedomeinen waarin GEBRUIKERS Content kunnen verspreiden, zoals gedefinieerd in paragraaf 6.3 hierboven ("Specifieke bepaling met betrekking tot het delen van Content") van de AV. Deze openbare communicatiedomeinen zijn plaatsen waar WIJ geen controle over hebben en waar alleen GEBRUIKERS zaken kunnen publiceren. Bijgevolg kunnen WIJ niet worden beschouwd als uitgever van de Content, maar uitsluitend als 'host', in de zin van artikel 6 van de Digitaledienstenverordening.

12.6.2 Als zodanig voeren WIJ geen algemeen toezicht uit op de Content. Echter, zodra het vermeende illegale karakter van bepaalde Content aan ONS wordt gemeld, implementeren WIJ onmiddellijk de nodige maatregelen om dergelijke Content aan te geven bij de openbare aanklager en ervoor te zorgen dat de Content niet langer toegankelijk is. In dit verband behouden WIJ ONS het recht voor om Content te verwijderen of de toegang daartoe op te schorten na ontvangst van een melding of indien WIJ daadwerkelijk kennis hebben van de illegale aard van de Content. Zonder afbreuk te doen aan paragraaf 12.1 hierboven, zullen WIJ geen aansprakelijkheid oplopen als gevolg van een dergelijke actie.

12.6.3 In overeenstemming met artikel 6 van de Digitaledienstenverordening zijn WIJ niet aansprakelijk voor de Content die WIJ hosten, voor zover WIJ geen daadwerkelijke kennis hebben van de illegale aard van de desbetreffende Content en of van feiten of omstandigheden waaruit deze illegale aard duidelijk blijkt, en WIJ onmiddellijk hebben gehandeld om deze Content te verwijderen of ontoegankelijk te maken zodra WIJ ONS bewust zijn geworden van de illegale aard ervan.

12.7 Overmacht

12.7.1 EPI is niet aansprakelijk in geval van niet-nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van deze overeenkomst als gevolg van overmacht, waaronder wordt verstaan een externe, onvoorzienbare en onvermijdbare gebeurtenis buiten de wil van EPI, die ten tijde van het sluiten van de overeenkomst niet kon worden voorzien en waarvan de gevolgen niet door passende maatregelen kunnen worden vermeden, en die de nakoming van haar verplichting verhindert.

13.0 Duur en beëindiging

13.1 Deze AV worden aangegaan voor onbepaalde tijd. Tenzij wettelijk anders is bepaald, kan U op elk moment en zonder opgaaf van reden via de App aangeven dat U de AV wenst te beëindigen. Binnen 15 Werkdagen nadat een dergelijke kennisgeving is gedaan, wordt UW gebruikersprofiel gedeactiveerd, op welk moment de AV worden beëindigd en niet langer van toepassing zijn, met uitzondering van deze bepalingen die voorzien of bedoeld zijn om ook na beëindiging van kracht te blijven.

13.2 In overeenstemming met de toepasselijke wetgeving kunnen WIJ de AV beëindigen, zonder dat kosten voor U en zonder opgave van reden, via eenvoudige kennisgeving aan U op een duurzame drager en met een opzegtermijn van ten minste twee maanden. Een dergelijke opzegging krijgt uitwerking op de daarin vermelde datum.

13.3 In afwijking van paragraaf 13.2 hierboven, kunnen WIJ de AV met onmiddellijke ingang beëindigen als er een gegronde reden is waardoor het voor ONS onaanvaardbaar wordt om de AV verder te zetten, rekening houdend met ook UW legitieme belangen. In de volgende omstandigheden zal er sprake van een gegronde reden:

- i. In geval van ernstig wangedrag van U (inclusief fysiek of verbaal geweld, bedreigingen of

- beledigingen aan het adres van een EPI-medewerker);
- ii. Als WIJ de AV moeten beëindigen onder de AML-wetgeving en/of indien zulks nodig is om te voldoen aan ONZE verplichtingen onder de AML-wetgeving;
 - iii. Als U valse, onnauwkeurige, verlopen, vervalste of gestolen documenten verstrekt of als U frauduleus handelt; of
 - iv. Als U niet voldoet aan UW verplichtingen onder paragraaf 3.0 van de AV.

13.4 Bovendien kunnen WIJ, in afwijking van paragraaf 13.2 hierboven, de AV beëindigen indien U een inbreuk op de AV begaat die niet valt onder paragraaf 13.3 hierboven, na het verstrijken zonder resultaat van een redelijke periode die U werd toegestaan om corrigerende maatregelen te nemen, of nadat U een waarschuwing kreeg die niet succesvol is gebleken, tenzij van deze bepaling kan worden afgeweken gelet de bijzondere kenmerken van het specifieke geval.

13.5 Elke beëindiging van de AV op basis van paragrafen 13.3 of 13.4 zal aan U ter kennis worden gebracht en zal ingaan op de datum die in dergelijke kennisgeving wordt vermeld.

13.6 Na beëindiging van de AV heeft U geen toegang meer tot de App en de Wero Oplossing

14.0 Rapportage en claims

14.1 Rapportage in geval van onbevoegde of onjuist uitgevoerde Wero Transacties

14.1.1 Wanneer een Wero Transactie die werd geïnitieerd via de Betalingsinitiatiediensten niet werd uitgevoerd, onjuist werd uitgevoerd, of niet door U werd toegestaan, dient U UW in aanmerking komende ASPSP onmiddellijk nadat U zich daarvan bewust bent geworden en uiterlijk 13 (dertien) maanden na de valutatdatum van de debitering van de desbetreffende Wero Transactie op de hoogte te brengen, conform artikel VII.41 van het WER, en dient U in voorkomende geval rectificatie van de Wero Transactie te verkrijgen van UW in aanmerking komende ASPSP. Raadpleeg de algemene voorwaarden van UW in aanmerking komende ASPSP voor meer informatie.

14.1.2 Rapportage in geval van verlies, diefstal of verduistering van UW Apparaat of in geval van onopzettelijke openbaarmaking van UW Persoonlijke Beveiligingsgegevens.

14.1.3 Wanneer U zich rekenschap geeft van het verlies, de diefstal, het onrechtmatig gebruik of het niet-toegestane gebruik van UW Apparaat of van de onbedoelde openbaarmaking van UW Persoonlijke Beveiligingsgegevens, moet U ONS daarvan onmiddellijk op de hoogte brengen en onmiddellijk vragen om UW Rekening op de App en de Wero Oplossing te blokkeren via de website van de Wero Oplossing (www.wero-wallet.eu).

14.1.4 Na ontvangst van een dergelijke kennisgeving zullen WIJ UW Rekening blokkeren op de App en de Wero Oplossing, in overeenstemming met paragraaf 15.0 ("Blokkeren").

14.1.5 Uw Rekening op de Wero Oplossing kan worden gedeblokkeerd na analyse door ONZE diensten en in overleg met U.

14.2 Claims en klachten

14.2.1 Als U vragen heeft of problemen ondervindt van technische, administratieve of commerciële aard, of als U een claim heeft met betrekking tot het gebruik van de App en de Wero Oplossing, neem dan eerst contact op met EPI Support in de App.

14.2.2 Als het EPI Support team er niet in slaagt om een bevredigend antwoord of oplossing te bieden op UW vraag, probleem of claim, dan kan U een klacht indienen bij ONZE Onderhandelaar via e-mail op het volgende e-mailadres: ombudsman@epicompany.eu.

14.2.3 Wanneer U een klacht heeft ingediend, zullen WIJ ONS uiterste best doen om de ontvangst van UW klacht te bevestigen en de GEBRUIKER zo snel als redelijkerwijs mogelijk is een definitief antwoord te geven, rekening houdend met de aard en complexiteit van UW klacht. WIJ kunnen elk document (bewijs, schriftelijke verklaring, etc.) ter ondersteuning van UW klacht opvragen en de tijd die nodig is om UW klacht te overwegen zal afhangen van hoe snel U deze documenten kan aanleveren. WIJ zullen U regelmatig op de hoogte houden van de status van de behandeling van UW klacht.

14.2.4 WIJ streven ernaar om binnen vijftien (15) Werkdagen na ontvangst van UW klacht te reageren. In uitzonderlijke omstandigheden waarin WIJ niet in staat zijn om binnen vijftien (15) Werkdagen te reageren om redenen die buiten ONZE controle liggen, zullen WIJ om een verlenging van de antwoordtermijn verzoeken, met vermelding van de redenen voor de vertraging en de nieuwe termijn, die niet langer zal zijn dan vijfendertig (35) Werkdagen.

14.3 Rapporteren van beledigende of illegale Content

14.3.1 Als U vindt of meent dat bepaalde Content in de App beledigend of illegaal is, kan U dergelijke Content aan EPI rapporteren door contact op te nemen met EPI Support in de App.

14.3.2 Elke melding van beledigende of illegale Content dient de volgende informatie te bevatten: (i) de datum van de melding, (ii) een beschrijving van de beledigende of illegale Content en de precieze locatie ervan, en (iii) de redenen waarom de Content moet worden verwijderd.

14.3.3 Elke melding waarbij Content opzettelijk ten onrechte wordt voorgesteld als strijdig met een wettelijke bepaling met als enig doel om de verwijdering ervan te verkrijgen, kan de auteur van een dergelijke melding blootstellen aan civielrechtelijke en/of strafrechtelijke sancties

15.0 Blokkeren

15.1 WIJ kunnen tijdelijk weigeren om bijkomende A2A Diensten te verstrekken indien de waarde van UW Wero Transacties binnen een bepaalde periode, op zichzelf of in totaal, de toepasselijke A2A Dienstlimieten opgenomen in paragraaf 16.0 ("A2A Dienstlimieten") van de AV overschrijdt.

15.2 WIJ behouden ONS ook het recht voor om de App te blokkeren zonder voorafgaande kennisgeving of recht op vergoeding:

- i. Om redenen die verband houden met de veiligheid van de App;
- ii. In geval van vermoedelijk onbevoegd of frauduleus gebruik van de App.

Dit kan betrekking hebben op volgende situaties:

- i. gevallen waarin een dergelijke actie vereist is om te waarborgen dat WIJ de toepasselijke wet- en regelgeving (waaronder de AML-wetgeving) naleven; en/of
- ii. gevallen waarin U niet heeft voldaan aan UW verplichtingen en toezeggingen onder de AV.

15.3 Wanneer WIJ besluiten om de App te blokkeren in overeenstemming met paragraaf 15.2 zullen WIJ U daarvan en van de redenen voor deze blokkering vooraf op de hoogte brengen via de App, tenzij dit objectief gerechtvaardigde veiligheidsredenen in gevaar zou brengen of bij wet verboden is, in welk geval wij U onmiddellijk daarna op de hoogte zullen brengen.

15.4 WIJ zullen de App deblokkeren zodra de redenen voor het blokkeren niet langer bestaan. Om de

deblokkering van de Wero Oplossing aan te vragen, kan U contact opnemen met EPI support.

16.0 A2A Dienstenlimieten

16.1 De bestedingslimieten voor de Wero Transacties uitgevoerd via de App zijn de limieten die zijn gedefinieerd door UW in aanmerking komende ASPSP.

17.0 Wijziging van de AV

17.1 De AV kunnen veranderen en door EPI worden gewijzigd. In overeenstemming met artikel VII.24 van het WER, zullen WIJ U in kennis stellen van wijzigingen aan de AV via e-mail of via sms, verstuurd naar het persoonlijke e-mailadres of telefoonnummer dat door U is opgegeven ten tijde van UW registratie bij de Wero Oplossing, uiterlijk twee (2) maanden voor de datum waarop dergelijke wijzigingen van kracht worden. De wijzigingen die op deze manier aan U ter kennis werden gebracht, zullen alleen van kracht worden als deze door U werden geaccepteerd.

17.2 Als U de wijzigingen die aan U ter kennis werden gebracht overeenkomstig paragraaf 17.1, dan heeft U het recht om de AV op elk moment voorafgaand aan de datum van inwerkingtreding van de voorgestelde wijzigingen te beëindigen, kosteloos en met onmiddellijke ingang. Deze beëindiging heeft geen invloed op enige operaties vóór deze beëindiging, dewelke zullen worden uitgevoerd in overeenstemming met de op dat moment geldende versie van de AV. Als U geen gebruik heeft gemaakt van UW recht om de AV te beëindigen voorafgaand aan de datum van inwerkingtreding van de voorgestelde wijzigingen, dan zullen de AV automatisch en zonder verdere kennisgeving worden beëindigd op deze datum. Na beëindiging van de AV zal U geen toegang meer hebben tot de App en de Wero Oplossing.

17.3 Als U de wijzigingen die aan U ter kennis werden gebracht overeenkomstig paragraaf 17.1 niet afwijst voordat deze van kracht worden, dan zal UW stilzwijgen worden opgevat als acceptatie (impliciete toestemming) van deze wijzigingen, wanneer deze wijzigingen strikt vereist zijn door een wettelijke of regulatoire maatregel, inclusief een interpretatie van dergelijke wet- of regelgeving door een bevoegde autoriteit, en voor zover EPI wettelijk vereist is om zich daar onverwijld naar te schikken. Wanneer wij U notificeren over voorgestelde wijzigingen aan de AV, zullen WIJ U informeren over de gevolgen van UW eventuele stilzwijgen.

18.0 Algemene bepalingen

18.1 De GEBRUIKER kan te allen tijde een gratis kopie van deze AV downloaden op een duurzame drager (PDF formaat), dewelke beschikbaar is in de App.

18.2 Onverminderd paragraaf 13.1 wordt de GEBRUIKER geïnformeerd dat de herroepingstermijn van veertien (14) dagen voorzien in artikel VI.47 van het WER van toepassing is overeenkomstig de bepalingen van het WER.

18.3 De AV, alsmede de daarmee samenhangende rechten en verplichtingen, kunnen door GEBRUIKER op geen enkele wijze geheel of gedeeltelijk, al dan niet tegen betaling, worden overgedragen, afgestaan of gedelegeerd, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van EPI.

18.4 Indien één van de bepalingen van deze AV als ongeldig wordt beschouwd op grond van een rechtsbeginsel, een rechtsregel of een ongeldigverklaring door een rechterlijke uitspraak, komen de partijen overeen dat de overige bepalingen van de AV van kracht blijven.

18.5 Tenzij anders bepaald, mag het feit dat een van de partijen de toepassing van een bepaling van de AV niet heeft geëist, niet worden beschouwd als een verklaring van afstand van de rechten onder de genoemde bepaling.

19.0 Contact & Communicatie

19.1 De EPI Support-dienst is beschikbaar van maandag tot vrijdag in de App.

19.2 Om een snelle afhandeling van klachten te verzekeren en om het milieu te sparen, moedigen WIJ U aan om klachten en reacties daarop over te maken via de App.

19.3 Wanneer WIJ U bepaalde informatie willen verstrekken, kunnen WIJ daarvoor verschillende communicatiemiddelen gebruiken, zoals notificaties op het Apparaat, notificaties binnen de App, e-mails of sms-berichten. U kan te allen tijde via de App bepaalde communicatiemiddelen of de communicatie van bepaalde informatie in- of uitschakelen.

20.0 Minnelijke schikking en bemiddeling

20.1 Indien er een geschil ontstaat tussen U en ONS met betrekking tot de uitvoering van de AV en de levering van de Wero Oplossing, zullen U en WIJ trachten een minnelijke oplossing te vinden voor het geschil.

20.2 In toepassing van artikel VII.56 van het WER kan u, wanneer UW klacht niet naar tevredenheid is opgelost volgens de klachtenprocedure beschreven in paragraaf 14.3 en indien U voldoet aan de criteria om daarvoor in aanmerking te komen, rechtstreeks en kosteloos een klacht indienen bij de volgende ombudsman: Ombudsfin, North Gate II, Koning Albert II-laan 8 bus 2, 1000 Brussel, Ombudsman@Ombudsfin.be, tel.: +32.2.545.77.70. Meer informatie over de te volgen procedure kan U vinden op de volgende link: <https://www.ombudsfin.be/en/procedure>.

20.3 Er wordt gepreciseerd dat het beroep op de ombudsman door de GEBRUIKER facultatief blijft en geen noodzakelijke voorwaarde vormt om het geschil te kunnen voorleggen aan een rechter.