



# Algemene voorwaarden van Wero

<b>1.0</b>	<b><i>Doel en contracttalen</i></b> .....	<b>3</b>
<b>2.0</b>	<b><i>Definities</i></b> .....	<b>3</b>
<b>3.0</b>	<b><i>Toelatingsvoorwaarden</i></b> .....	<b>7</b>
<b>4.0</b>	<b><i>Beschrijving van de Diensten en functionaliteiten</i></b> .....	<b>8</b>
<b>5.0</b>	<b><i>Voorwaarden van de Diensten</i></b> .....	<b>12</b>
<b>6.0</b>	<b><i>Gebruik van de App</i></b> .....	<b>15</b>
<b>7.0</b>	<b><i>Kosten en vergoedingen</i></b> .....	<b>17</b>
<b>8.0</b>	<b><i>Veiligheid en vertrouwelijkheid</i></b> .....	<b>17</b>
<b>9.0</b>	<b><i>Anti-witwaspraktijken en fraude</i></b> .....	<b>18</b>
<b>10.0</b>	<b><i>Gegevensbescherming</i></b> .....	<b>20</b>
<b>11.0</b>	<b><i>Intellectuele eigendom</i></b> .....	<b>20</b>
<b>12.0</b>	<b><i>Aansprakelijkheid</i></b> .....	<b>21</b>
<b>13.0</b>	<b><i>Duur en beëindiging</i></b> .....	<b>24</b>
<b>14.0</b>	<b><i>Rapportage en claims</i></b> .....	<b>25</b>
<b>15.0</b>	<b><i>Blokken</i></b> .....	<b>27</b>
<b>16.0</b>	<b><i>A2A Dienstenlimieten</i></b> .....	<b>27</b>
<b>17.0</b>	<b><i>Wijziging van de Algemene Voorwaarden</i></b> .....	<b>27</b>
<b>18.0</b>	<b><i>Herroepingsrecht</i></b> .....	<b>28</b>
<b>19.0</b>	<b><i>Algemene bepalingen</i></b> .....	<b>29</b>
<b>20.0</b>	<b><i>Toegankelijkheid</i></b> .....	<b>29</b>
<b>21.0</b>	<b><i>Contact &amp; Communicatie</i></b> .....	<b>29</b>
<b>22.0</b>	<b><i>Minnelijke schikking en bemiddeling</i></b> .....	<b>30</b>
<b>23.0</b>	<b><i>Toepasselijk recht en jurisdictie</i></b> .....	<b>30</b>
<b>24.0</b>	<b><i>Telefonische verkoop (alleen voor inwoners van Frankrijk)</i></b> .....	<b>30</b>
	<b><i>Bijlage 1 – Optioneel modelformulier voor herroeping voor Franse consumenten</i></b> .....	<b>32</b>

## 1.0 Doel en contracttalen

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden van Wero (de "Algemene **Voorwaarden**") zijn van toepassing op het gebruik van de Wero App en de Wero Oplossing geleverd door EPI Company SE, een Europese vennootschap (societas Europaea) met maatschappelijke zetel in De Lignestraat 13, 1000 Brussel, België (RPR/RPM Brussel, Nederlandstalige afdeling), en geregistreerd bij de Kruispuntbank voor Ondernemingen onder het nummer 0755.811.726, en met e-mailadres [contact@epicompany.eu](mailto:contact@epicompany.eu) en telefoonnummer +32 2 888 86 00 (hierna te noemen "**EPI**", "**WIJ**", "**ONS**" of "**ONZE**"). EPI is door de Nationale Bank van België vergund om Betalingsinitiatiediensten en Rekeninginformatiediensten te verlenen als betalingsinstelling die onderworpen is aan de Wet Betalingsinstellingen en verleent deze diensten in andere rechtsgebieden dan België op basis van een vrij dienstenpaspoort. 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/nl/activiteiten/financieel-toezicht-en-afwikkeling/toezicht-op-de-financiele-instellingen-4> en in het officiële register van de Europese Bankautoriteit dat toegankelijk is op het volgende adres: <https://euclid.eba.europa.eu/register/pir/search>.
- 1.2 Het doel van de Algemene Voorwaarden is het definiëren van de voorwaarden voor het gebruik van de Wero Oplossing zoals geleverd door EPI aan de GEBRUIKER (ook aangeduid als "**U**" of "**UW**"). De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing vanaf 19 juni 2026 en zijn beschikbaar op de website van de Wero Oplossing op [www.wero-wallet.eu](http://www.wero-wallet.eu).
- 1.3 De Algemene Voorwaarden vormen het raamcontract tussen U en ONS voor de levering van de Diensten. De Algemene Voorwaarden zijn beschikbaar in het Engels, Nederlands, Frans en Duits. In het geval van tegenstrijdigheden tussen de Engelse versie en andere taalversies, prevaleert de versie in de officiële taal van het land waar U gewoonlijk verblijft. 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 Support team, dat met U kan communiceren in het Engels, Frans en Duits.
- 1.4 Bij het activeren van de Wero App, gaat U ermee akkoord gebonden te zijn door deze Algemene Voorwaarden en de Wero Oplossing te gebruiken in overeenstemming met de bepalingen beschreven in deze Algemene Voorwaarden.
- 1.5 In geval van een tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de Algemene Voorwaarden en de Specifieke Voorwaarden, prevaleren de bepalingen van de Specifieke Voorwaarden, uitsluitend met betrekking tot het relevante rechtsgebied waarop deze Specifieke Voorwaarden van toepassing zijn.

## 2.0 Definities

De onderstaande termen die in de Algemene Voorwaarden (inclusief Artikel 1.0 Doel en contracttalen) hierboven met een hoofdletter beginnen, hebben de volgende betekenis, ongeacht of ze in het enkelvoud of meervoud worden gebruikt:

**"A2A Diensten"** betekent de rekening-tot-rekening ('*account-to-account*') diensten aangeboden door EPI zoals beschreven in Artikel 4.1 (Beschrijving van de A2A-diensten), inclusief de Betalingsinitiatiediensten.

**"Aangesloten ASPSP"** betekent een rekeninghoudende betalingsdienaarbieder die: (i) een Rekening voor de GEBRUIKER aanbiedt en onderhoudt; (ii) lid is van het EPI Schema; en (iii) zijn klanten toelaat om de Wero App te gebruiken of, in het geval van Aangesloten ASPSP's, EPI toelaat om zijn klanten in de Wero App te registreren.

**"Acceptant"** betekent een handelaar of een andere entiteit, firma, onderneming 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.

**"Acceptant-PSP"**: een PSP, 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.

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

"**ASPSP**" betekent een rekeninghoudende betalingsdienstaanbieder ('*account servicing payment service provider*') en verwijst naar een Aangesloten ASPSP.

"**Betalingsinitiatiediensten**" betekent het initiëren door EPI van Wero Transacties via de Wero Oplossing in geval van de P2P/P2Pro Verzendtransactie, E/M-commerce Transactie op Afstand en POS Transactie use cases (elk zoals beschreven in Artikel 4.1 (Beschrijving van de A2A-diensten).

"**Betalingsplan**": het type toestemming van EPI op grond waarvan een Wero Transactie wordt geautoriseerd en uitgevoerd als onderdeel van een E-commerce of E/M-commerce Transactie of een POS Transactie, zoals beschreven in Artikel 4.1.3.

"**Betrokkene**" heeft de betekenis zoals gebruikt in de AVG, namelijk een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon; waarbij als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identicator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.

"**Consument-tegenpartij**" betekent een natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn commerciële, handels-, zakelijke of professionele activiteit vallen en die de Wero Oplossing gebruikt in verband met P2P Transacties om geld te sturen naar of te ontvangen van de GEBRUIKER.

"**Diensten**" betekent de diensten die EPI aan de GEBRUIKER levert via de Wero App, zoals beschreven in Artikel 4.0 (Beschrijving van de Diensten en functionaliteiten).

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

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

"**EEA**" betekent de European Accessibility Act ofwel Europese Toegankelijkheidsrichtlijn (2019/882) van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten.

"**EGBG**" betekent *Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuche*, de Invoeringswet bij het Duitse Burgerlijk Wetboek.

"**E/M-commerce Transactie op Afstand**" betekent een E-commerce of M-commerce transactie waarbij U, op een e-commerce webpagina of in een e-commerce app (in-app) die via UW Apparaat wordt benaderd, geld overmaakt naar een Acceptant in ruil voor een product of de levering van een dienst.

"**Enmalige Transactie**" betekent een Wero Transactie die de betreffende ASPSP binnen de Uitvoeringstijd moet uitvoeren nadat de GEBRUIKER de Wero Transactie in de Wero App heeft geautoriseerd.

"**EPI Lid**" betekent een betalingsdienstverlener die van het EPI Schema de licentie heeft verkregen om met betrekking tot het EPI Schema op te treden als Aangesloten ASPSP of als betalingsdienstverlener voor Acceptanten.

"**EPI Schema**" betekent het betalingsschema, zoals gedefinieerd in 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.

"**EPI Support**" betekent het ondersteuningsteam van EPI dat bereikbaar is in overeenstemming met Artikel 21.0 (Toegankelijkheid)

Wij zorgen ervoor dat onze Diensten, voor zover van toepassing, voldoen aan de vereisten van de Europese toegankelijkheidswet (EAA) zoals omgezet in nationale wetgeving.

2.1 Meer informatie over de toegankelijkheid van onze Diensten, inclusief de informatie die vereist is op grond van de toepasselijke toegankelijkheidswetgeving, wordt verstrekt in onze toegankelijkheidsverklaring, die op een duidelijke en gemakkelijk toegankelijke manier beschikbaar is op Wero website.

Contact & Communicatie).

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

"**Face-to-Face Betalingen**" betekent betalingen die door een GEBRUIKER worden geïnitieerd in aanwezigheid van een Acceptant, een Consument-tegenpartij of een Professionele Tegenpartij, door gebruikmaking van de Wero App waarbij de GEBRUIKER een QR Code of andere vergelijkbare technologie op basis van nabijheid scant op het verkooppunt.

"**GEBRUIKER**", "**U**" of "**UW**" betekent een persoon die voldoet aan de geschiktheidseisen zoals uiteengezet in Artikel 3.0 (Toelatingsvoorwaarden) en die de Algemene Voorwaarden 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, ongeacht of het gaat om Persoonsgegevens, Persoonlijke 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.

"**Gepersonaliseerde Beveiligingsgegevens**" betekent de gepersonaliseerde gegevens die door de ASPSP aan de GEBRUIKER worden verstrekt voor verificatiedoeleinden.

"**Gevoelige Betalingsgegevens**" betekent alle gegevens, met inbegrip van Persoonlijke Beveiligingsgegevens, die kunnen worden gebruikt om fraude te plegen, maar met uitzondering van de naam van de GEBRUIKER en het Rekeningnummer dat wordt gebruikt in het kader van de Diensten.

"**Inhoud**" betekent alle gepersonaliseerde inhoud (tekst, emoji's, enz.) die door de GEBRUIKER wordt gedeeld via de Wero App in overeenstemming met Artikel 6.3 (Specifieke bepaling met betrekking tot het delen van Inhoud).

"**Intellectuele Eigendomsrechten**" betekent (a) alle auteursrechten en naburige rechten, rechten op knowhow, bedrijfsgeheimen, databankrechten, rechten op computersoftware en ongeregistreerde 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 toezichhoudende autoriteit die in België verantwoordelijk is voor het prudentieel toezicht op de 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](mailto:info@nbb.be) +32 2 221 21 11.

"**P2P Transactie**" betekent een P2P Verzendtransactie, een P2P Ontvangsttransactie of een P2P Verzoektransactie (zoals beschreven in Artikel 4.1 (Beschrijving van de A2A-diensten) tussen een GEBRUIKER en een Consument-tegenpartij.

"**P2Pro Transactie**" betekent een P2Pro Verzoektransactie, een P2Pro Ontvangsttransactie of een P2Pro Verzoektransactie (zoals beschreven in Artikel 4.1 (Beschrijving van de A2A-diensten) tussen een GEBRUIKER en een Professionele Tegenpartij.

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

"**Pre-dispute Beleid**" betekent ONS Pre-dispute Beleid dat is bedoeld om U te informeren over het Pre-dispute Proces waarbij een GEBRUIKER en een Acceptant trachten overeenstemming te bereiken over een Wero Transactie die de GEBRUIKER heeft betwist, en waarbij de ASPSP of de Acceptant-PSP niet betrokken is, en die beschikbaar is op de website van de Wero Oplossing en in de Wero App.

"**Pre-dispute Proces**" betekent het minnelijke onderhandelingsproces waarbij een GEBRUIKER en een Acceptant trachten overeenstemming te bereiken over een Wero Transactie die de GEBRUIKER heeft betwist, en waarbij de ASPSP of de Acceptant-PSP niet betrokken is.

"**Privacybeleid Wero App**" 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 die beschikbaar is op de website van de Wero Oplossing en in de Wero App.

"**Proces voor Geschillenbeheer**" betekent het proces dat bestaat uit (i) het Pre-dispute Proces; en (ii) het Terugboekingsproces.

"**Professionele Tegenpartij**" betekent een persoon die handelt voor commerciële, handels-, zakelijke of professionele doeleinden en die de Wero Oplossing gebruikt in verband met P2Pro Transacties om geld te verzenden naar of te ontvangen van de GEBRUIKER.

"**PSP**" betekent een betalingsdienaarbieder (*'payment service provider'*).

"**QR-Code**": een machineleesbare matrixbarcode die gecodeerde informatie bevat, waaronder een betalingskenmerk of een URL.

"**Rechtsgebied**" betekent België, Frankrijk Luxemburg of Duitsland.

"**Rekening**" betekent een betaalrekening in Euro's die U in de Wero App heeft geregistreerd en die door U bij een ASPSP wordt aangehouden.

"**Rekeninginformatiedienst**" betekent de door EPI verleende dienst bestaande uit het verstrekken van geconsolideerde informatie over Rekeningen gehouden bij een (of meer) ASPSPs, zoals beschreven in Artikel 4.2 (Beschrijving van de Rekeninginformatiedienst).

"**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 van tijd tot tijd gewijzigd.

"**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 en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 924/2009, zoals van tijd tot tijd gewijzigd.

"**Specifieke Voorwaarden**" betekent, respectievelijk, en voor zover relevant, de Specifieke Voorwaarden voor het relevante Rechtsgebied.

"**Sterke Cliëntauthenticatie**" betekent een authenticatie 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 bezit) en inherente eigenschap (iets wat de GEBRUIKER is) en die onderling onafhankelijk zijn, in die zin dat de compromittering van één ervan geen afbreuk doet aan de betrouwbaarheid van de andere en die zodanig is opgezet dat de vertrouwelijkheid van de authenticatiegegevens wordt beschermd.

"**Tegenpartij**" betekent een Consument-tegenpartij en een Professionele Tegenpartij.

"**Tegenpartij-PSP**": een PSP die een Tegenpartij in staat stelt geldmiddelen te verzenden naar of te ontvangen van de GEBRUIKER.

"**Terugboekingsproces**" betekent het proces dat wordt geïnitieerd door de GEBRUIKER om te verzoeken dat de Acceptant-PSP zijn Rekening crediteert bij de Aangesloten ASPSP voor het betwiste bedrag van een bepaalde Wero Transactie.

"**Uitvoeringstermijn**" betekent de beoogde maximale uitvoeringstijd van 10 seconden vanaf het tijdstip van ontvangst van een betalingsopdracht voor een Wero Transactie door de ASPSP, waarbinnen de betalingsdienstaanbieder van de begunstigde het bedrag van de Wero Transactie beschikbaar moet maken aan de Tegenpartij-PSP of de Acceptant-PSP en de voltooiing van de Wero Transactie aan de ASPSP moet bevestigen.

"**Verordening Digitale Diensten**" betekent Verordening (EU) nr. 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 van tijd tot tijd gewijzigd.

"**Werkdag**" betekent een dag waarop EPI geopend is voor zakelijke activiteiten.

"**Wero App**" betekent de mobiele betaalapplicatie die EPI aan de GEBRUIKER ter beschikking stelt en waarmee de GEBRUIKER de Diensten kan gebruiken.

"**Wero Oplossing**" betekent de betalingsoplossing van EPI waarmee de GEBRUIKER kan gebruikmaken van de Diensten, beschikbaar gesteld aan GEBRUIKER via de Wero App waarvan de merknaam "**Wero**" is.

"**Wero Transactie**" betekent een handeling, geïnitieerd met behulp van de Wero Oplossing door de GEBRUIKER of namens hem of door een Tegenpartij of Acceptant, al naar gelang het geval, van het overmaken van geld door middel van Instant Credit Transfer, ongeacht eventuele onderliggende verplichtingen tussen de GEBRUIKER en de Tegenpartij of Acceptant, al naar gelang het geval.

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

"**WIJ**", "**ONS**" of "**ONZE**" betekenen verwijzingen naar EPI, zoals uiteengezet in Artikel 1.1.

### 3.0 Toelatingsvoorwaarden

3.1 Om gebruik te kunnen maken van de Wero Oplossing zal U als GEBRUIKER, cumulatief:

- (i) Een natuurlijk persoon zijn, ongeacht of U optreedt als consument (d.w.z. voor doeleinden die buiten zijn commerciële, handels-, zakelijke of beroepsactiviteit vallen) of als professional (d.w.z. handelend in het kader van zijn commerciële, handels-, zakelijke of beroepsactiviteit);
- (ii) De minimumleeftijd hebben die vereist is door UW ASPSP om te kunnen gebruikmaken van de Diensten. Wanneer U een GEBRUIKER bent die niet de wettelijke leeftijd heeft in het Rechtsgebied van UW verblijfplaats, gaat EPI er in dit opzicht van uit dat (i) UW ASPSP voldoet aan alle wettelijke vereisten van het Rechtsgebied van UW verblijfplaats en de benodigde toestemming van uw wettelijke vertegenwoordigers of van de bevoegde rechtbank heeft verkregen; (ii) de toestemming van die wettelijke vertegenwoordiger of bevoegde rechtbank voldoende uitgebreid was om U toe te staan de rekening bij UW ASPSP te registreren voor de Diensten en van de Diensten gebruik te maken; en (iii) UW ASPSP alle beperkingen in acht neemt die door UW wettelijke vertegenwoordiger of bevoegde rechtbank en/of door de toepasselijke wetgeving van UW Rechtsgebied worden opgelegd voor alle Wero Transacties die U uitvoert;
- (iii) Volledig rechtsbevoegd zijn om een overeenkomst aan te gaan en niet onder een wettelijk of gerechtelijk verbod of onbekwaamheid vallen. Indien een GEBRUIKER na inschrijving onder gerechtelijke bescherming komt te staan, dient de GEBRUIKER of, indien van toepassing, de wettelijke vertegenwoordiger van de GEBRUIKER, EPI hiervan onmiddellijk op de hoogte te stellen;

(iv) Uitsluitend gebruik maken van Rekeningen geopend in eigen naam, of, indien van toepassing, wanneer de ASPSP van de GEBRUIKER dit toestaat, ten behoeve van een andere persoon (voor zover de GEBRUIKER daartoe rechtsgeldig gemachtigd is op basis van een geldig verleende volmacht), of gezamenlijk met een andere persoon; en

(v) Een Apparaat hebben.

3.2 De Wero Oplossing is uitsluitend voor persoonlijk gebruik van de GEBRUIKER. Het is de GEBRUIKER ten strengste verboden om de Wero App uit te lenen of over te dragen, of om een ander persoon tot de Wero Oplossing toegang te verlenen. Elke overdracht van de Wero App aan derden is ten strengste verboden. Onze aansprakelijkheid voor enig verlies dat U hierdoor lijdt zal worden beperkt zoals uiteengezet in Artikel 12.2.2(viii). Wanneer een Rekening gezamenlijk met een andere persoon wordt aangehouden of namens een andere persoon wordt gebruikt, mag de GEBRUIKER de Wero Oplossing alleen gebruiken om Wero Transacties te initiëren voor zover dit is toegestaan op grond van de rekeningovereenkomst en de volmachtregelingen met UW Aangesloten ASPSP. EPI controleert het bestaan, de geldigheid of de reikwijdte van een volmacht, machtiging of regeling voor een gezamenlijke rekening niet, en vertrouwt voor dergelijke authenticatie en verificatie op UW Aangesloten ASPSP. Zonder afbreuk te doen aan de dwingende rechten van de GEBRUIKER krachtens de wetgeving van het toepasselijke Rechtsgebied, blijft de GEBRUIKER verantwoordelijk voor het waarborgen dat hij naar behoren bevoegd is om de Rekening te gebruiken en Wero Transacties te initiëren, ook in het geval van gezamenlijke rekeningen of wanneer hij namens een andere persoon optreedt.

3.3 De GEBRUIKER verbindt zich ertoe dat alle informatie die is verstrekt op het moment van registratie als GEBRUIKER van de Wero App juist, correct en up-to-date is en verbindt zich ertoe EPI onverwijld op de hoogte te brengen van elke wijziging aan deze informatie. Onverminderd Artikel 12.0 (Aansprakelijkheid) is EPI niet aansprakelijk voor de gevolgen die voor de GEBRUIKER voortvloeien uit de niet-nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van dit Artikel 3.3.

3.4 Door deze Algemene Voorwaarden te accepteren, verklaart U tegenover ONS dat U de Algemene Voorwaarden aangaat en de Wero Oplossing zal gebruiken hetzij voor eigen rekening, hetzij, indien de ASPSP van de GEBRUIKER dit toestaat, namens een andere persoon die U rechtsgeldig heeft gemachtigd om in zijn/haar naam te handelen. U blijft volledig verantwoordelijk voor elk gebruik van de Wero Oplossing en, indien van toepassing, voor elke Wero Transactie die U namens een andere persoon initieert. U verbindt zich er tevens toe dat U blijvend zal voldoen aan de voorwaarden zoals uiteengezet in dit Artikel **Error! Reference source not found.** (Toelatingsvoorwaarden) zolang U de Wero Oplossing blijft gebruiken.

## 4.0 Beschrijving van de Diensten en functionaliteiten

De Wero Oplossing stelt U in staat om, door gebruik van de Wero App, gebruik te maken van de hieronder beschreven Diensten, onder voorbehoud van UW toestemming en de beschikbaarheid van dergelijke Diensten door uw ASPSP. De Diensten bestaan uit de A2A Diensten en de Rekeninginformatiediensten. De functionaliteit van de Wero Oplossing is in het bijzonder afhankelijk van het feit of UW Rekening wordt aangehouden bij een Aangesloten ASPSP, zoals verder uiteengezet in Artikel 4.1.2.

4.1 Beschrijving van de A2A-diensten

4.1.1 De Wero Oplossing stelt U in staat om Rekening-naar-Rekening Wero Transacties te initiëren tussen UW Rekening en een betaalrekening van een derde partij zonder de nood om informatie uit te wisselen over het onderliggende betaalinstrument, zoals de IBAN van de betreffende betaalrekening.

4.1.2 Als UW Rekening wordt aangehouden bij een Aangesloten ASPSP, kan de Wero Oplossing worden gebruikt om Wero Transacties te initiëren in de volgende use cases:

(i) **P2P/P2Pro Verzendtransactie:** Een P2P/P2Pro Verzendtransactie stelt U in staat om geld over te maken naar een Tegenpartij in het kader van:

- a. een Face-to-Face Betaling verricht via een QR-Code of een andere technologie die wordt aanvaard door de Wero Oplossing; of
  - b. een betaling op afstand gedaan door: (i) het selecteren van de Tegenpartij uit de contacten in UW telefoonboek (mits U ermee heeft ingestemd om UW contactenlijst aan de App te koppelen); (ii) het invoeren van het telefoonnummer of emailadres van de Tegenpartij; of (iii) het accepteren van een betalingsverzoek van een Tegenpartij.
- (ii) **P2P/P2Pro Ontvangsttransactie:** Een P2P/P2Pro Ontvangsttransactie stelt U in staat om geld te ontvangen van een Tegenpartij;
  - (iii) **P2P/P2Pro Verzoektransactie:** Een P2P/P2Pro Verzoektransactie stelt U in staat om een Tegenpartij te verzoeken om een geldoverboeking uit te voeren nadat de Tegenpartij UW betalingsverzoek heeft geaccepteerd: (i) voor Face-to-Face Betalingen verricht via een QR-Code; of (ii) voor betalingen op afstand, door de Tegenpartij te selecteren uit de contacten in UW telefoonboek of door hun telefoonnummer of e-mailadres in te voeren;
  - (iv) **E/M-commerce Transactie op Afstand:** Een E/M-commerce Transactie op Afstand betekent een Wero Transactie die op afstand door de GEBRUIKER wordt geïnitieerd om geld te sturen naar een Acceptant in ruil voor de aankoop van goederen of de levering van diensten, via een online of elektronische interface, met inbegrip van maar niet beperkt tot een e-commercewebsite, mobiele applicatie, betalingslink of ander communicatiekanaal op afstand dat toegankelijk is via het Apparaat van de GEBRUIKER;
  - (v) **POS Transactie:** Een 'Point of Sale' ("POS") transactie stelt U in staat om op het verkooppunt van een Acceptant geld naar deze Acceptant te sturen voor de aankoop van een product of het verlenen van een dienst. POS Transacties kunnen worden geïnitieerd via een QR-code of door UW Apparaat voor een contactloze betaalterminal te houden die gebruikmaakt van 'Near Field Communication' ("NFC"); en
  - (vi) **Donatietransactie aan een Goede Doel:** Een donatie aan een liefdadigheidsinstelling stelt U in staat om geld over te maken als donatie aan een liefdadigheidsinstelling en een bewijs van betaling van die donatie te verkrijgen (voor zover UW Aangesloten ASPSP dergelijk bewijs levert). Dergelijke Wero Transacties kunnen op dezelfde manier worden geïnitieerd als de P2P/P2Pro Verzendingstransacties zoals hierboven beschreven.

4.1.3 In verband met de use cases voor E/M-commerce Transacties op Afstand en POS Transacties beschreven in Artikel 4.1.2 hierboven, stelt de Wero Oplossing U in staat om Wero Transacties te autoriseren met behulp van de volgende EPI-toestemmingstypes:

- (i) **Eenvoudige transactie,** een enkele Wero Transactie die direct wordt uitgevoerd zodra U in de Wero App toestemming heeft gegeven voor de Wero-Transactie;
- (ii) **Op gebruik gebaseerde betaling:** U autoriseert vooraf een maximumbedrag ten gunste van Acceptant (bijvoorbeeld voor het tanken, het opladen van een elektrisch voertuig, een rit met het openbaar vervoer of parkeren). De Wero Transactie wordt uitgevoerd voor het uiteindelijke bedrag dat overeenkomt met UW daadwerkelijke gebruik, dat lager kan zijn dan het vooraf geautoriseerde bedrag.
- (iii) **Voorwaardelijke betaling:** U autoriseert vooraf een maximumbedrag ten gunste van een Acceptant. De Wero Transactie wordt geheel of gedeeltelijk uitgevoerd wanneer zich een met de Acceptant overeengekomen gebeurtenis voordoet (bijvoorbeeld het uitchecken bij een hotel, het inleveren van een huurauto of de levering van bestelde goederen). Het uiteindelijke bedrag kan lager zijn dan het vooraf geautoriseerde bedrag. U kunt UW toestemming te allen tijde intrekken via de Wero App, in welk geval er geen verdere Wero Transacties meer zullen worden geïnitieerd op basis van die toestemming.

- (iv) **Borgsom:** U autoriseert vooraf een bedrag ten gunste van een Acceptant als borgsom. Dit bedrag wordt alleen afgeschreven als U niet voldoet aan de met de Acceptant overeengekomen voorwaarden (bijvoorbeeld het niet naleven van de annuleringsvoorwaarden van een hotelreservering of schade aan een gehuurd artikel). Als U aan de voorwaarden voldoet, kan de Acceptant geen betaling vragen;
- (v) **No-show-kosten:** U autoriseert vooraf een bedrag ten gunste van een Acceptant. Dit bedrag wordt alleen afgeschreven als U niet verschijnt of een bij die Acceptant gemaakte boeking niet annuleert binnen de gestelde termijn (bijvoorbeeld niet verschijnen voor een hotelreservering, het niet ophalen van een gereserveerde huurauto of het niet aan boord gaan van een cruiseschip waarvoor een boeking is gemaakt);
- (vi) **Abonnementen:** U autoriseert een Acceptant om terugkerende Wero Transacties te initiëren vanaf UW Rekening, voor een vast bedrag of een variabel bedrag dat is vastgesteld in overeenstemming met de overeenkomst tussen U en de Acceptant, en met een gespecificeerde frequentie, met of zonder een gespecificeerde einddatum. Wanneer het bedrag van een Abonnement kan variëren, moet deze variatie gebaseerd zijn op parameters die tussen U en de Acceptant zijn overeengekomen op het moment van UW initiële autorisatie (bijvoorbeeld op basis van gebruik of contractuele prijsvoorwaarden). Voor elke wijziging die niet onder de overeengekomen parameters valt, is UW verdere autorisatie en een nieuwe Sterke Cliëntauthenticatie vereist. U kunt UW toestemming intrekken via de Wero App in overeenstemming met Artikel 5.2.3 hieronder, in welk geval er geen verdere Wero Transacties meer zullen worden geïnitieerd op basis van die toestemming.
- (vii) **Betaling in termijnen:** U geeft toestemming om de prijs van een enkele aankoop op te splitsen in meerdere opeenvolgende Wero Transacties, volgens een met de Acceptant overeengekomen betalingsschema waarin het aantal termijnen, het bedrag van elke termijn en de frequentie van de betalingen zijn vastgelegd;
- (viii) **"Eén-klik" transactie:** U geeft toestemming om een Acceptant toe te voegen aan UW lijst van vertrouwde begunstigen, waardoor een "één-klik"-winkelervaring mogelijk wordt voor volgende Wero Transacties met die Acceptant, zonder dat voor elke Wero Transactie Sterke Cliëntauthenticatie hoeft te worden toegepast. UW toestemming kan ertoe leiden dat de Acceptant wordt toegevoegd aan UW lijst van vertrouwde begunstigen die door UW Aangesloten ASPSP wordt bijgehouden. Uw toestemming specificeert de geldigheidsduur van deze toestemming en, indien van toepassing, een maximumbedrag dat per periode in rekening mag worden gebracht. De toepassing van een vrijstelling van Sterke Cliëntauthenticatie voor elke transactie is naar eigen beoordeling van UW Aangesloten ASPSP. U kunt uw toestemming te allen tijde intrekken via de Wero App, in welk geval er geen verdere Wero Transacties meer zullen worden geïnitieerd op basis van die toestemming;
- (ix) **Terugkerende betalingen geïnitieerd door de Acceptant,** U autoriseert een Acceptant om toekomstige Wero Transacties vanaf UW Rekening te initiëren, zonder enige interactie van UW kant op het moment van elke betaling. Het bedrag en de frequentie van deze betalingen kunnen variëren afhankelijk van de voorwaarden die met de Acceptant zijn overeengekomen op het moment van UW toestemming. Deze voorwaarden moeten de geldigheidsduur van UW toestemming vermelden en, indien van toepassing, het maximumbedrag per periode (bijvoorbeeld de betaling van energie- of telecommunicatierekeningen, waarvan het bedrag varieert naargelang UW verbruik). U kunt UW toestemming te allen tijde intrekken via de Wero App, in welk geval er geen verdere Wero Transacties meer zullen worden geïnitieerd op basis van die toestemming; en
- (x) **Restituties** geïnitieerd ofwel: (a) ingevolge de overeenkomst gesloten tussen U en de Acceptant; of (b) door de Acceptant als gevolg van een Terugboekingsproces (in overeenstemming met Artikel 14.3), die worden bijgeschreven op UW Rekening.

De GEBRUIKER kan gebruikmaken van de in (i) tot en met (x) hierboven beschreven EPI-toestemmingstypes, mits deze beschikbaar zijn bij zijn Aangesloten ASPSP.

- 4.1.4 Met de Wero App kunt U op elk moment de status bekijken van de autorisatie die U hebt gegeven voor de hierboven genoemde betalingsplannen (ii) tot en met (ix), inclusief actieve machtigingen, de geldigheidsduur ervan en de bijbehorende parameters.
- 4.1.5 Met de Wero Oplossing kan een Acceptant Wero Transacties annuleren die nog moeten worden uitgevoerd.
- 4.1.6 Contactloos betalen via gedigitaliseerde kaarten: Met de Wero App kunt U, mits deze functie beschikbaar is bij UW Aangesloten ASPSP, betaalkaarten die zijn uitgegeven door UW Aangesloten ASPSP (bijvoorbeeld bankkaarten van elk geaccepteerd betaalnetafwerk) digitaliseren en opslaan, en contactloos betalen bij het verkooppunt met behulp van UW Apparaat. Om veiligheidsredenen wordt het nummer van UW fysieke kaart niet opgeslagen op UW Apparaat of in wallet-systemen. In plaats daarvan wordt een apparaatspecifiek token toegewezen en gebruikt om uw transacties te verwerken. Deze digitale kaartbetalingen worden verwerkt door het betreffende kaartbetalingsnetwerk en zijn onderworpen aan de contractuele voorwaarden die tussen U en UW Aangesloten ASPSP zijn overeengekomen voor het gebruik van de betreffende kaart. Wero geeft de kaart niet uit, voert de betalingstransactie niet uit en treedt niet op als betalingsdienaafbieter met betrekking tot dergelijke betalingen. Wero biedt uitsluitend een technische interface die het gebruik van dergelijke kaarten in digitale vorm op UW Apparaat mogelijk maakt. De bepalingen van deze Algemene Voorwaarden met betrekking tot Wero Transacties zijn niet van toepassing op die kaartbetalingen.

## 4.2 Beschrijving van de Rekeninginformatiedienst

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

- (i) **Rekeningsaldo:** WIJ kunnen veilig toegang krijgen tot het saldo van UW Rekening en dit weergeven in de Wero App.
- (ii) **Transactiegeschiedenis:** WIJ halen de geschiedenis op van Wero Transacties die van UW Rekening zijn uitgevoerd en geven deze weer. Afhankelijk van uw Aangesloten ASPSP kunnen WIJ ook de geschiedenis ophalen en weergeven van andere betalingstransacties die via UW Rekening zijn uitgevoerd.

## 4.3 Beschrijving van de andere functies

De Wero App bevat andere functies zoals:

- (i) Het delen van Inhoud (extra tekst, emoji's) met andere GEBRUIKERS van de Wero App als onderdeel van de informatie die wordt verzonden bij het uitvoeren van een Wero Transactie of het uploaden van Inhoud om een GEBRUIKER in staat te stellen de App te personaliseren; en
- (ii) De functie voor het splitsen van facturen die U in staat stelt om betalingsverzoeken te sturen naar meerdere Tegenpartijen in de Wero App en/of om betalingsverzoeken te ontvangen van andere Tegenpartijen.

## 4.4 Beschrijving van de implicaties van de Overeenkomst

### 4.4.1 Om U beter in staat te stellen te beoordelen of de Diensten aan UW behoeften en financiële situatie voldoen, geven WIJ de volgende toelichtingen:

- (i) De Wero Oplossing stelt U in staat om betalingen rechtstreeks te initiëren vanaf UW Rekening bij UW Aangesloten ASPSP. Dit betekent dat elke transactie rechtstreeks van UW Rekening wordt afgeschreven en van invloed is op UW beschikbare saldo.
- (ii) Bepaalde soorten transacties (zoals bijvoorbeeld abonnementen, termijnbetalingen of terugkerende betalingen) kunnen in de loop van de tijd leiden tot meerdere afschrijvingen, inclusief voor variabele bedragen indien van toepassing. U dient ervoor te zorgen dat U over voldoende saldo beschikt om

mislukte of geweigerde transacties te voorkomen. Indien er onvoldoende saldo beschikbaar is, kunnen transacties worden geweigerd, wat kan leiden tot gevolgen zoals kosten, boetes of opschorting van de onderliggende dienst door de begunstigde, in overeenstemming met de voorwaarden die zijn overeengekomen tussen U en UW Aangesloten ASPSP en/of de betreffende Acceptant.

- (iii) U dient de transactiegegevens zorgvuldig te controleren voordat U een betaling autoriseert, aangezien transacties mogelijk niet ongedaan kunnen worden gemaakt zodra ze zijn geïnitieerd.

4.4.2 WIJ verwijzen verder naar de bepalingen in Artikel 7.0 (Kosten en vergoedingen) en Artikel 12.0 (Aansprakelijkheid).

## 5.0 Voorwaarden van de Diensten

### 5.1 Gebruik van de diensten

5.1.1 Om gebruik te kunnen maken van de Diensten dient U, na het downloaden van de Wero App, uw Rekening te registreren in de Wero App in overeenstemming met de Algemene Voorwaarden of andere instructies zoals bepaald door UW ASPSP, in het bijzonder met betrekking tot Sterke Cliëntauthenticatie.

5.1.2 Als UW PSP geen Aangesloten ASPSP is, wordt U doorgestuurd naar de mobiele bankapp van die PSP.

5.1.3 UW telefoonnummer en/of UW e-mailadres dienen als identificatiegegevens waarmee andere gebruikers van de Wero Oplossing U kunnen identificeren in verband met geldovermakingen en P2P/P2Pro-geldverzoeken. In het geval van een wijziging in UW telefoonnummer of UW e-mailadres, dient U deze informatie bij te werken in de instellingen van de Wero App.

### 5.2 Gebruik van de A2A Diensten

5.2.1 Voor Eenmalige Transacties kan U een betalingsopdracht niet herroepen zodra U ONS UW toestemming hebt gegeven voor het initiëren van de Wero Transactie. U heeft ingestemd met het initiëren van een Wero Transactie wanneer U de Wero Transactie bevestigt via een Sterk Cliëntauthenticatie proces, dat een van de volgende autorisatiemechanismen kan omvatten:

- (i) UW pincode invoeren op UW apparaat;
- (ii) UW Apparaat aanbieden voor een apparaat dat de aanwezigheid van "contactloze" technologie aangeeft; of
- (iii) Een biometrisch herkenningsapparaat gebruiken (bijvoorbeeld: een vingerafdruksensor op UW Apparaat).

5.2.2 Voor de betalingsplannen "Abonnementen" (Artikel 4.1.3(vi)), "Betaling in termijnen" (Artikel 4.1.3(vii)) en "Terugkerende transacties geïnitieerd door de Acceptant" (Artikel 4.1.3(ix)) geeft U eenmalig, door middel van Sterke Cliëntauthenticatie, toestemming voor alle Wero Transacties die onder deze toestemming vallen. Volgende Wero Transacties die binnen het toepassingsgebied van deze toestemming vallen, worden uitgevoerd zonder verdere Sterke Cliëntauthenticatie, behalve in gevallen waarin de toepasselijke regelgeving of deze Algemene Voorwaarden voorzien.

5.2.3 Voor de "Op gebruik gebaseerde betaling" (Artikel 4.1.3(ii)), "Voorwaardelijke betaling" (Artikel 4.1.3(iii)), "Borgsom" (Artikel 4.1.3(iv)), "No-show-kosten" (Artikel 4.1.3(v)), "Abonnementen" (Artikel 4.1.3(vi)), "Betaling in termijnen" (Artikel 4.1.3(vii)) en "Terugkerende betalingen geïnitieerd door de Acceptant" (Artikel 4.1.3(ix)) Betalingsplannen:

- (i) U kunt de betalingsopdracht met betrekking tot een individuele Wero Transactie in de Wero App intrekken, zolang die Wero Transactie niet is geaccepteerd door UW Aangesloten ASPSP; U kunt UW toestemming voor een reeks Wero Transacties (met inbegrip van, maar niet beperkt tot,

Abonnementen, Betalingen in Termijnen en Terugkerende transacties geïnitieerd door de Acceptant) te allen tijde intrekken, in welk geval alle toekomstige Wero Transacties die onder die toestemming vallen, als niet-geautoriseerd worden beschouwd;

- (ii) De intrekking van de toestemming waarnaar in punt (i) wordt verwezen, heeft geen invloed op Wero Transacties die reeds door U zijn geautoriseerd en onherroepelijk zijn geworden.

#### 5.2.4 Door de A2A Diensten te gebruiken, gaat U er uitdrukkelijk mee 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 Wero Transactie 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 door wet- of regelgeving worden verboden;
- (iii) Dat U alvorens een Wero Transactie te bevestigen, moet controleren of alle in de Wero App weergegeven betalingsgegevens correct zijn, in het bijzonder de identiteit en unieke identificatie van de begunstigde (bijv. diens telefoonnummer of e-mailadres) evenals het bedrag van de Wero Transactie).
  - a) Wanneer de gegevens van de begunstigde door ONS vooraf zijn ingevuld in de Wero App, zijn WIJ verantwoordelijk voor het weergeven van deze gegevens in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving. De uitvoering van een Wero Transactie is gebaseerd op de verstrekte unieke identificatiecode (zoals een telefoonnummer of e-mailadres), die als voldoende wordt beschouwd voor de uitvoering ervan.
  - b) Wanneer U zelf de gegevens van de begunstigde invoert of selecteert, zullen WIJ U, voordat de Wero Transactie wordt geautoriseerd, de beschikbare informatie tonen waarmee U de identiteit van de begunstigde kunt verifiëren.

U bent verantwoordelijk voor het verifiëren van de informatie die wij aan U hebben getoond en voor het bevestigen van de Wero Transactie. De aansprakelijkheidsvoorwaarden zijn uiteengezet in Artikel 12.0 (Aansprakelijkheid). Dit heeft geen invloed op UW rechten onder de toepasselijke wetgeving inzake betalingsdiensten;

- (iv) Om alle betalingsopdrachten vanaf UW Rekening uit te voeren. Als dusdanig dient U ervoor te zorgen dat U voldoende vrij beschikbare middelen op UW Rekening heeft voordat U een betalingsopdracht geeft en voldoende vrij beschikbare middelen op UW Rekening aanhoudt voor de uitvoering van de Wero Transactie.
- (v) De ASPSP's handelen volgens hun eigen wettelijk kader. Als zodanig heeft een Aangesloten ASPSP het recht heeft om het relevante bedrag voor een Wero Transactie te reserveren op de rekening van de GEBRUIKER bij de Aangesloten ASPSP om ervoor te zorgen dat voldoende geldmiddelen beschikbaar zijn voorafgaand aan de uitvoering van de Wero Transactie.

#### 5.2.5 Bij het verlenen van de A2A Dienst, verbinden WIJ ons ertoe om:

- (i) UW geldmiddelen op geen enkel moment vast te houden;
- (ii) Ervoor te zorgen dat UW Persoonlijke Beveiligingsgegevens niet toegankelijk zijn voor andere partijen dan U 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 tijdens het leveren van A2A Diensten, alleen wordt bekendgemaakt voor zover dat nodig is voor de verwerking en uitvoering van een Wero Transactie, en alleen aan de relevante partijen die bij een dergelijke

verwerking betrokken zijn, met inbegrip van, indien van toepassing, de begunstigde, diens ASPSP, UW Aangesloten ASPSP en andere entiteiten die bij de betalingsketen betrokken zijn, in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving;

- (iv) De naam (voor particulieren) of commerciële handelsnaam van de Tegenpartij of de commerciële handelsnaam van de Acceptant weer te geven, zoals verstrekt door de betalingsdienstaanbieders van de Acceptant of verkregen via de Wero Oplossing, voordat een Wero Transactie in de App wordt gevalideerd en uitgevoerd. Deze informatie wordt aan U getoond zodat U de beoogde ontvanger van de Wero Transactie kunt identificeren. De aard, het formaat en de volledigheid van deze informatie kunnen variëren, afhankelijk van de beschikbare gegevens en de betalingscontext (waaronder bijvoorbeeld wanneer transacties tussenkomst van tussenpersonen zoals betalingsfacilitators of marktplaatsplatforms inhouden);
- (v) Ons bij de ASPSP te identificeren telkens wanneer een betaling wordt geïnitieerd;
- (vi) UW Gevoelige Betalingsgegevens niet op te slaan, behalve wanneer dit vereist is voor de levering van de WERO Dienst of op grond van toepasselijke wetgeving zoals uiteengezet in het Privacybeleid van de Wero App;
- (vii) U niet om andere gegevens te vragen dan de gegevens die nodig zijn om de A2A Diensten te verlenen;
- (viii) Geen Gegevens te gebruiken, openen of op te slaan voor andere doeleinden dan voor het leveren van de Betalingsinitiatiedienst zoals uitdrukkelijk door U verzocht;
- (ix) Het bedrag, de begunstigde of enig ander element van de Wero Transactie niet te wijzigen; en
- (x) Op een veilige manier met U, de ASPSP en de Acceptant te communiceren.

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

- (i) Een bevestiging van de succesvolle initiatie van de betalingsopdracht bij de ASPSP;
- (ii) Een referentie waarmee U de Wero Transactie kan identificeren;
- (iii) Het bedrag van de Wero Transactie;
- (iv) Indien van toepassing, 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 Standaard zullen WIJ U, op UW verzoek, de hierboven vermelde informatie verstrekken met betrekking tot elke door U uitgevoerde Wero Transactie.

5.2.8 Voor inwoners van Duitsland zullen WIJ U bovendien voorzien van elektronische maandelijkse transactieoverzichten, minstens éénmaal per maand, met daarin de hierboven vermelde informatie voor elke Wero Transactie die U gedurende die maand heeft uitgevoerd. Deze maandelijkse transactieoverzichten zullen beschikbaar worden gesteld in de Wero App.

5.2.9 WIJ kunnen weigeren een betaalopdracht te initiëren wanneer (i) WIJ vermoeden dat de betaalopdracht niet voldoet aan toepasselijke wet- of regelgeving of frauduleus is geïnitieerd; of (ii) wanneer U of UW betaalopdracht niet voldoet aan de Algemene Voorwaarden. De reden voor de weigering zal aan U worden medegedeeld via de Wero App, uiterlijk op de Werkdag volgend op de ontvangst van de betaalopdracht, tenzij een dergelijke mededeling verboden zou zijn door toepasselijke wet- en regelgeving.

5.2.10 A2A Diensten zijn onderworpen aan de dienstenlimieten beschreven in Artikel 16.0 (A2A Dienstenlimieten).

5.2.11 Het tijdstip van ontvangst van een betaalopdracht is het tijdstip waarop WIJ de betaalopdracht ontvangen via de Wero App.

5.3 WIJ bewaren de tekst van deze Algemene Voorwaarden van Wero op een wijze die voor U toegankelijk is op de website van de Wero Oplossing op [www.wero-wallet.eu](http://www.wero-wallet.eu).

5.4 Gebruik van de Rekeninginformatiedienst

Bij het leveren van de Rekeninginformatiedienst, verbinden WIJ ons ertoe om:

- (i) De Rekeninginformatiedienst alleen te verstrekken op basis van UW aanvaarding van de Algemene Voorwaarden;
- (ii) Geen toegang verkrijgen tot, vragen om of opslaan van UW Persoonlijke Beveiligingsgegevens, en ervoor te zorgen dat elke overdracht van informatie in verband met de Diensten plaatsvindt via beveiligde communicatiekanalen in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving;
- (iii) Ons te identificeren ten aanzien van de ASPSP voor elke communicatiesessie;
- (iv) Alleen toegang te nemen tot de informatie van Rekeningen en bijbehorende betalingstransacties;
- (v) Geen Gevoelige Betalingsgegevens met betrekking tot de Rekening op te vragen; en
- (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.

## 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 Wero App downloadt op UW Apparaat. De lijst met landen waarin de Wero App kan worden gedownload in de applicatiewinkels, is beschikbaar op de website van de Wero Oplossing: [www.wero-wallet.eu](http://www.wero-wallet.eu).
- (ii) Om de Wero App te installeren en toegang te krijgen tot de Wero Oplossing, moet U zijn uitgerust met hardware die compatibel is met de Wero App (d.w.z. een mobiele telefoon zoals smartphone, mobiele tablet of een ander compatibel aangesloten object). Ook al doen WIJ ons best om de compatibiliteit van de Wero App met gangbare apparaten te optimaliseren, kunnen WIJ niet garanderen dat de Wero App op alle op de markt verkrijgbare apparaten zal functioneren, en in het bijzonder niet op apparaten met verouderde versies van de Android- of iOS-besturingssystemen.
- (iii) Om de Wero App te kunnen downloaden en de Wero Oplossing onder de juiste omstandigheden te kunnen gebruiken, moet U ook voldoende toegang tot het internet hebben (openbare of privé WIFI en/of toegang tot een mobiel datanetwerk).
- (iv) U verplicht zich ertoe om de laatste update van de Wero App te installeren en de Wero App te allen tijde up-to-date te houden om optimaal en veilig gebruik te kunnen maken van de Wero Oplossing en alle Diensten. Het niet installeren van updates kan de prestaties en veiligheid van de Wero App beïnvloeden en het risico op ongeoorloofde toegang of fraude vergroten.
- (v) Na het downloaden van de Wero App omvat het registratieproces de volgende stappen:
  - a) **Aanvaarding van de Algemene Voorwaarden:** U wordt gevraagd deze Algemene Voorwaarden en het Privacybeleid van de Wero App te lezen en te aanvaarden. Deze Algemene Voorwaarden worden u op een duurzame drager verstrekt voordat u zich

verbindt. U kunt de toepasselijke Algemene Voorwaarden te allen tijde bekijken, downloaden en bewaren in de Wero App of op de website [www.wero-wallet.eu](http://www.wero-wallet.eu);

- b) **Het instellen van UW methode voor Sterke Cliëntauthenticatie in de Wero App:** U kiest uit de aangeboden methoden een authenticatiemethode om toegang te krijgen tot de Wero App en om Wero Transacties te bevestigen; en
- c) **Registratie van UW Rekening:** U kiest UW Aangesloten ASPSP en wordt doorgestuurd naar de applicatie of interface van UW Aangesloten ASPSP om U te authenticeren en toestemming te geven voor de registratie van UW Rekening in de Wero App. De methode voor Sterke Cliëntauthenticatie die in deze fase wordt gebruikt, wordt bepaald door UW Aangesloten ASPSP en kan variëren (bijvoorbeeld: vingerafdruk, gezichtsherkenning, pincode of een andere methode die tussen U en UW Aangesloten ASPSP is overeengekomen).

## 6.2 Voorwaarden van de Wero App

- (i) U mag de Wero App en de Wero Oplossing alleen gebruiken voor rechtmatige doeleinden, in overeenstemming met de Algemene Voorwaarden en met toepasselijke wet- en regelgeving. Door het accepteren van deze Algemene Voorwaarden stemt U ermee in de Wero App niet te gebruiken voor Wero Transacties met betrekking tot illegale activiteiten of op een wijze die strijdig zou zijn met toepasselijke wet- en regelgeving.
- (ii) Door deze Algemene Voorwaarden te accepteren, stemt U ermee in EPI niet te misleiden door bewust UW werkelijk Internet Protocol (IP) adres te verbergen, of door opzettelijk de betrokken instellingen te wijzigen om opzettelijk de Algemene Voorwaarden te omzeilen, om EPI te misleiden over UW ware locatie, of om opzettelijk de beveiligingsfuncties te omzeilen die EPI heeft ingesteld om fraude te voorkomen. U stemt ermee in de Wero App of de Diensten niet op frauduleuze, misleidende of oneigenlijke wijze te gebruiken, met inbegrip van pogingen om de Algemene Voorwaarden, toepasselijke wetten of de door EPI geïmplementeerde beveiligingsmaatregelen te omzeilen. In het bijzonder mag U niet opzettelijk een verkeerde voorstelling geven van UW identiteit of locatie, of technische middelen gebruiken op een wijze die bedoeld is om de beveiliging of integriteit van de Wero Oplossing te omzeilen of te ondermijnen.
- (iii) Door deze Algemene Voorwaarden te accepteren, gaat U ermee akkoord dat de Diensten die worden geleverd door de Wero Oplossing, van tijd tot tijd om objectief gerechtvaardigde redentijdens de contractuele relatie aan beperkingen onderhevig kunnen zijn. Deze beperkingen kunnen betrekking hebben op het aantal en/of het volume van toegestane Wero Transacties, en kunnen worden opgelegd omwille van de volgende redenen:
  - a) om te voldoen aan regelgevende of wettelijke vereisten;
  - b) om fraude of misbruik van de dienst te voorkomen;
  - c) vanwege technische of operationele beperkingen;
  - d) vanwege het risicobeheerbeleid en/of het veiligheidsbeleid van de ASPSP; of
  - e) op basis van individuele transactie- of rekeninglimieten die zijn vastgesteld door de ASPSP.

Deze beperkingen duiden niet noodzakelijkerwijs op een technisch probleem met de Wero Oplossing. Waar van toepassing zullen wij u op de hoogte stellen zodra de redenen zijn vastgesteld.

- (iv) Wanneer U UW telefoonnummer heeft gewijzigd moet U één van de herstelpaden volgen die in de Wero App worden aangeboden om de toegang tot de Wero App te herstellen.

### 6.3 Specifieke bepaling met betrekking tot het delen van Inhoud

6.3.1 U stemt ermee in alle geldende wetten en regelgeving na te leven en in het bijzonder Inhoud 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, het beeldrecht of het recht op privacy;
- (ii) Die discriminerend, beledigend, lasterlijk of racistisch van aard 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, en/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; en/of
- (vi) Die kan leiden tot 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 opslaan.

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 bovengenoemde verboden niet naleeft, evenals de IP-adressen en verbindingstijden voor zover deze nog in ONS bezit zijn. U wordt er ook op gewezen dat WIJ ons het recht voorbehouden om de bevoegde autoriteiten op de hoogte te brengen van Inhoud die duidelijk illegaal is.

6.3.3 U verklaart dat U de eigenaar bent van de Intellectuele Eigendomsrechten met betrekking tot de Inhoud die U publiceert op de Wero App of dat U over de noodzakelijke autorisaties beschikt om deze Inhoud op de Wero App te publiceren. U zal zich ervan weerhouden om Inhoud met betrekking tot andere GEBRUIKERS te kopiëren, reproduceren of anderszins te 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 ASPSP kan U naar eigen inzicht kosten aanrekenen voor bepaalde diensten die los staan van de Wero Oplossing en Wero Transacties. EPI kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor kosten en vergoedingen die door de Acceptant en/of de ASPSP worden toegepast en U worden aangerekend. Raadpleeg de voorwaarden van uw ASPSP of Acceptant voor alle details over dergelijke kosten.

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

## 8.0 Veiligheid en vertrouwelijkheid

### 8.1 Verbintenissen van EPI

8.1.1 Als verstrekker van Betalingsinitiatiediensten en Rekeninginformatiediensten die activiteiten verricht krachtens een vergunning en onder toezicht van de NBB, beschouwen WIJ veiligheid als ONZE belangrijkste

prioriteit. Als dusdanig implementeren WIJ passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen en verbinden WIJ ons ertoe deze te handhaven in overeenstemming met de toepasselijke industriestandaarden en wettelijke vereisten. WIJ gebruiken encryptiealgoritmen 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 WIJ verbinden er ONS toe om UW Gegevens vertrouwelijk te behandelen en te verwerken in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving, alsook in overeenstemming met het Privacybeleid van de Wero App. WIJ zullen UW Gegevens alleen openbaar maken voor zover dit noodzakelijk is voor de levering van de Diensten, met inbegrip van aan relevante partijen die betrokken zijn bij de verwerking en uitvoering van Wero Transacties of wanneer dit vereist is door toepasselijke wet- of regelgeving of door bevoegde autoriteiten.

## 8.2 Verbintenissen van de GEBRUIKER

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

8.2.2 U bent verantwoordelijk voor het handhaven van de vertrouwelijkheid en veiligheid van UW Persoonlijke Beveiligingsgegevens. Wanneer U de Wero App gebruikt, in het bijzonder om een Wero Transactie te initiëren, moet U ervoor zorgen dat U zich in een beveiligde omgeving bevindt.

8.2.3 U verbindt zich ertoe de Wero Oplossing niet te gebruiken op een manier die de veiligheid, integriteit of goede werking ervan in gevaar kan brengen, met inbegrip van het deelnemen aan frauduleuze, kwaadwillige of misbruikende activiteiten of het trachten de door EPI geïmplementeerde veiligheidsmaatregelen te omzeilen.

8.2.4 U zal ONS onverwijld op de hoogte brengen zodra u kennis neemt van elk niet-toegestaan gebruik van de Wero Oplossing, elk vermoeden van frauduleuze toegang tot UW profiel in de Wero App of elk ander veiligheidsincident, zoals, maar niet beperkt tot, het verlies, diefstal of onrechtmatig gebruik van UW Apparaat, de onbedoelde openbaarmaking van UW Persoonlijke Beveiligingsgegevens of elke aantasting van de integriteit of confidentialiteit van beveiligingsgerelateerde gegevens. Een dergelijke kennisgeving moet worden gedaan in overeenstemming met Artikel 14.0 (Rapportage en claims).

8.2.5 Communicatie met EPI verloopt alleen via beveiligde kanalen. WIJ vragen bijvoorbeeld nooit om Gevoelige Betalingsgegevens of andere vertrouwelijke gegevens. Als U twijfelt aan 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 financiering van terrorisme

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 nationale en internationale sanctieverplichtingen, embargo's en beperkende maatregelen van financiële of economische aard (hierna de regels betreffende sancties en embargo's).

9.1.2 In dit verband kunnen WIJ alle noodzakelijke stappen zetten om te voldoen aan ONZE verplichtingen om ONZE klanten, elke persoon die stelt te handelen namens de klant en de natuurlijke personen namens wie of voor wiens rekening een transactie of activiteit wordt uitgevoerd, te identificeren en te kennen ("**Know Your Customer**" of "**Customer Due Diligence**") en systemen op te zetten van toezicht, controle 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 sancties en embargo's, op eender welk moment vóór het aangaan van en tijdens de contractuele relatie. WIJ zijn ook verplicht om doorlopende waakzaamheid uit te oefenen met betrekking tot de zakelijke relatie, in overeenstemming met de AML-wetgeving, waaronder het controleren 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 Wero Transacties die atypisch of verdacht, ongebruikelijk of uitzonderlijk lijken, navraag doen naar de herkomst of bestemming van de geldmiddelen, het doel en de aard van de Wero Transactie, de identiteit van de begunstigde, en kunnen WIJ alle andere informatie of documenten opvragen die relevant zijn om aan ONZE wettelijke verplichtingen te voldoen.

WIJ behouden ONS het recht voor om een Wero Transactie niet te initiëren, uit te stellen of te beperken, of om ONZE contractuele relatie te beëindigen indien dit ertoe leidt dat WIJ niet kunnen voldoen aan ONZE wettelijke verplichtingen onder de AML-wetgeving en regels met betrekking tot sancties en embargo's. WIJ kunnen tevens vermogensbestanddelen of economische middelen die onderworpen zijn aan sancties en embargo' bevroren of aan beperkingen onderwerpen. WIJ kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele gevolgen die voortvloeien uit de maatregelen die wij nemen om te voldoen aan ONZE wettelijke verplichtingen onder de AML-wetgeving en regels met betrekking tot sancties en embargo's.

- 9.1.3 U stemt ermee in om ONS, op verzoek, de informatie te verstrekken die WIJ redelijkerwijs nodig hebben om te voldoen aan ONZE verplichtingen onder de AML-wetgeving en regels met betrekking tot sancties en embargo's. U verklaart en garandeert dat de documenten, informatie en/of certificeringen die U aan ONS verstrekt vóór en tijdens de uitvoering van de Diensten, accuraat, regelmatig en waarheidsgetrouw zijn op de datum waarop ze worden verstrekt. WIJ herinneren U eraan dat het niet verstrekken van de door ONS gevraagde informatie en documentatie of elke poging 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 EPI kan meldingen doen aan de bevoegde autoriteiten, vrijwillig zoals vereist door de AML-wetgeving (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.
- 9.1.5 Om aan ONZE verplichtingen onder de AML Wetgeving te voldoen, namelijk het identificeren en verifiëren van de klant, elke persoon die stelt namens de klant op te treden en de natuurlijke personen namens wie of voor wiens rekening een transactie of activiteit wordt uitgevoerd, vertrouwen WIJ ook op de informatie die door UW Aangesloten ASPSP is verstrekt. Onder deze voorwaarden mag UW ASPSP de informatie die vereist is en opgesomd is in het Wero App Privacybeleid aan ONS bezorgen, in overeenstemming met de overdrachtsmechanismen zoals voorzien in dit Wero App Privacybeleid.
- 9.2 Politiek prominente personen
- 9.2.1 In het kader van ONZE verplichtingen ter bestrijding 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, hun familieleden en personen bekend als naaste geassocieerden, zoals gedefinieerd in artikel 4, 28°-30° van de AML-wet ("PPP's") omwille van de bijzondere risico's die zij en/of hun naaste familieleden lopen op het vlak van financiële steun voor terrorisme, pogingen tot omkoping of de circulatie van geld van frauduleuze oorsprong voor witwasdoeleinden. Gelet op dit hogere risico, zijn WIJ verplicht om verstrengde controles en verhoogde waakzaamheidsmaatregelen toe te passen.
- 9.2.2 Dientengevolge verbindt elke GEBRUIKER die als PPP wordt aangemerkt zich ertoe ONS daarvan tijdig op de hoogte te stellen en ONS alle aanvullende informatie of documentatie te verstrekken die WIJ redelijkerwijs kunnen verzoeken om ONS in staat te stellen te voldoen aan ONZE verplichtingen uit hoofde van de AML-wetgeving. Een gevolmachtigde moet deze informatie verstrekken indien de natuurlijke persoon namens wie of voor wiens rekening een transactie of activiteit wordt verricht, kwalificeert als een PPP.

9.3 Fraude en risico's op wanbetaling te voorkomen

9.3.1 WIJ kunnen waarborgen 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, bij een vermoeden van fraude of een aanzienlijk risico op wanbetaling, aan de Diensten beperkingen opleggen. WIJ kunnen U over die beperkingen voorafgaandelijk informeren of, voor zover toegestaan door de toepasselijke wetgeving, zonder onredelijke vertraging.

## 10.0 Gegevensbescherming

10.1 Om de Algemene Voorwaarden 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 te allen tijde beschikbaar is in de Wero App en op de website van de Wero Oplossing: <https://wero-wallet.eu/privacy-center>. U hebt de mogelijkheid gehad om zich toegang te verlenen tot dit document, en het te raadplegen. WIJ nodigen U uit om dit document regelmatig te raadplegen.

10.2 Het **privacybeleid van de Wero App** beschrijft in het bijzonder:

(i) Hoe WIJ Persoonlijke Gegevens verzamelen, gebruiken en delen die direct door U zijn verstrekt of indirect door ONS zijn verzameld tijdens UW gebruik van de Wero Oplossing;

(ii) Hoe WIJ Persoonlijke Gegevens verzamelen, gebruiken en delen die direct door U zijn verstrekt of indirect door ONS zijn verzameld tijdens UW gebruik van de Wero App; en

(iii) UW rechten op UW Persoonsgegevens en hoe U deze kan afdwingen.

10.3 Als U de Persoonsgegevens van andere personen aan ONS verstrekt, vereist dit dat de Betrokkene op de hoogte is gesteld van het **Privacybeleid van de Wero App**, en voor zover voor een bepaalde Verwerking de toestemming van de Betrokkene nodig is, U de relevante toestemming van de Betrokkene voor deze Verwerking door ONS hebt verkregen.

## 11.0 Intellectuele eigendom

11.1 De Algemene Voorwaarden verlenen U geen Intellectuele Eigendomsrechten op de Wero App, de Wero Oplossing, het EPI Merk en/of de elementen waaruit deze bestaan 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 Wero App, de Wero Oplossing, het EPI Merk en de Elementen ofwel ONZE exclusieve eigendom, of zijn zij onderworpen aan een licentie verleend aan ONS door een derde partij die deze rechten bezit.

11.2 U stemt ermee in dat het U niet is toegestaan om de Wero App, de Wero Oplossing, het EPI Merk of een 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 Wero App, de Wero Oplossing, het EPI Merk of een van de Elementen.

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

## 12.0 Aansprakelijkheid

### 12.1 Uitvoering van Wero Transacties

- 12.1.1 In het kader van het aanbieden van de A2A Diensten is de verantwoordelijkheid van EPI voor niet-toegestane of onjuist uitgevoerde Wero Transacties beperkt in overeenstemming met Artikel 12.1.2, of EPI nu optreedt als PSP in verband met de Betalingsinitiatiediensten of als technische dienstverlener voor ASPSP's.
- 12.1.2 Wat betreft A2A Diensten is EPI verantwoordelijk voor de correcte verzending van de betalingsopdracht naar de relevante Aangesloten ASPSP. Wanneer de gegevens van de begunstigde door EPI worden verstrekt, is EPI verantwoordelijk voor de juistheid van deze gegevens. EPI is niet verantwoordelijk noch aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de betalingsinstructies door de ASPSP. Dit doet geen afbreuk aan de aansprakelijkheid van de ASPSP voor de uitvoering van de Transactie overeenkomstig de overeenkomst tussen de ASPSP en de GEBRUIKER. Voor alle duidelijkheid, EPI is niet aansprakelijk in het geval een betaling niet kan worden geïnitieerd of een betaling niet kan worden verwerkt of uitgevoerd door de ASPSP omdat UW Rekening is geblokkeerd (om welke reden dan ook), of wegens een gebrek aan of onbeschikbaarheid van geldmiddelen of enige andere reden die onder de verantwoordelijkheid van de ASPSP valt. Niets in dit Artikel beperkt of sluit de aansprakelijkheid van EPI uit indien een dergelijke beperking of uitsluiting niet is toegestaan onder de toepasselijke wet- en regelgeving.
- 12.1.3 U dient onmiddellijk contact op te nemen met UW ASPSP in het geval U meent dat U recht heeft op een terugbetaling of andere financiële compensatie vanwege niet-uitgevoerde onjuiste, gebrekkige, late of ongeautoriseerde betalingen. Raadpleeg UW ASPSP's algemene voorwaarden voor meer informatie. De afhandeling van claims met betrekking tot ongeautoriseerde of onjuist uitgevoerde Wero Transacties is uiteengezet in Artikel 14.0 (Rapportage en claims).
- 12.1.4 Als WIJ een betaling initiëren in overeenstemming met UW instructies, zijn WIJ verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens van de begunstigde die WIJ in de Wero App verstrekken, in overeenstemming met de geldende regelgeving. Wanneer U zelf de gegevens van de begunstigde invoert of selecteert, tonen WIJ, vóór de bevestiging van de Wero Transactie, de beschikbare informatie waarmee U de identiteit van de begunstigde kunt controleren. Het is UW verantwoordelijkheid om deze informatie en het bedrag van de Wero Transactie te controleren alvorens deze te bevestigen. U bent verantwoordelijk voor het bevestigen van een Wero Transactie op basis van informatie die u zelf hebt ingevoerd en die u hebt kunnen verifiëren. Wanneer u onjuiste betalingsgegevens verstrekt, kan de Wero Transactie worden uitgevoerd op basis van de verstrekte onjuiste informatie. In dergelijke gevallen is EPI niet aansprakelijk voor de onjuiste uitvoering, onverminderd haar verplichting om redelijke bijstand te verlenen bij het terugvorderen van de gelden in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving.
- 12.1.5 WIJ zijn niet aansprakelijk jegens U voor niet-uitgevoerde, onjuist of te laat uitgevoerde of ongeautoriseerde Wero Transacties, voor zover dergelijke gebeurtenissen niet het gevolg zijn van een verzuim van ONS om te voldoen aan ONZE verplichtingen uit hoofde van deze Algemene Voorwaarden of uit hoofde van toepasselijke wet- en regelgeving, en in het bijzonder wanneer deze onder de verantwoordelijkheid van UW Aangesloten ASPSP vallen. Niets in deze Algemene Voorwaarden beperkt of sluit rechten uit die de GEBRUIKER mogelijk heeft op grond van toepasselijke wet- en regelgeving.

### 12.2 Beschikbaarheid van Diensten

- 12.2.1 WIJ zullen alle redelijke inspanningen leveren om de continuïteit van de Diensten te waarborgen.
- 12.2.2 Niettegenstaande het bepaalde in Artikel 12.7 (Oneerlijke bedingen) hierboven, kunnen WIJ niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die U lijdt als gevolg van een externe oorzaak die geen verband houdt met de levering van de Diensten, die niet aan ONS kan worden toegeschreven en onafhankelijk is van ONS. Dit kan onder meer schade omvatten die het gevolg is van de volgende gebeurtenissen:
- (i) Elke weigering door de ASPSP van de registratie van UW Rekening in de App;
  - (ii) Elk verlies als gevolg van een defect of technische storing van UW Apparaat;

- (iii) Elke fout, elk misbruik of frauduleus gebruik van de Diensten of elke niet-naleving door U van de Algemene Voorwaarden;
- (iv) Een storing van een van de derde entiteiten die tussenkomen in de betalingsketen, met inbegrip van maar niet beperkt tot betalings servers en -systemen, bankverificatie- en authenticatiesystemen, SEPA-overboekingsystemen van PSP's, interbancaire overboekingsystemen en betaalstroomverwerkingssystemen, waarvoor WIJ niet verantwoordelijk zijn voor zover deze niet het gevolg zijn van een tekortkoming van ONS bij de verzending van betalingsopdrachten;
- (v) Een storing in het internetnetwerk, het telecommunicatienetwerk of het elektriciteitsnetwerk, tenzij deze storingen aan ONS kunnen worden toegeschreven;
- (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 Aangesloten ASPSP, inclusief in het geval dat de door de ASPSP gehanteerde limieten worden overschreden, of wanneer er onvoldoende saldo is, behalve wanneer een dergelijke weigering wordt veroorzaakt door een tekortkoming van ONS;
- (viii) Verlies, diefstal, onrechtmatig 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; en
- (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 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.

12.2.3 UW toegang tot de Wero Oplossing en/of de Wero App kan van tijd tot tijd tijdelijk worden beperkt om bug fixes, onderhoud of de introductie van nieuwe functies of diensten mogelijk te maken. Dergelijke beperkingen zullen, waar redelijkerwijs mogelijk, vooraf bekend worden gemaakt en zullen niet langer duren dan redelijkerwijs nodig is om dergelijke bugfixes te implementeren, dergelijk onderhoud uit te voeren of dergelijke nieuwe functies of diensten te introduceren.

12.2.4 Hoewel WIJ redelijke stappen ondernemen om de compatibiliteit te maximaliseren, kunnen WIJ niet garanderen dat de Wero Oplossing werkt met alle bestaande terminals. Het is UW verantwoordelijkheid om een Apparaat te hebben dat compatibel is met de Wero App en om de noodzakelijke updates te hebben geïnstalleerd voor het goed functioneren van de Wero 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.

### 12.3 Commerciële geschillen

- (i) WIJ zijn geen partij in de commerciële en contractuele relaties tussen U en een Tegenpartij en/of een Acceptant. WIJ geven geen garantie voor de goederen of diensten die door een acceptant worden verkocht. In het geval van een geschil met betrekking tot een Wero-transactie bieden WIJ U echter een pre-geschilprocedure en een geschillenbeslechtsingsprocedure aan, zoals beschreven in Artikel 14.0 (Rapportage en claims).
- (ii) WIJ oefenen geen enkele controle uit over de conformiteit, veiligheid, wettelijkheid, kenmerken en geschiktheid van de door een Acceptant verkochte goederen en diensten.

### 12.4 Bestrijding van witwassen en financiering van terrorisme

Zonder afbreuk te doen aan Artikel 12.7 (Oneerlijke bedingen), hierboven, wijzen WIJ uitdrukkelijk elke verantwoordelijkheid af voor directe en indirecte gevolgen die verband houden met maatregelen die WIJ moeten

nemen om te voldoen aan ONZE wettelijke en regelgevende verplichtingen, in het bijzonder met betrekking tot de strijd tegen het witwassen van geld en de financiering van terrorisme, financiële embargo's en het bevriezen van vermogensbestanddelen, en WIJ kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor vertragingen in de uitvoering die daaruit kunnen voortvloeien.

## 12.5 Hosting van inhoud

12.5.1 WIJ hosten openbare communicatiedomeinen waarop GEBRUIKERS Inhoud kunnen verspreiden, zoals gedefinieerd in Artikel 6.3 (Specifieke bepaling met betrekking tot het delen van Inhoud) hierboven. Dit zijn openbare communicatiedomeinen waarop alleen GEBRUIKERS zaken kunnen publiceren. GEBRUIKERS zijn als enige verantwoordelijk voor de Inhoud die zij publiceren. Bijgevolg kunnen WIJ niet worden beschouwd als uitgever van de Inhoud, maar uitsluitend als 'host', in de zin van artikel 6 van de Verordening Digitale Diensten.

12.5.2 Als dusdanig voeren WIJ geen algemeen toezicht op de Inhoud uit. Echter, zodra het vermeende illegale karakter van bepaalde Inhoud aan ONS wordt gemeld, implementeren WIJ onmiddellijk de nodige maatregelen om dergelijke Inhoud aan te geven bij de openbare aanklager en ervoor te zorgen dat de Inhoud niet langer toegankelijk is. In dit verband houden WIJ ONS het recht voor om Inhoud te verwijderen of de toegang daartoe op te schorten (i) na ontvangst van een melding of (ii) indien WIJ daadwerkelijk kennis hebben van de illegale aard van de Inhoud en/of (iii) indien WIJ te goeder trouw van mening zijn dat dergelijke Inhoud onrechtmatig kan zijn of in strijd is met deze Algemene Voorwaarden. Zonder afbreuk te doen aan het onderstaande Artikel 12.7 **Error! Reference source not found.** (Oneerlijke bedingen), zullen WIJ op geen enkele wijze aansprakelijk worden gesteld als gevolg van een dergelijke actie.

12.5.3 In overeenstemming met artikel 6 van de Verordening Digitale Diensten zijn WIJ niet aansprakelijk voor de Inhoud die WIJ op verzoek van een GEBRUIKER hosten, voor zover WIJ geen feitelijke kennis hebben van de illegale aard van de betreffende Inhoud en WIJ onmiddellijk hebben gehandeld om deze Inhoud te verwijderen of ontoegankelijk te maken zodra WIJ op de hoogte waren van de illegale aard ervan, of, na het verkrijgen van dergelijke kennis, onmiddellijk handelen om dergelijke Inhoud te verwijderen of toegang ertoe onmogelijk te maken.

## 12.6 Overmacht

12.6.1 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 onbedwingbare gebeurtenis buiten de wil van EPI om, die ten tijde van het sluiten van de overeenkomst redelijkerwijs niet kon worden voorzien en waarvan de gevolgen niet door passende maatregelen kunnen worden vermeden, en die EPI verhindert zijn verplichting na te komen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot: (i) een brand, overstroming of andere natuurramp; (ii) stakingen; (iii) een besluit van een overheidsinstantie of de centrale bank van een land; (iv) een embargo of sanctie van financiële, economische of commerciële aard; handelingen op bevel van personen met de feitelijke macht in geval van oorlog, onlusten, rellen of bezetting van het grondgebied door buitenlandse of illegale strijdkrachten; (v) de buitengebruikstelling, tijdelijke of permanente uitval van IT-systemen als gevolg van externe aanvallen, systeemstoringen en/of gegevensverlies die niet te wijten zijn aan EPI; en (vi) fouten of onderbrekingen van de activiteiten van postdiensten, van bedrijven die telefoondiensten of andere elektronische diensten leveren, of van privévervoersbedrijven.

## 12.7 Oneerlijke bedingen

12.7.1 Deze Algemene Voorwaarden in het algemeen, en dit Artikel 12.0 (Aansprakelijkheid) in het bijzonder, mogen niet worden geïnterpreteerd als het beperken van ONZE aansprakelijkheid jegens U op een manier die door de toepasselijke wetgeving niet wordt toegestaan.

12.7.2 In het bijzonder zal niets in deze Algemene Voorwaarden worden geïnterpreteerd als:

- (i) het uitsluiten of beperken van de wettelijke rechten van de GEBRUIKER ten aanzien van ONS of een andere partij in geval van volledige of gedeeltelijke wanprestatie of gebrekkige uitvoering door ONS van een van ONZE contractuele verplichtingen, met inbegrip van de mogelijkheid om een schuld ten

aanzien van ONZ te compenseren met een schuldvordering die de GEBRUIKER ten aanzien van ONZ kan hebben;

- (ii) het uitsluiten of beperken van ONZE aansprakelijkheid voor opzet, bedrog of grove schuld of voor die van ONZE aangestelden of lasthebbers, of, behoudens overmacht en/of waar toegestaan onder de toepasselijke wetgeving, voor het niet-uitvoeren van een verbintenis die een van de voornaamste prestaties van de overeenkomst vormt; en
- (iii) het beperken van ONZE verplichting om de verbintenissen na te komen die door ONZE gevolmachtigden zijn aangegaan, of het afhankelijk maken van hun verbintenissen van het naleven van een bepaalde formaliteit.
- (iv) voor alle duidelijkheid: dwingende bepalingen van toepasselijke wet- en regelgeving prevaleren boven deze Algemene Voorwaarden.

### **13.0 Duur en beëindiging**

13.1 Deze Algemene Voorwaarden worden voor onbepaalde tijd aangegaan. Tenzij wettelijk anders bepaald, kan U op elk moment en zonder opgave van reden via de Wero App aangeven dat U de Algemene Voorwaarden wenst te beëindigen. Zonder onnodige vertraging en uiterlijk vijftien (15) Werkdagen nadat een dergelijke kennisgeving is gedaan, zal UW gebruikersprofiel worden gedeactiveerd, op welk moment de Algemene Voorwaarden worden beëindigd en niet langer van toepassing zijn, met uitzondering van de bepalingen die voorzien of bedoeld zijn om na beëindiging van kracht te blijven. Wanneer U meerdere Wero-wallets op verschillende apparaten aanhoudt, dient U UW recht op beëindiging voor elke wallet afzonderlijk uit te oefenen. Na de effectieve beëindiging verliest U de toegang tot de Wero App en tot de Wero Oplossing met betrekking tot de betreffende wallet(s).

13.2 In overeenstemming met de toepasselijke wetgeving kunnen WIJ de Algemene Voorwaarden van rechtswege beëindigen, zonder dat hiervoor een rechterlijke uitspraak nodig is, zonder kosten voor U en zonder opgave van reden, door U simpelweg op de hoogte te stellen via een Duurzame Drager en met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste twee maanden. Een dergelijke opzegging krijgt uitwerking op de daarin vermelde datum.

13.3 Niettegenstaande het bepaalde in Artikel 13.2 hierboven en met inachtneming van UW gerechtvaardigde belangen, zijn WIJ gerechtigd de Algemene Voorwaarden van rechtswege en met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder dat hiervoor een rechterlijke uitspraak is vereist, indien er sprake is van een redelijke grond die het voor ONZ onaanvaardbaar maakt om ONZE aanbieding van de Diensten voort te zetten. Van een redelijke grond is onder meer sprake in de volgende gevallen:

- (i) In geval van ernstig wangedrag van U (inclusief fysiek of verbaal geweld, bedreigingen of beledigingen aan het adres van een EPI-medewerker);
- (ii) Wanneer WIJ de Algemene Voorwaarden moeten beëindigen onder de AML-wetgeving en/of indien zulks nodig is om te voldoen aan ONZE verplichtingen onder de AML-wetgeving;
- (iii) Wanneer U valse, onnauwkeurige, verlopen, vervalste of gestolen documenten verstrekt of wanneer U frauduleus handelt
- (iv) Wanneer U niet voldoet aan één van UW verplichtingen onder Artikel 3.0 (Toelatingsvoorwaarden"); of
- (v) In het geval van een wijziging van de Algemene Voorwaarden, onder de omstandigheden zoals beschreven in Artikel 17.2.

13.4 Bovendien kan elke partij deze Algemene Voorwaarden automatisch beëindigen in geval van een wezenlijke schending door de andere partij van haar verplichtingen uit hoofde van deze Algemene Voorwaarden, die niet

wordt gedekt door de Artikelen 13.1 of 13.3 , wanneer de in gebreke blijvende partij nalaat binnen een redelijke termijn na ontvangst van een formele kennisgeving van de niet in gebreke blijvende partij corrigerende maatregelen te nemen.

- 13.5 Elke beëindiging van de Algemene Voorwaarden op basis van dit Artikel 13.3 en/of **Error! Reference source not found.** zal aan U ter kennis worden gebracht en zal ingaan op de daarin vermelde datum.
- 13.6 Na beëindiging van de Algemene Voorwaarden, hetzij op grond van dit Artikel 13.0, hetzij na een eerdere opschorting of beperking van de toegang op grond van Artikel 15.0, heeft U geen toegang meer tot de Wero App en de Wero Oplossing. Dit laat de voltooiing van Wero Transacties die reeds vóór de ingangsdatum van de beëindiging zijn geïnitieerd, en de rechten of verplichtingen van de partijen die, gezien hun aard of op grond van toepasselijke wet- en regelgeving, bedoeld zijn om de beëindiging te overleven, onverlet.
- 13.7 Als u meerdere WERO-wallets op verschillende apparaten heeft, kan de beëindiging van toepassing zijn op een specifiek apparaat.

## 14.0 Rapportage en claims

- 14.1 Rapportage in geval van onbevoegde of onjuist uitgevoerde Wero Transacties
- 14.1.1 Wanneer een Wero Transactie, geïnitieerd via de Betalingsinitiatiediensten, niet werd uitgevoerd, onjuist werd uitgevoerd, of niet door U werd toegestaan, dient U uw ASPSP onverwijld nadat U zich daarvan bewust bent geworden en uiterlijk 13 (dertien) maanden na de debiteringsdatum van de betreffende Wero Transactie op de hoogte te brengen en, indien van toepassing, rectificatie van de Wero Transactie te verkrijgen van UW ASPSP. Raadpleeg de algemene voorwaarden van uw ASPSP voor meer informatie. Voor alle duidelijkheid: u dient contact met ons op te nemen indien u een probleem heeft met de Wero App.
- 14.2 Rapportage in het geval van verlies, diefstal of misbruik van UW Apparaat of van onopzettelijke openbaarmaking van UW Persoonlijke Beveiligingsgegevens.
- 14.2.1 Wanneer U zich rekenschap geeft van verlies, diefstal, of misbruik van UW Apparaat of van de onbedoelde openbaarmaking van UW Persoonlijke Beveiligingsgegevens, dient U ONS hiervan onverwijld op de hoogte te brengen en onverwijld te vragen om blokkering van uw Rekening door contact met ons op te nemen door een verzoek aan ONS te sturen in overeenstemming met Artikel 21.0 (Contact & Communicatie).
- 14.2.2 Na ontvangst van een dergelijke kennisgeving zullen WIJ UW Rekening op de Wero App en de Wero Oplossing blokkeren, in overeenstemming met Artikel 15.0 (Blokkeren).
- 14.2.3 Het deblokkeren van de Wero Oplossing kan worden gedaan na analyse door ONS en in overleg met U.
- 14.3 Proces voor geschillenbeheer voor geautoriseerde, betwiste Wero Transacties
- 14.3.1 In het geval van een betwiste Wero Transactie biedt de Wero Oplossing U een geschillenbeslechtsprocedure die de volgende stappen omvat:
- (i) Pre-dispute Proces: de Wero App stelt U in staat om een Pre-dispute Proces te starten binnen (120) honderdtwintig kalenderdagen vanaf de datum van uitvoering van de betwiste Wero Transactie. Deze procedure stelt U in staat om rechtstreeks met de Acceptant te communiceren om te proberen het geschil in der minne op te lossen. Het Pre-dispute Proces heeft een maximale duur van (30) dertig kalenderdagen vanaf de datum waarop deze is gestart en is afhankelijk van de deelname van de Acceptant aan dit mechanisme. Indien de Acceptant niet deelneemt aan het Pre-dispute Proces, kunt U direct verzoeken om het starten van een terugvordering in overeenstemming met punt (ii) hieronder.
  - (ii) Terugboekingsprocedure: indien het Pre-dispute Proces niet tot een akkoord leidt of indien de Acceptant niet aan het Pre-dispute Proces deelneemt, kunt U binnen (30) dertig kalenderdagen na

afloop van het Pre-dispute Proces en, in ieder geval, binnen maximaal (120) honderdtwintig kalenderdagen vanaf de datum van verwerking van de betwiste Wero Transactie, via de Wero App verzoeken om het starten van een terugboekingsprocedure. Wanneer de levering van goederen of de verlening van diensten is gepland voor een datum na deze periode van (120) honderdtwintig kalenderdagen, wordt de maximale termijn verlengd tot (540) vijfhonderdveertig kalenderdagen. UW Aangesloten ASPSP zal, in overeenstemming met de regels van de EPI-regeling, beoordelen of aan de voorwaarden voor het starten van de terugvordering is voldaan.

- (iii) Het gebruik van het Pre-dispute Proces en de Terugboekingsprocedure doet geen afbreuk aan enig ander recht dat U mogelijk heeft om een klacht in te dienen of een zaak voor te leggen aan een bevoegde rechtbank. Het gebruik van een van deze procedures vormt geen noodzakelijke voorwaarde voor het voorleggen van een zaak aan een bevoegde rechtbank.

14.3.2 Nadere details over het Pre-dispute Proces zijn uiteengezet in het Pre-dispute Beleid, beschikbaar op [Wero website](#).

14.3.3 Na ontvangst van een verzoek tot terugboeking zullen WIJ de communicatie met de Acceptant-PSP faciliteren om het geschil op te lossen.

14.3.4 U bent verplicht om alle noodzakelijke informatie en documentatie te verschaffen die redelijkerwijs nodig is om UW vordering te ondersteunen tijdens het Pre-dispute en Terugboekingsproces.

14.4 Claims en klachten

14.4.1 Als U vragen heeft of problemen ondervindt van technische, administratieve of commerciële aard, of als U een klacht, probleem of vraag heeft met betrekking tot het gebruik van de Wero App en de Wero Oplossing, kunt u contact opnemen met EPI Support in de Wero App, de Wero Oplossing of per e-mail.

14.4.2 Als het EPI Support team niet in staat is om een bevredigend antwoord of oplossing te geven op UW klacht, probleem of vraag, dan kan U een klacht indienen bij ONZE onderhandelaar via e-mail op het volgende e-mailadres: [ombudsman@epicompany.eu](mailto:ombudsman@epicompany.eu)

14.4.3 Wanneer U een klacht hebt ingediend, zullen WIJ binnen 48 uur de ontvangst van UW klacht bevestigen en bevestigen dat uw klacht zal worden onderzocht.

14.4.4 WIJ zullen U zo snel als redelijkerwijs mogelijk een antwoord geven, rekening houdend met de aard en complexiteit van UW klacht. WIJ kunnen elk document (bewijs, schriftelijke verklaring, etc.) opvragen dat redelijkerwijs nodig is om UW klacht te behandelen. De tijd die nodig is om UW klacht in behandeling te nemen zal afhangen van hoe snel U deze documenten kunt leveren. WIJ zullen U op de hoogte houden van de behandeling van UW klacht.

14.4.5 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 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.

14.5 Rapporteren van beledigende of illegale Inhoud

14.5.1 Als U meent dat enige Inhoud in de Wero App beledigend of ongeoorloofd is, dan kan U dergelijke Inhoud aan EPI melden door contact op te nemen met EPI Support in de Wero App.

14.5.2 Om de afhandeling van UW melding te vergemakkelijken, dient U, voor zover mogelijk, de volgende informatie te verstrekken: (i) de datum van de melding; (ii) een beschrijving van de beledigende of ongeoorloofde Inhoud en de precieze locatie ervan; (iii) de redenen waarom de Inhoud moet worden verwijderd; en (iv) alle informatie waarmee EPI contact met U kan opnemen, indien van toepassing.

- 14.5.3 Van U wordt verwacht dat U meldingen te goeder trouw indient. Het indienen van meldingen die kennelijk ongegrond of misleidend zijn, kan leiden tot passende maatregelen in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving.

## **15.0 Blokkeren**

- 15.1 WIJ kunnen tijdelijk weigeren om bijkomende A2A Diensten te verlenen in het geval dat het bedrag van UW Wero Transacties binnen een bepaalde periode, individueel of in totaal, de toepasselijke A2A Diensten limieten genoemd in Artikel 16.0 (A2A Dienstenlimieten) overschrijdt.

- 15.2 Wanneer dit objectief gerechtvaardigd en evenredig is, kunnen WIJ de toegang tot de Wero App en/of de Wero Oplossing opschorten of beperken in de volgende omstandigheden:

- (i) om redenen die verband houden met de veiligheid van de Diensten; of
- (ii) U wordt verzocht UW Rekening op de Wero App en de Wero Oplossing te blokkeren; of
- (iii) in geval van vermoedelijk onbevoegd of frauduleus gebruik van de Wero 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;
- (ii) situaties waarin U kennis heeft gekregen van het verlies, de diefstal, de verduistering of het ongeoorloofd gebruik van UW Apparaat of de onopzettelijke openbaarmaking van UW Gepersonaliseerde Beveiligingsgegevens; en/of
- (iii) gevallen waarin U niet heeft voldaan aan UW verplichtingen en toezeggingen onder de Algemene Voorwaarden.

- 15.3 Wanneer WIJ besluiten om de Wero App op te schorten of te beperken in overeenstemming met Artikel 15.2 zullen WIJ U daarvan en van de redenen voor deze blokkering vooraf op de hoogte brengen via de Wero App, tenzij dit de veiligheid 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 toegang herstellen zodra de redenen voor de opschorting of beperking niet langer bestaan. U kunt verzoeken om herstel van de toegang door contact op te nemen met EPI Support.

- 15.5 Geen enkele blokkeringsmaatregel op grond van dit Artikel 15.0 houdt beëindiging van deze Algemene Voorwaarden in, tenzij dit uitdrukkelijk wordt meegedeeld in overeenstemming met Artikel 13.0.

## **16.0 A2A Dienstenlimieten**

- 16.1 De bestedingslimieten voor de Wero Transacties uitgevoerd via de Wero App zijn de limieten die zijn gedefinieerd door UW ASPSP. WIJ behouden echter het recht om aanvullende transactielimieten op te leggen wanneer dit nodig is om de naleving van ONZE wettelijke verplichtingen op het gebied van bestrijding van witwassen en terrorismefinanciering of fraudepreventie te verzekeren.

## **17.0 Wijziging van de Algemene Voorwaarden**

- 17.1 De Algemene Voorwaarden kunnen veranderen en door EPI worden gewijzigd. WIJ zullen U op de hoogte stellen van wijzigingen in de Algemene Voorwaarden via de Wero App uiterlijk twee (2) maanden voor de datum waarop dergelijke wijzigingen van kracht worden. De wijzigingen die op deze wijze aan U ter kennis werden gebracht, zullen alleen van kracht worden als deze door U werden geaccepteerd.

- 17.2 Indien U de wijzigingen die aan U ter kennis werden gebracht overeenkomstig Artikel 17.1 weigert, hebt U het recht om deze Algemene Voorwaarden, op elk moment voorafgaand aan de datum van inwerkingtreding van de voorgestelde wijzigingen, kosteloos en met onmiddellijke ingang, te beëindigen. Als U de wijzigingen die U ter kennis werden gebracht overeenkomstig Artikel 17.1 heeft geweigerd maar geen gebruik heeft gemaakt van UW recht om de Algemene Voorwaarden voorafgaand aan de datum van inwerkingtreding van de voorgestelde wijzigingen te beëindigen of als U de wijzigingen die U ter kennis werden gebracht overeenkomstig Artikel 17.1 niet geaccepteerd noch geweigerd heeft voorafgaand aan de datum van inwerkingtreding van de voorgestelde wijzigingen, dan kunnen WIJ de Algemene Voorwaarden beëindigen in overeenstemming met Artikel 13.3. Deze beëindiging heeft geen invloed op activiteiten die hebben plaatsgevonden voorafgaand aan deze beëindiging, dewelke zullen worden uitgevoerd in overeenstemming met de op dat moment geldende versie van de Algemene Voorwaarden. Na beëindiging van de Algemene Voorwaarden zal U geen toegang meer hebben tot de Wero App en de Wero Oplossing.
- 17.3 Niettegenstaande het bovenstaande, als U de wijzigingen die aan U ter kennis werden gebracht overeenkomstig Artikel 17.1 niet weigert voordat deze van kracht worden, zal UW stilzwijgen worden opgevat als acceptatie (impliciete toestemming) van dergelijke wijzigingen, wanneer deze wijzigingen strikt vereist zijn door een wettelijke- of regelgevende maatregel, zoals een interpretatie van een wet- of regelgevende regel door een bevoegde autoriteit, en voor zover EPI wettelijk verplicht is om hier onmiddellijk aan te voldoen. Wanneer WIJ U notificeren over voorgestelde wijzigingen aan de Algemene Voorwaarden, zullen WIJ U informeren over de gevolgen van UW eventuele stilzwijgen.

## 18.0 Herroepingsrecht

- 18.1 Om aan de herroepingstermijn te voldoen, moet U ONS informeren dat U UW herroepingsrecht wenst uit te oefenen binnen de herroepingstermijn op de wijze zoals uiteengezet in Artikel 18.2 en 18.5.
- 18.2 U kunt UW herroepingsrecht uitoefenen gedurende de herroepingsperiode door een ondubbelzinnige schriftelijke verklaring, waarin U aangeeft dat U deze overeenkomst wilt herroepen, te sturen per post naar ONS hoofdkantoor op het adres De Lignestraat 13, 1000 Brussel, België of per e-mail naar [contact@epicompany.eu](mailto:contact@epicompany.eu). U kunt het modelformulier gebruiken dat te vinden is in Bijlage **Error! Reference source not found.** Daarnaast kunt u andere herroepingsmethoden kiezen, zoals via +32 2 888 86 00 of via de chatondersteuning op de Wero App of via de chatondersteuning op de Wero website. U dient het volgende te vermelden
- i) UW naam,
  - ii) UW e-mailadres of UW telefoonnummer,
  - iii) de laatste 4 cijfers van het IBAN dat aan UW Wallet is gekoppeld,
  - iv) UW e-mailadres waarop U de ontvangstbevestiging van de opname wilt ontvangen.
- 18.3 Als alternatief kunt U gebruikmaken van UW herroepingsrecht via de elektronische herroepingsfunctie die beschikbaar is in de Wero App. Deze functie is gedurende de hele herroepingsperiode toegankelijk en stelt U in staat om elektronisch een herroepingsverzoek in te dienen door verbinding te maken met UW Wero App, naar de instellingen te gaan en op de knop "herroepen van het contract" te klikken.
- Zodra U UW verzoek heeft ingediend, zullen WIJ de ontvangst hiervan onverwijld bevestigen op een duurzame drager, met vermelding van de datum en het tijdstip van ontvangst.
- 18.4 Als U een Franse consument bent, kunt U ook gebruikmaken van het modelformulier voor herroeping dat is opgenomen in Bijlage **Error! Reference source not found.** – Optioneel modelformulier voor herroeping voor Franse consumenten om UW herroepingsrecht uit Artikel 18.2 uit te oefenen, maar dit is niet verplicht.
- 18.5 Als U UW herroepingsrecht uitoefent in overeenstemming met dit Artikel 18.0, geldt deze herroeping uitsluitend voor de specifieke Wero-wallet en het apparaat waarmee de herroeping wordt uitgeoefend in

overeenstemming met Artikel 18.2 en 18.3. Indien U meerdere Wero-wallets op verschillende apparaten aanhoudt, dient U het herroepingsrecht voor elke wallet afzonderlijk uit te oefenen. Na de inwerkingtreding van de herroeping verliest U de toegang tot de Wero App en de Wero Oplossing met betrekking tot de betreffende wallet(s).

- 18.6 Het uitoefenen van UW herroepingsrecht zal geen invloed hebben op activiteiten of Wero Transacties die zijn uitgevoerd voorafgaand aan de effectieve datum van herroeping. Als U UW herroepingsrecht niet binnen de herroepingstermijn uitoefent, blijft U gebonden door deze Algemene Voorwaarden, onverminderd UW en ONS recht om de Algemene Voorwaarden te beëindigen in overeenstemming met de bepalingen daarvan.
- 18.7 Door gebruik te maken van de Wero App en Wero Transacties te initiëren tijdens de herroepingsperiode, stemt U er uitdrukkelijk mee in dat de levering van de Diensten kan aanvangen, zelfs als U vervolgens besluit om binnen de herroepingstermijn terug te treden.

## **19.0 Algemene bepalingen**

- 19.1 De GEBRUIKER kan te allen tijde een gratis kopie van deze Algemene Voorwaarden downloaden op een Duurzame Drager (PDF-formaat), zoals beschikbaar in de Wero App.
- 19.2 De Algemene Voorwaarden, alsmede de rechten en verplichtingen die daaruit voortvloeien, kunnen door de GEBRUIKER op geen enkele wijze geheel of gedeeltelijk, al dan niet tegen betaling, worden overgedragen, afgestaan of gedelegeerd zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van EPI.
- 19.3 Indien één van de bepalingen van de Algemene Voorwaarden als ongeldig wordt beschouwd op grond van een rechtsbeginsel, wet, voorschrift of een ongeldigverklaring door een rechterlijke uitspraak, komen de partijen overeen dat de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden van kracht blijven.
- 19.4 Tenzij anders bepaald, zal het feit dat een van de partijen de toepassing van een bepaling van de Algemene Voorwaarden niet heeft geëist, niet worden beschouwd als een verklaring van afstand van de rechten onder de genoemde bepaling.

## **20.0 Toegankelijkheid**

- 20.1 WIJ zorgen ervoor dat onze Diensten, voor zover van toepassing, voldoen aan de vereisten van de Europese toegankelijkheidswet (EAA) zoals omgezet in nationale wetgeving.
- 20.2 Meer informatie over de toegankelijkheid van onze Diensten, inclusief de informatie die vereist is op grond van de toepasselijke toegankelijkheidswetgeving, wordt verstrekt in onze toegankelijkheidsverklaring, die op een duidelijke en gemakkelijk toegankelijke manier beschikbaar is op [Wero website](#).

## **21.0 Contact & Communicatie**

- 21.1 De EPI Support dienst is beschikbaar in de Wero App van maandag tot en met vrijdag, tijdens de normale kantooruren in België via de Wero App en, indien nodig, via andere beschikbare contactkanalen.
- 21.2 Om een efficiënte afhandeling van klachten te garanderen en het milieu te sparen, moedigen WIJ U aan om reacties op klachten over te maken via de Wero App.
- 21.3 Wanneer WIJ U bepaalde informatie willen verstrekken, kunnen WIJ daartoe verschillende communicatiemiddelen gebruiken, zoals meldingen op het Apparaat, meldingen binnen de Wero App, e-mails of sms-berichten en, indien nodig, op een duurzame drager. U kunt te allen tijde via de Wero App bepaalde communicatiemiddelen of de communicatie van bepaalde informatie in- of uitschakelen. Dit laat echter de communicatie onverlet die WIJ krachtens de toepasselijke wet- en regelgeving verplicht zijn te verstrekken.

## 22.0 Minnelijke schikking en bemiddeling

- 22.1 Indien er een geschil ontstaat tussen U en ONS met betrekking tot de uitvoering van de Algemene Voorwaarden en de levering van de Wero Oplossing, zal U samen met ONS trachten binnen vijftien (15) Werkdagen een minnelijke oplossing te vinden voor het geschil. Dit is zonder afbreuk te doen aan UW recht om een gerechtelijke procedure tegen ONS in te stellen bij de rechtbank gespecificeerd in Artikel 23.2.
- 22.2 Als UW klacht niet naar tevredenheid is opgelost volgens de klachtenprocedure beschreven in Artikel 14.3 en indien U voldoet aan de criteria om daarvoor in aanmerking te komen, kan U 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 vindt u op de volgende link: <https://www.ombudsfin.be/en/procedure> .
- 22.3 Het inschakelen van de ombudsman door de GEBRUIKER blijft facultatief en is geen noodzakelijke voorwaarde om het geschil te kunnen voorleggen aan een rechtbank.

## 23.0 Toepasselijk recht en jurisdictie

- 23.1 Onverminderd de toepassing van bepalingen die voorrang hebben uit de Rome I Verordening, worden deze Algemene Voorwaarden, en alle niet-contractuele verbintenissen die daaruit voortvloeien of daarmee verband houden, beheerst door en geïnterpreteerd volgens het recht van het land van de gewoonlijke verblijfplaats van de GEBRUIKER. Bijvoorbeeld: (i) voor GEBRUIKERS met gewoonlijke verblijfplaats in België, het recht van België; (ii) voor GEBRUIKERS met gewoonlijke verblijfplaats in Duitsland, het recht van Duitsland; (iii) voor GEBRUIKERS met gewoonlijke verblijfplaats in Frankrijk, het recht van Frankrijk; en (iv) voor GEBRUIKERS met gewoonlijke verblijfplaats in Luxemburg, het Luxemburgs recht.
- 23.2 Algemene voorwaarden: De rechtbanken van het land waar de GEBRUIKER verblijft of, in geval van een vordering door een GEBRUIKER, de bevoegde rechtbanken van het land waar de GEBRUIKER verblijft of de rechtbanken van België, zijn exclusief bevoegd om elk geschil of vordering, zowel contractueel als niet-contractueel, voortvloeiend uit of in verband met de geldigheid, interpretatie en uitvoering van de Algemene Voorwaarden, te beslechten.
- 23.3 Specifieke voorwaarden voor inwoners van Duitsland: WIJ nemen niet deel aan de procedure voor alternatieve geschillenbeslechting in consumentenkwesties volgens de Duitse wet op de alternatieve geschillenbeslechting voor consumenten (*Verbraucherstreitbeilegungsgesetz*).

## 24.0 Telefonische verkoop (alleen voor inwoners van Frankrijk)

- 24.1 Tot en met 10 augustus 2026 heeft U, indien WIJ UW telefoonnummer hebben geregistreerd, het recht om U te registreren op de lijst van weigering van telefonische verkoopoproepen, beschikbaar via <http://www.bloctel.gouv.fr>.
- 24.2 Vanaf 11 augustus 2026 is voor elke telefonische werving voor commerciële doeleinden UW voorafgaande toestemming vereist. WIJ zullen daarom geen telefonisch contact met U opnemen, tenzij U uw uitdrukkelijke toestemming hebt gegeven of tenzij de telefonische verkoop plaatsvindt in het kader van de uitvoering van de tussen U en ONS gesloten overeenkomst, op voorwaarde dat deze nog loopt en betrekking heeft op het voorwerp van deze overeenkomst, met inbegrip van gevallen waarin het doel is om U diensten aan te bieden die verband houden met of een aanvulling vormen op het voorwerp van de huidige overeenkomst, of die de uitvoering of kwaliteit ervan waarschijnlijk zullen verbeteren. U hebt te allen tijde het recht om bezwaar te maken tegen telefonische verkoop.



## **Bijlage 1 – Optioneel modelformulier voor herroeping voor Franse consumenten**

Als u de overeenkomst wilt herroepen, vul dan dit formulier in en stuur het terug.

Aan EPI Company SE, De Lignestraat 13, 1000 Brussel, België; E-mail: [contact@epicompany.eu](mailto:contact@epicompany.eu):

Ik/Wij (\*) deel/delen (\*) u hierbij mede dat ik/wij (\*) de overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende diensten  
(\*) herroep/herroepen (\*)

Besteld op:

Naam van de consument(en):

Adres consument(en):

Handtekening van de consument(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend):

Datum:

(\*) Doorhalen wat niet van toepassing is.