

DEUTSCHLAND

Datum des Inkrafttretens: 06. Juni 2019

DEFINITIONEN

„**Vertrag**“ bezeichnet diese allgemeinen Geschäftsbedingungen.

„**AISP**“ bezeichnet einen Kontoinformationsdienstleister, der Kontoinformationsdienste anbietet (d. h. Online-Dienste, die konsolidierte Informationen über ein oder mehrere von Ihnen bei einem anderen Zahlungsdienstleister oder bei mehr als einem Zahlungsdienstleister geführte Zahlungskonten bereitstellen).

„**App**“ bezeichnet die mobile Anwendung von Pleo.

„**Verfügbare Geldmittel**“ bezeichnet zu einem bestimmten Zeitpunkt alle nicht in Anspruch genommenen Gelder, die auf das Master Wallet geladen werden und die für die Zahlung von Transaktionen, Gebühren und Kosten im Rahmen dieses Vertrags zur Verfügung stehen.

„**Geschäftstag**“ bezeichnet jeden anderen Tag als Samstag, Sonntag oder nationalen Feiertag, an dem Banken in Deutschland und Gibraltar geöffnet sind.

„**Karte**“, „**Pleo Prepaid Mastercard**“ oder „**Prepaid Mastercard**“ bezeichnet eine virtuelle oder physische elektronische Geldkarte, die von uns an Sie, den Firmenkunden, ausgegeben wird.

„**Karteninhaber**“ bezeichnet jede Person, die Sie bei der Erfüllung des Vertrags (einschließlich der Verwendung der Karte) vertritt, oder die in Ihrem Namen eine Mitteilung macht oder uns eine Genehmigung für eine Transaktion oder andere Anweisungen in Bezug auf die Karte oder eine der von uns in dem Vertrag erbrachten Dienstleistungen erteilt. Zur Klarstellung: Für die Zwecke dieses Vertrags handelt der Karteninhaber nicht als Verbraucher;

„**Anfangsdatum**“ bezeichnet das Datum, an dem Sie die Zustimmung zu diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen bestätigen, oder ein Karteninhaber mit der Nutzung der Karte oder deren Aktivierung beginnt, je nachdem, welcher Zeitpunkt früher liegt.

„**Kontaktlos**“ bezeichnet eine Zahlungsfunktion, bei der Sie für Transaktionen bis zu einem bestimmten Limit die Zahlung durchführen können, indem Sie die Karte auf einen Point-of-Sale-Terminalleser legen.

„**Kundenservice**“ bezeichnet die Kundenservicedienstleistungen, die den Karteninhabern gemäß Klausel 15 dieses Vertrags zur Verfügung stehen.

„**EWR**“ bezeichnet den Europäischen Wirtschaftsraum.

„**Ablaufdatum**“ bezeichnet das auf Ihrer Karte aufgedruckte Datum, ab dem Ihre Karte nicht mehr funktioniert.

„**Master Wallet**“ bezeichnet das E-Wallet, das in Ihrem Namen als Firmenkunde die verfügbaren Geldmittel beinhaltet.

„**Online-Kontozentrum**“ bezeichnet den sicheren persönlichen Log-in-Bereich unserer Website, in dem Sie Ihre verfügbaren Geldmittel und Monatsabrechnungen einsehen können.

„**PIN**“ bezeichnet Ihre individuelle, persönliche Identifikationsnummer, die vom Karteninhaber für die Verwendung mit Ihrer Karte ausgewählt wurde.

„**PISP**“ bezeichnet den Zahlungseinleitungsdienstleister, der Zahlungseinleitungsdienste anbietet (d. h. Online-Dienste zur Einleitung eines Zahlungsauftrags auf Ihren Wunsch hin, in Bezug auf Ihr bei uns geführtes Konto);

„**Wir**“, „**Uns**“ oder „**Unser**“ bezeichnet Pleo Financial Services ApS oder Pleo Technologies A/S, die, je nach Kontext, als Programmmanager im Namen von Pleo Financial Services ApS handeln.

„**Website**“ bedeutet unsere Website, verfügbar unter www.pleo.io.

„**Sie**“ oder „**Ihr/e/n**“ bezeichnet den Firmenkunden, auf dessen Namen die Karte oder das Master Wallet registriert ist und der den Vertrag oder, falls der Kontext dies erfordert, den Karteninhaber akzeptiert hat.

1. INFORMATIONEN ÜBER UNS UND DIESEN VERTRAG

1.1 Dieser Vertrag beschreibt die allgemeinen Geschäftsbedingungen, die für die Pleo Prepaid Mastercard gelten. Dieser Vertrag zwischen Ihnen und uns regelt den Besitz und die Verwendung der Karte. Indem Sie einem Karteninhaber die Nutzung oder Aktivierung der Karte gestatten (siehe Klausel 2.4), akzeptieren Sie den Vertrag. Kopien dieses Vertrags sind auf unserer Website verfügbar und können kostenlos bei unserem Kundenserviceteam gemäß Klausel 15 angefordert werden.

1.2 Die Karten werden von Pleo Financial Services ApS gemäß einer Lizenz von Mastercard International Incorporated ausgegeben. Pleo Financial Services ApS steht unter der Aufsicht der Finanzmarktaufsicht Dänemarks. Firmensitz von Pleo Financial Services ApS: Ravnsborg Tværgade 5 C, 4. Kopenhagen N, 2200, Dänemark. CVR Nummer: 39155435. Die Karte verbleibt jederzeit das Eigentum von Pleo Financial Services ApS. Pleo Financial Services ApS ist der Zahlungsdienstleister und E-Geld-Emittent für die Zwecke des Vertrags.

1.3 Die Herstellung der Karten und der für den Betrieb der Karten erforderlichen Technologiesysteme wird von Pleo Technologies A/S übernommen, die in Dänemark eingetragen und registriert ist.

Pleo Technologies A/S bietet auch Kundensupport für Karten gemäß Klausel 15.

1.4 Der Vertrag tritt mit dem Anfangsdatum in Kraft vorbehaltlich Klausel 1.5. Der Vertrag endet in Übereinstimmung mit Klausel 10. Der Vertrag und alle Mitteilungen zwischen uns und Ihnen müssen in englischer Sprache erfolgen.

1.5 Wir behalten uns das Recht vor, Ihren Antrag oder die Aktivierung der Karte abzulehnen, wenn die Ergebnisse der gemäß Klausel 3 durchgeführten Prüfungen oder Anderweitiges Anlass zu dem Verdacht geben, dass Sie daran beteiligt sind, die Karte für Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung, Betrug oder andere illegale Aktivitäten zu verwenden oder dies beabsichtigen. Wenn wir die Aktivierung und Verwendung der Karte ablehnen, werden wir Sie über die Ablehnung informieren, jedoch eventuell nicht über den Grund der Ablehnung.

2. KARTEN

- 2.1 Die Karte ist eine Prepaid-Zahlungskarte, die zur Bezahlung von Waren und Dienstleistungen bei teilnehmenden Händlern verwendet werden kann, die Prepaid-Mastercard-Karten akzeptieren. Die virtuelle Prepaid-Karte ist für den Einsatz in Online-Shops oder für den telefonischen Einkauf konzipiert, wenn die Karte nicht physisch vorhanden sein muss. Die physische Karte kann in Geschäften und Einzelhandelsgeschäften, in denen der Karteninhaber physisch anwesend ist, oder für Online- und andere Fernkäufe verwendet werden. Ihre physische Karte (wenn sich dies nicht um eine virtuelle Karte handelt, und nur, wenn sie aktiviert ist) kann für Bargeldabhebungen an Geldautomaten und bei Banken verwendet werden, die sich bereit erklären, diesen Service anzubieten. Wie bei jeder Zahlungskarte können wir nicht garantieren, dass ein bestimmter Einzelhändler die Karte akzeptiert – in Zweifelsfällen sollten sich Karteninhaber vor dem Versuch der Transaktion mit dem Einzelhändler in Verbindung setzen. Der Karteninhaber kann die Karte bei einigen Einzelhändlern nicht für Einkäufe verwenden; diese Einzelhändler wurden von unseren Systemen blockiert, um die mögliche Verwendung von Karten für unbefugte oder rechtswidrige Aktivitäten zu verhindern.
- 2.2 Bei der Karte handelt es sich um elektronisches Geld („E-Geld“), das von der Financial Services Commission ("FSC"), Gibraltar, reguliert wird. Sie ist eine Prepaid-Karte, keine Kreditkarte und ist nicht mit Ihrem Bankkonto verknüpft. Sie müssen sicherstellen, dass Sie über ausreichend verfügbare Geldmittel in dem Master Wallet verfügen, damit der Karteninhaber einen Kauf, eine Zahlung oder eine Bargeldabhebung mit der Karte tätigen kann. Die Karte ist für die Verwendung als Zahlungsmittel bestimmt, und auf die Karte geladene Gelder stellen keine Einzahlung dar. Sie erhalten keine Zinsen auf den Saldo der Karte. Die Karte läuft am Ablaufdatum ab und wird danach nicht mehr funktionstüchtig sein. Bitte beachten Sie Klausel 8 dieses Vertrags für weitere Informationen.
- 2.3 Das mit der Prepaid-Karte verbundene elektronische Geld wird von Pleo Financial Services ApS an Sie ausgegeben.
- 2.4 Wenn der Karteninhaber die Karte erhält, wird sie in einem inaktiven Zustand ausgegeben. Der Karteninhaber muss sie vor der Verwendung aktivieren, indem er sich in Ihrem „Your Online Account Centre“ anmeldet und dann die Schritte bei der Kartenaktivierungsanfrage durchführt. Die Karte ist normalerweise innerhalb einer Stunde nach der Aktivierung einsatzbereit. Wenn der Karteninhaber die Karte nicht aktiviert, können alle Transaktionen, die der Karteninhaber durchzuführen versucht, abgelehnt werden.

3. IDENTIFIKATION ERFORDERLICH FÜR DEN KAUF VON KARTEN

- 3.1 Die Karte ist ein Finanzdienstleistungsprodukt, und wir sind daher gesetzlich verpflichtet, bestimmte Daten über unsere Kunden zu speichern. Wir verwenden diese Daten, um Ihre Karte zu verwalten und um Sie und Ihre Karte im Falle von Verlust oder Diebstahl ermitteln zu können. Wir speichern diese Daten nur so lange, wie es notwendig ist und für die beschriebenen Zwecke. Weitere Informationen finden Sie in Klausel 17.
- 3.2 Die Karte ist für die Verwendung durch Firmen bestimmt (auch wenn die Verwendung der Karte durch einzelne Karteninhaber erfolgt, die Sie vertreten). Um eine Karte zu erhalten, müssen Sie eine Körperschaft (z. B. eine Gesellschaft) sein, die im Rahmen der normalen Geschäftstätigkeit handelt, im Deutschland registriert und eingetragen ist. Möglicherweise benötigen wir Nachweise, wer Sie sind sowie über Ihre Kontrollorgane, Ihren Sitz und Ihre Geschäftsstelle. Wir können Sie auffordern, einige Dokumente vorzulegen, um dies nachzuweisen, und/oder wir können elektronische Kontrollen über Ihnen oder mit Ihnen verbundene Personen durchführen.
- 3.3 Wenn wir diese Prüfungen durchführen, können Ihre Daten (einschließlich personenbezogener Daten in Bezug auf mit Ihnen verbundene Personen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Direktoren, Führungskräfte, Aktionäre, wirtschaftliche Eigentümer und Karteninhaber) an Kreditauskunfteien und Betrugsbekämpfungsstellen weitergegeben werden. Diese Einrichtungen können Ihre Informationen speichern und es kann ein Vermerk in Ihrer oder der Kreditakte der betreffenden Person verbleiben. Der Vermerk wird jedoch darauf hinweisen, dass die Suche keine Kreditprüfung war und nicht zur Bewertung eines Kreditantrags durchgeführt wurde. Es handelt sich

lediglich um eine Identitätsprüfung und hat daher keine negativen Auswirkungen auf Ihre oder die Bonität der betreffenden Person.

- 3.4 Die Einleitung der Master Wallet-Aktivierung oder die Verwendung der Karte zeigt uns an, dass Sie Ihre Einwilligung zu den Überprüfungen erteilen, die in diesem Vertrag dargelegt sind.
- 3.5 Soweit zulässig, können Sie weitere Karteninhaber anfordern. Sie ermächtigen uns, Karten und PIN-Nummern (vom Karteninhaber ausgewählt) an die zusätzlichen Karteninhaber auszugeben, und Sie ermächtigen jeden weiteren Karteninhaber, Transaktionen in Ihrem Namen zu autorisieren. Sie bleiben für alle Gebühren, Transaktionen, die Verwendung oder den Missbrauch einer von Ihnen angeforderten Karte verantwortlich. Wenn Sie eine Bestimmung des Vertrages infolge einer Handlung oder Unterlassung eines Karteninhabers nicht einhalten, haften Sie für alle Verluste, die uns dadurch entstehen.
- 3.6 Der Vertrag gilt auch für alle zusätzlichen Karten und Karteninhaber, die Sie eingerichtet haben. Es ist wichtig, dass Sie alle weiteren Karteninhaber über diesen Vertrag informieren, bevor sie die Karte verwenden. Sie müssen uns auf Anfrage alle Einzelheiten zu den Karteninhabern übermitteln und die Handlungsvollmacht eines Karteninhabers in Ihrem Namen nachweisen.
- 3.7 Sie versichern und garantieren uns Folgendes:
- (i) Sie sind eine Körperschaft oder eine andere Gesellschaft, die ordnungsgemäß in dem Land, in dem Sie niedergelassen sind, eingetragen oder registriert ist, oder eine Personengesellschaft, die im Rahmen ihres normalen Geschäftsbetriebs handelt;
 - (ii) Sie sind ordnungsgemäß befugt, diesen Vertrag abzuschließen und Ihre Verpflichtungen daraus zu erfüllen, und die Person(en), die den Vertrag in Ihrem Namen abschließt/abschließen, ist/sind ordnungsgemäß befugt, Sie zu vertreten und zu verpflichten;
 - (iii) Die Bestimmungen des Vertrags stellen für Sie rechtliche, gültige und verbindliche Verpflichtungen dar und sind in Übereinstimmung mit den Bestimmungen dieses Vertrages durchsetzbar und stellen keinen Verstoß gegen die Verpflichtungen dar, an die Sie gebunden sind, unabhängig davon, ob sie sich aus einem Vertrag, einer Rechtsvorschrift oder aus anderen Gründen ergeben;
 - (iv) Sie befinden sich nicht in einem Insolvenzverfahren, haben keine/n Vergleich oder gütliche Einigung mit den Gläubigern beantragt oder einen Antrag auf Unternehmenssanierung gestellt und befinden sich gemäß anwendbarer Rechtsvorschriften nicht in einer vergleichbaren Situation;
 - (v) Sie verfügen über die erforderlichen Lizenzen, Registrierungen und andere Formen der Genehmigung, die nach den anwendbaren Gesetzen für die Ausübung Ihrer gewerblichen, geschäftlichen oder beruflichen Tätigkeiten in den Ländern erforderlich sind, in denen diese ausgeübt werden;
 - (vi) Sie verpflichten sich, die Nutzung der Karte und aller im Rahmen des Vertrags erbrachten Dienstleistungen nur für den Zweck Ihrer üblichen Handels-, Geschäfts- oder Berufstätigkeit zu gestatten;
 - (vii) Sie halten alle anwendbaren Gesetze und Vorschriften zur Bekämpfung der Geldwäsche sowie alle Boykottgesetze ein und sind sich keiner Verletzung dieser Gesetze durch Sie oder eine autorisierte Person bewusst; und
 - (viii) Wenn Sie Kenntnis erlangen, dass eine autorisierte Person gegen die Bedingungen des

Vertrags verstößt (oder verstoßen wird), werden Sie Maßnahmen ergreifen, um den Verstoß zu beheben und/oder die betroffene autorisierte Person an der Verwendung der Karte zu hindern.

4. GEBÜHREN UND ENTGELTE

- 4.1 Die mit dieser Karte verbundenen Gebühren und Entgelte sind integraler Bestandteil des Vertrags und werden im Folgenden erläutert. Alle Gebühren und Entgelte sind ohne Mehrwertsteuer ausgewiesen und können auch auf unserer Website eingesehen oder auf Anfrage von unserem Kundenserviceteam bereitgestellt werden, wie in Klausel 15 beschrieben. Bitte beachten Sie auch, dass andere Steuern oder Kosten anwendbar sein können, die sich auf die Karte beziehen, die jedoch nicht über uns bezahlt oder von uns erhoben werden.

Gebühr	EUR
Kartenaktivierung und periodische Gebühren	
Gebühr für die erste physische Karte (für Ihre erste Karte wird keine Gebühr erhoben, unabhängig von der Anzahl der bestellten Karten)	Keine Gebühr
Zusätzliche Gebühr für physische Karten (Gebühr gilt für jede bestellte Karte ab der zweiten Kartenbestellung)	€ 12.00
Anfangsgebühr für virtuelle Karten (für Ihre erste Karte wird keine Gebühr erhoben, unabhängig von der Anzahl der bestellten Karten)	Keine Gebühr
Zusätzliche Gebühr für virtuelle Karten	Keine Gebühr
Ersatzgebühr für virtuelle Karten	€ 3.00
Master Wallet-Aufladegebühren	
Aufladen per Banküberweisung	Keine Gebühr
Aufladegebühr für Aufladen mit Debitkarten (Prozentsatz des aufgeladenen Betrags)	Keine Gebühr
Aufladegebühr für Aufladen mit Kreditkarte (Prozentsatz des aufgeladenen Betrags)	Keine Gebühr
Transaktionsgebühren	
Geldautomat – Auszahlung im Inland	Keine Gebühr
Geldautomat – Auszahlung im Ausland	€ 3.00
Geldautomat – Guthabenabfrage	Keine Gebühr
Geldautomat – Ablehnung	Keine Gebühr
POS-Transaktion Inland	Keine Gebühr
POS-Transaktion international	Keine Gebühr
Administrative Transaktionen	
Kundengeldrückerstattung (gilt während der Vertragslaufzeit oder wenn die Rückzahlung mehr als 13 Monate nach Ablauf der Laufzeit beantragt wird)	€ 30.00
Abschlussgebühr	Keine Gebühr
Rücklastschriftverfahren	€ 25.00
Devisengebühr POS International	2.00 %

5. VERWENDUNG DER KARTE

- 5.1 Eine Karte darf nur von Ihnen oder durch einen oder mehrere Karteninhaber, die in Ihrem Namen handeln, verwendet werden. Die Karte ist ansonsten nicht übertragbar, und es ist Ihnen nicht gestattet, anderen Personen die Nutzung der Karte zu gestatten, z. B. durch Offenlegung Ihrer PIN oder durch die Verwendung Ihrer Kartendaten für den Kauf von Waren über das Internet. Die physische Karte muss vor der Verwendung vom Karteninhaber auf dem Unterschriftstreifen auf der Rückseite der Karte unterzeichnet werden.
- 5.2 Wir sind in folgenden Fällen berechtigt anzunehmen, dass eine Transaktion von Ihnen oder einem in Ihrem Namen handelnden Karteninhaber autorisiert wurde, und Sie daher Ihre Zustimmung zu der Transaktion gegeben haben:
- 5.2.1 Im Falle einer physischen Karte:
- 5.2.1.1 Wenn der Magnetstreifen auf der Karte vom Händler durch das Lesegerät gezogen oder die Karte in ein Chip & PIN-Gerät gesteckt wurde;
- 5.2.1.2 Die Karten-PIN eingegeben wurde oder ein Verkaufsbeleg unterschrieben wurde; oder
- 5.2.1.3 Die Karte auf ein kontaktloses Lesegerät gelegt und von diesem akzeptiert wurde.
- 5.2.2 Im Falle einer physischen oder virtuellen Karte:
- 5.2.2.1 Wenn dem Einzelhändler oder dem PISP relevante Informationen zur Verfügung gestellt wurden, die es ihm ermöglichen, die Transaktion abzuwickeln, z. B. indem dem Einzelhändler der dreistellige Sicherheitscode auf der Rückseite der Karte im Falle einer Internet- oder anderen nicht persönlichen Transaktion mitgeteilt wird.
- 5.3 In der Regel werden wir elektronisch über Ihre Genehmigung gemäß den Regeln und Verfahren des Zahlungssystems (Mastercard-Netzwerk) benachrichtigt. Sobald Sie eine Transaktion autorisiert haben, kann sie nicht mehr gestoppt oder widerrufen werden. Unter bestimmten Umständen können Sie jedoch einen Anspruch auf eine Rückerstattung gemäß den Klauseln 13 und 14 haben.
- 5.4 Nach Erhalt der Mitteilung über die Genehmigung einer Transaktion und des Zahlungsauftrags werden wir in der Regel den Wert der Transaktion sowie alle anfallenden Gebühren und Entgelte von den verfügbaren Geldmitteln abziehen. Die Transaktionen werden wie folgt ausgeführt;
- 5.4.1 Innerhalb des EWR werden wir alle Transaktion wie folgt durchführen:
- 5.4.1.1 In Euro;
- 5.4.1.2 In Pfund Sterling, falls vollständig in Gibraltar ausgeführt; oder
- 5.4.1.3 Mit nur einer Währungsumrechnung zwischen Euro und Pfund Sterling, sofern die erforderliche Währungsumrechnung in Gibraltar durchgeführt wird und bei grenzüberschreitenden Transaktionen die grenzüberschreitende Überweisung in Euro erfolgt, durch Überweisung des Transaktionsbetrags an den Zahlungsdienstleister des

Einzelhändlers bis zum Ende des nächsten Geschäftstages nach Erhalt des Zahlungsauftrags.

- 5.4.2 Alle anderen Transaktionen innerhalb des EWR werden spätestens 4 Geschäftstage nach Erhalt des Zahlungsauftrags ausgeführt.
- 5.4.3 Wenn der Zahlungsdienstleister des Einzelhändlers außerhalb des EWR ansässig ist, werden wir die Transaktion so schnell wie möglich durchführen.
- 5.4.4 Der Zahlungsauftrag wird erhalten, wenn wir ihn vom Zahlungsdienstleister des Einzelhändlers, vom Betreiber des Geldautomaten oder direkt von Ihnen empfangen. Empfangen wir den Zahlungsauftrag an einem Tag, der kein Geschäftstag ist, oder nach 16:30 Uhr an einem Geschäftstag, gilt er als am folgenden Geschäftstag bei uns eingegangen.
- 5.5 Unter normalen Umständen wird bei einem Versuch, eine Zahlung zu leisten, die die verfügbaren Geldmittel übersteigt, die Transaktion abgelehnt. Unter bestimmten Umständen kann eine Transaktion die verfügbaren Geldmittel in einen negativen Saldo bringen – dies ist normalerweise der Fall, wenn der Einzelhändler es versäumt hat, die Genehmigung für die Transaktion einzuholen. In diesen Fällen werden wir versuchen, einen Teil oder das gesamte Geld von dem Einzelhändler zurückzufordern, falls wir dies können und wir davon ausgehen können, dass Sie oder der Karteninhaber die Karte nicht absichtlich in einer Weise verwendet haben, die zu einem negativen Saldo führen würde. Wir werden solche Fälle von Fall zu Fall behandeln, aber bei einem negativen Saldo in dem Master Wallet können wir von Ihnen verlangen, den Fehlbetrag auszugleichen, und wir können die Verwendung Ihrer Karte so lange einschränken oder aussetzen, bis verfügbare Geldmittel vorhanden sind.
- 5.6 Die Karte kann ganz oder teilweise für die Bezahlung von Einkäufen verwendet werden. Im Falle einer Teilzahlung ist der Karteninhaber verpflichtet, den ausstehenden Betrag des Kaufs auf andere Weise zu bezahlen, z. B. in bar oder per Debitkarte oder Kreditkarte.
- 5.7 Die Karte kann verwendet werden, um kontaktlose Transaktionen zu ermöglichen. Bei Verwendung der Karte für kontaktlose Transaktionen gilt ein Höchstbetrag. Das Limit wird durch die Mastercard geregelt und kann von Zeit zu Zeit variieren. Wir werden Sie über das Limit und über Änderungen des Limits in der Pleo App informieren.
- 5.8 Wird die Karte für eine Transaktion in einer anderen Währung als derjenigen, in der die Karte denominiert ist, verwendet, wird die Transaktion in diese Währung zu einem von Mastercard International Incorporated festgelegten Kurs (siehe www.mastercard.com/global/currencyconversion) umgerechnet, in der die Karte im Rahmen des Mastercard Kartensystemnetzwerks denominiert ist. Der Wechselkurs variiert im Laufe des Tages und wird nicht von uns festgelegt, daher sind wir nicht verantwortlich für den Wechselkurs und können nicht garantieren, dass Sie einen günstigen Wechselkurs erhalten. Änderungen der Wechselkurse können sofort und ohne Vorankündigung vorgenommen werden. Sie können Informationen über den nach Abschluss der Transaktion verwendeten Wechselkurs anfordern, indem Sie sich an unser Kundenserviceteam gemäß Klausel 15 wenden. Sie werden bei jeder Transaktion auch über den jeweils gültigen Wechselkurs in Ihrem Online-Konto informiert, das täglich aktualisiert wird und in dem der Umtausch von uns durchgeführt wurde.
- 5.9 Normalerweise können wir Transaktionen 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr unterstützen. Wir können dies jedoch nicht garantieren und unter bestimmten Umständen – zum Beispiel bei einem schwerwiegenden technischen Problem - können wir keine Transaktionen empfangen oder abschließen.

6. BESCHRÄNKUNGEN FÜR DIE VERWENDUNG DER KARTE

- 6.1 Sie müssen sicherstellen, dass Sie für alle Käufe, Zahlungen oder Bargeldabhebungen mit der Karte

über ausreichend verfügbare Geldmittel verfügen.

- 6.2 Die Karte ist nicht mit einem Bankeinzahlungskonto verknüpft und stellt keine Scheckkarte, Kundenkreditkarte oder Kreditkarte, noch darf sie als Identitätsnachweis verwendet werden.
- 6.3 Die Karte darf nicht für Glücksspiele oder illegale Zwecke verwendet werden. Darüber hinaus können bestimmte Arten von Transaktionen blockiert werden.
- 6.4 Das Master Wallet darf nur von dem Firmenkunden aufgeladen werden, auf dessen Namen die Karte oder das Master Wallet registriert ist und der den Vertrag akzeptiert hat. Die Karte darf nur aus dem Master Wallet aufgeladen werden. Das Aufladen durch Karteninhaber oder durch eine andere Quelle ist nicht gestattet. Die geltenden Master Wallet-Aufladegebühren sind in Klausel 4.1 aufgeführt. Zur Vorbeugung von Betrug, Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung oder anderen Arten von Finanzkriminalität behalten wir uns das Recht vor, diese Limits zu ändern und jede Aufladung zu jedem beliebigen Zeitpunkt abzulehnen. Das Master Wallet und die Karte dürfen nur über die von uns genehmigten Kanäle geladen werden. Die Beschaffenheit dieser Aufladekanäle hängt von den Geschäftsbeziehungen ab, die wir mit unseren Partnern unterhalten. Wir werden in der Pleo App diese Aufladekanäle beschreiben, die für Ihre Master Wallet gelten; sollten Sie jedoch Fragen zu den Auflademöglichkeiten für Ihr Master Wallet haben, wenden Sie sich bitte an unser Kundenserviceteam, siehe Klausel 15.
- 6.5 Für die Karte können Ausgabenlimits gelten.
- 6.6 Bei jedem vorab autorisierten Betrag (z. B. eine Hotelbuchung oder eine Autovermietung) werden Ihre verfügbaren Geldmittel so lange „vorgehalten“, bis der Einzelhändler uns den endgültigen Zahlungsbetrag des Kaufs schickt. Sobald der endgültige Zahlungsbetrag eingegangen ist, wird der vorgehaltene, vorab autorisierte Betrag entfernt. Es kann bis zu 30 Tage dauern, bis der vorgehaltene Betrag entfernt wurde. Während der Halteperiode haben Sie und die Karteninhaber keinen Zugriff auf den vorab autorisierten Betrag.

7. VERWALTUNG IHRER KARTE

- 7.1 Wir werden Ihre monatliche Kontoauszüge im „Online Account Center“ (Online-Kontozentrum) hinterlegen. Wir senden Ihnen eine Benachrichtigung in unserer App, die Sie informiert, sobald ein Kontoauszug verfügbar ist, und fügen einen Link zu Ihrem Online-Kontozentrum in diese Benachrichtigung ein. Jeder Kontoauszug wird Folgendes ausweisen: eine Referenz, die es Ihnen ermöglicht, die einzelnen Transaktionen, deren Betrag und die Währung, in der Ihre Karte belastet wird, zu identifizieren sowie den Betrag aller Transaktionsgebühren einschließlich Aufschlüsselung, falls zutreffend. Sie können dem Kontoauszug auch den von uns in der Transaktion verwendeten Wechselkurs, den Betrag der Transaktion nach der Währungsumrechnung, falls zutreffend sowie das Valutadatum der Transaktion entnehmen. Wenn mehr als einen Monat lang keine Transaktionen auf der Karte zu verzeichnen sind, werden wir Ihnen keine Abrechnung zukommen lassen.
- 7.2 Für die Verwaltung der Karte benötigen Sie einen Internetzugang. Sie können den Saldo und die verfügbaren Geldmittel auf Ihrer Karte überprüfen oder einen Auszug der letzten Transaktionen einsehen, der in Echtzeit aktualisiert wird, indem Sie unsere Website im Online-Kontozentrum besuchen und sich in ihrem Konto anmelden.
- 7.3 Sie können verlangen, dass Ihnen die in Klausel 7.1 genannten Informationen gemäß Klausel 7.2 (anstatt im Online-Kontozentrum) zur Verfügung gestellt werden. Dies müssen Sie separat anfordern, indem Sie sich an unser Kundenserviceteam wenden. Wenn Sie Fragen haben, wenden Sie sich bitte an unser Kundenserviceteam (siehe Klausel 15).

- 7.4 Wenn Sie möchten, dass wir Ihnen die in Klausel 7.1 genannten Informationen häufiger als monatlich oder nicht per E-Mail zur Verfügung stellen (oder wenn dies nach Klausel 7.3 anders vereinbart ist, häufiger als vereinbart oder auf eine andere Weise als vereinbart erfolgen soll), sind wir berechtigt, Ihnen eine angemessene Verwaltungsgebühr zu berechnen, um unsere Kosten für eine häufigere oder für andere Art der Bereitstellung der Informationen zu decken.

8. ABLAUF DER KARTE

- 8.1 Ihre Karte läuft am Ablaufdatum ab. Zu diesem Zeitpunkt endet dieser Vertrag vorbehaltlich der nachstehenden Klausel 8.2 in Übereinstimmung mit Klausel 10. Die Karte wird dann nicht mehr funktionieren und Sie sind nicht berechtigt, die Karte zu verwenden.
- 8.2 In einigen Fällen können wir Ihnen kurz vor dem Ablaufdatum eine neue Karte ausstellen, wir sind jedoch nicht dazu verpflichtet und können nach eigenem Ermessen entscheiden, keine Ersatzkarte ausstellen. Wenn wir eine neue Karte ausstellen, gilt ein neues Ablaufdatum und die neue Karte wird an diesem Ablaufdatum ablaufen.
- 8.3 Wenn Sie keine Ersatzkarte erhalten möchten, können Sie den Vertrag gemäß Klausel 10.3 kostenlos kündigen.

9. KÜNDIGUNGS- UND RÜCKERSTATTUNGSVERFAHREN

- 9.1 Sie können diesen Vertrag, Ihr Master Wallet und die Karten gemäß Klausel 10.3 kündigen und eine Rückführung aller verfügbaren Geldmittel veranlassen, indem Sie sich an unser Kundenserviceteam gemäß Klausel 15 wenden. Wenn Sie jedoch den Vertrag kündigen und vor Ablauf des Vertrags einen Rückerstattungsantrag stellen, wird Ihnen eine Rückerstattungsgebühr gemäß Klausel 4 berechnet. Nach Ablauf des Vertrags können Sie alle verfügbaren Geldmittel kostenlos rückführen lassen.
- 9.2 Vor der Kündigung und während Ihres Vertrags mit uns können Sie die verfügbaren Geldmittel ganz oder teilweise rückführen lassen, indem Sie sich an unser Kundenserviceteam gemäß Klausel 15 wenden. In diesem Fall wird Ihnen eine Rückerstattungsgebühr gemäß Klausel 4 berechnet. Wir ziehen bei Rückerstattungen an Kunden alle an uns zu zahlenden Kundengeldrückerstattungsgebühren von den verfügbaren Geldmitteln auf dem Master Wallet ab und veranlassen in der Regel eine elektronische Überweisung der verbleibenden verfügbaren Geldmittel auf das ursprüngliche Rückerstattungsbankkonto des Firmenkunden.
- 9.3 Wir werden Ihren Rückerstattungsantrag nicht durchführen, wenn wir glauben, dass Sie falsche Angaben erteilt haben, wenn wir die Sicherheit einer Transaktion in Zweifel ziehen, wenn Ihre Master Wallet sich nicht in ordnungsgemäßem Zustand befindet, oder wenn nicht genügend verfügbare Geldmittel für die Deckung der Kundengeldrückerstattungsgebühr vorhanden sind.
- 9.4 Wenn Sie die Rückerstattung des gesamten Restguthabens gemäß Klausel 9.2 beantragen, gehen wir davon aus, dass Sie beabsichtigen, diesen Vertrag zu kündigen, und werden Ihr Master Wallet und Ihre Karten stornieren.
- 9.5 Wenn Ihnen nach der Beendigung des Vertrags aus welchem Grund auch immer noch verfügbare Geldmittel zur Verfügung stehen, können Sie sich diese bis zu 6 Jahre nach der Beendigung vollständig rückerstatten lassen. Sofern verfügbare Geldmittel vorhanden sind, berechnen wir Ihnen eine Kundengeldrückerstattungsgebühr, wenn Sie eine Rückerstattung nach mehr als einem Jahr nach Vertragsbeendigung anfordern.

10. ABLAUF UND BEENDIGUNG DIESES VERTRAGS

- 10.1 Vorbehaltlich der Klauseln 10.2 und 10.3 läuft dieser Vertrag aus und endet 3 Jahre nach dem Datum, an dem Sie ihn in Übereinstimmung mit Klausel 1.1 akzeptieren, vorbehaltlich:
- 10.1.1 Einer Mitteilung von uns, dass Ihr Master Wallet bei Ablauf des Vertrags verlängert wird; oder
 - 10.1.2 Eines Antrags auf Stornierung durch Sie und/oder Rückerstattung des gesamten Restbetrags in Ihrem Master Wallet gemäß Klausel 9.2 und 9.6 oben. Es kommen keine Stornogebühren zur Anwendung, jedoch kann eine Kundengeldrückerstattungsgebühr gemäß Klausel 4 anfallen.
- 10.2 Wir können diesen Vertrag kündigen:
- 10.2.1 Wenn Sie oder ein Karteninhaber einen wichtigen Bestandteil dieses Vertrags verletzen oder wiederholt gegen den Vertrag verstoßen und die Angelegenheit nicht innerhalb von 10 Tagen beilegen oder Ihre Karte oder eine ihrer Funktionen in einer Weise verwenden, die wir nach den allgemeinen Standards für betrügerisch oder rechtswidrig halten;
 - 10.2.2 Wenn Sie oder ein Karteninhaber in einer Weise handeln, die für unsere Mitarbeiter oder einen unserer Vertreter bedrohlich oder beleidigend ist; oder
 - 10.2.3 Wenn Sie Ihnen entstandene Gebühren oder Entgelte nicht zahlen, oder wenn Sie eine Unterdeckung Ihres Kartensaldos nicht ausgleichen.
- Wir können zudem den Vertrag ohne Angabe von Gründen mit einer Frist von zwei Monaten kündigen.
- 10.3 Sie können den Vertrag jederzeit kostenlos kündigen, indem Sie uns über die Kontaktdaten in Klausel 15.1 kontaktieren. Es kann jedoch eine Kundengeldrückerstattungsgebühr gemäß Klausel 4 erhoben werden.
- 10.4 Wenn der Vertrag endet, werden wir Ihr Master Wallet und alle Karten stornieren, und Sie müssen uns so schnell wie möglich mitteilen, wie wir mit ungenutzten verfügbaren Geldmitteln verfahren sollen, indem Sie an folgende Adresse schreiben: support@pleo.io.

11. SICHERE AUFBEWAHRUNG IHRER KARTE UND IHRER DATEN; HAFTUNG DES FIRMENKUNDEN

- 11.1 Wir gehen davon aus, dass alle von Ihnen oder einem Karteninhaber mit Ihren Karten- oder Kartendaten getätigten Transaktionen von Ihnen oder einem Karteninhaber durchgeführt werden, es sei denn, Sie teilen uns gemäß Klausel 14.1 etwas anderes mit.
- 11.2 Sie, als Firmenkunde, sind für die Aufbewahrung und Sicherheit Ihrer Karte und deren Daten durch Karteninhaber verantwortlich, sowie für alle Kartentransaktionen, vertragliche Gebühren sowie Verluste und Verbindlichkeiten, die sich aus der Verwendung oder dem Missbrauch der Karte oder des Master Wallet ergeben. Dies bedeutet: Sie müssen alle angemessenen Maßnahmen ergreifen und sicherstellen, dass jeder Karteninhaber alle angemessenen Schritte unternimmt, um den Verlust, Diebstahl oder Missbrauch der Karte oder der Daten zu vermeiden. Geben Sie die Kartendaten nicht an Dritte weiter und stellen Sie sicher, dass kein Karteninhaber sie an Dritte weitergibt, es sei denn, dies ist für die Durchführung einer Transaktion erforderlich.
- 11.3 Sie müssen sicherstellen, dass jeder Karteninhaber seine PIN jederzeit sicher aufbewahrt. Dazu gehört:

- 11.3.1 Dass Sie sich Ihre PIN nach deren Erhalt sofort einprägen;
- 11.3.2 Dass Sie niemals die PIN auf die Karte oder auf etwas, das Sie normalerweise zusammen mit Ihrer Karte aufbewahren, vermerken;
- 11.3.3 Dass Sie die PIN jederzeit geheim halten, unter anderem, indem Sie Ihre PIN nicht verwenden, wenn jemand anderes dabei zusieht; und
- 11.3.4 Dass Sie die PIN nicht an Dritte weitergeben.

Die Nichteinhaltung kann als grobe Fahrlässigkeit behandelt werden und dazu führen, dass Sie keine Rechte haben, Verluste geltend zu machen. TEILEN SIE IHRE PIN NIEMALS DRITTEN (AUSSER EINEM KARTENINHABER) SCHRIFTLICH ODER ANDERWEITIG MIT. Dazu gehören gedruckte Mitteilungen, E-Mails und Online-Formulare.

12. VERLORENE, GESTOHLENE ODER BESCHÄDIGTE KARTEN

- 12.1 Wenn Sie Ihre Karte verlieren oder ein Karteninhaber sie verliert, wenn die Karte gestohlen oder beschädigt wird oder Sie vermuten, dass sie ohne Ihre Zustimmung verwendet wurde, müssen Sie uns unverzüglich benachrichtigen, sobald Sie davon Kenntnis erhalten. Sie können dies tun, indem Sie Ihre Karte entweder über die Mobil- oder Webanwendung sperren oder indem Sie unser Kundenserviceteam gemäß Klausel 15 dieses Vertrags anrufen. Sie werden dann gebeten, Ihre Kartenummer und andere Informationen anzugeben, um sicherzustellen, dass Sie Kunde sind oder dass der Benachrichtigende ein autorisierter Karteninhaber ist. Nach erfolgreichem Abschluss der Überprüfung sperren wir dann unverzüglich jede verlorene oder gestohlene Karte, um eine unbefugte Nutzung zu verhindern, und stornieren jede beschädigte Karte, um eine weitere Nutzung zu verhindern.
- 12.2 Nachdem Sie uns über den Verlust, Diebstahl oder das Risiko des Missbrauchs informiert haben und vorausgesetzt, dass wir in der Lage sind, Ihre Karte zu identifizieren und bestimmte Sicherheitschecks durchzuführen, stellen wir Ihnen eine Ersatzkarte und/oder PIN aus. Für die Neuausstellung einer verlorenen oder gestohlenen Karte können bestimmte Gebühren anfallen, siehe Klausel 4 für weitere Einzelheiten.

13. EINKÄUFE BEI EINZELHÄNDLERN

- 13.1 Wir sind nicht verantwortlich für die Sicherheit, Rechtmäßigkeit, Qualität oder einen anderen Aspekt der mit der Karte erworbenen Waren und Dienstleistungen.
- 13.2 Wenn ein Einzelhändler aus welchem Grund auch immer eine Rückerstattung leistet (z. B. wenn Sie die Ware als fehlerhaft zurücksenden), kann es mehrere Tage dauern, bis die Benachrichtigung über die Rückerstattung und der entsprechend Geldbetrag bei uns eingegangen ist. Bitte rechnen Sie mit 5-10 Tagen ab dem Datum der Rückerstattung, bis die Rückerstattung auf Ihre Karte gebucht werden kann.

14. TRANSAKTIONSSTREITIGKEITEN UND KARTENSPERRUNG

- 14.1 Wenn Sie glauben, dass Sie oder der Karteninhaber eine bestimmte Transaktion nicht genehmigt haben oder dass eine Transaktion falsch ausgeführt wurde, müssen Sie sich unverzüglich an unser Kundenserviceteam wenden – und zwar sobald Sie das Problem feststellen, spätestens jedoch 13 Monate nach Abzug des Transaktionsbetrags von den verfügbaren Geldmitteln. Wir werden so schnell wie möglich, auf jeden Fall aber spätestens am Ende des Geschäftstages nach dem Tag, an dem wir von der unbefugten Transaktion Kenntnis erhalten, jede unbefugte Transaktion und alle damit verbundenen Transaktionsgebühren und Gebühren, die im Rahmen dieses Vertrags zu zahlen

sind, vorbehaltlich der übrigen Bestimmungen in dieser Klausel 14, erstatten, es sei denn, wir haben den begründeten Verdacht, dass Sie betrügerisch gehandelt haben; in diesem Fall werden wir so schnell wie möglich eine Untersuchung durchführen und Sie über das Ergebnis informieren. Wenn die Untersuchung ergibt, dass die Transaktion tatsächlich unbefugt war, erstatten wir Ihnen die Beträge zurück, wie oben in vorliegender Klausel 14.1 ausgeführt.

- 14.2 Wenn eine von einem Einzelhändler veranlasste Transaktion (z. B. wenn Sie Ihre Karte in einem Geschäft verwenden) falsch ausgeführt wurde und wir vom Zahlungsdienstleister des Einzelhändlers den Nachweis erhalten, dass wir für die falsch ausgeführte Transaktion haftbar sind, erstatten wir gegebenenfalls und sofort die Transaktion und alle damit verbundenen Transaktionsgebühren und Entgelte, die im Rahmen dieses Vertrags zu zahlen sind.

Wir haften nicht für fehlerhaft ausgeführte Transaktionen, wenn wir nachweisen können, dass die Zahlung tatsächlich beim Zahlungsdienstleister des Händlers eingegangen ist; der in einem solchen Fall dafür haftet.

Wenn eine von Ihnen veranlasste Transaktion fehlerhaft ausgeführt wurde, erstatten wir unverzüglich die Transaktion und alle damit verbundenen Transaktionsgebühren und Entgelte, die im Rahmen dieses Vertrags zu zahlen sind, es sei denn, die von Ihnen erteilten Zahlungsanweisungen waren fehlerhaft. In diesem Fall werden wir angemessene Anstrengungen unternehmen, um die Gelder wieder einzuziehen, können Ihnen aber eine angemessene Gebühr zur Deckung unserer Verwaltungskosten berechnen, über die wir Sie im Voraus informieren werden.

Wir führen Transaktionen in Übereinstimmung mit den erhaltenen Transaktionsdetails durch. Wenn die uns zur Verfügung gestellten Angaben falsch sind, haften wir nicht für die fehlerhafte Ausführung der Transaktion, werden aber angemessene Anstrengungen unternehmen, um die betreffenden Gelder zurückzuerhalten. In einem solchen Fall können wir Ihnen eine angemessene Gebühr zur Deckung unserer Verwaltungskosten berechnen, über die wir Sie im Voraus informieren werden.

- 14.3 Wenn Sie eine Zahlung an eine Person im EWR veranlassen und die Zahlung später als in diesem Vertrag vorgesehen von dieser Person erhalten wird (Klausel 5.4), können Sie uns benachrichtigen, damit wir den Zahlungsdienstleister des Empfängers bitten können, den Betrag aller angefallenen Gebühren und Entgelte auf dem Konto des Empfängers zu korrigieren (um den Status einer rechtzeitig erhaltenen Zahlung herzustellen, so, dass kein Verlust entsteht).

Wenn Sie über uns eine verspätete Zahlung von einem anderen Zahlungsdienstleister (z. B. eine Rückerstattung von einer Bank eines Händlers) erhalten, schreiben wir Ihrem Konto den entsprechenden Betrag aller damit verbundenen Gebühren und Entgelte gut, so, dass kein Verlust entsteht.

- 14.4 Vorbehaltlich der übrigen Bestimmung dieser Klausel 14 beschränken wir Ihre Haftung auf €35 für alle Verluste, die in Bezug auf nicht autorisierte Transaktionen entstehen, die sich aus der Verwendung einer verlorenen oder gestohlenen Karte oder der Veruntreuung der Daten der Karte ergeben, außer in den folgenden Fällen:

14.4.1 Der Verlust, Diebstahl oder die Unterschlagung der Karte war von Ihnen vor der nicht autorisierten Transaktion nicht erkennbar (es sei denn, Sie haben betrügerisch gehandelt, in diesem Fall haften Sie für alle Verluste, die im Zusammenhang mit der unbefugten Transaktion entstehen), oder

14.4.2 Der Verlust wurde durch Handlungen oder Unterlassungen eines unserer Mitarbeiter oder Vertreter verursacht, in diesem Fall haften Sie nicht für Verluste.

- 14.5 Sie, der Firmenkunde, haften für alle Verluste, die im Zusammenhang mit einer nicht autorisierten Transaktion entstehen, wenn Sie:

- 14.5.1 Betrügerisch gehandelt haben; oder
- 14.5.2 Vorsätzlich oder grob fahrlässig unterlassen haben:
 - 14.5.2.1 Ihre Karte gemäß Vertrag zu schützen und zu verwenden; oder
 - 14.5.2.2 Uns gemäß Klausel 12.1 über das Problem informieren.
- 14.6 Außer in Fällen, in denen Sie betrügerisch gehandelt haben, haften Sie nicht für Verluste, die im Zusammenhang mit einer nicht autorisierten Transaktion entstehen:
 - 14.6.1 Die nach Ihrer Mitteilung an uns entstehen;
 - 14.6.2 Wenn die Karte im Zusammenhang mit einem Fernabsatzvertrag verwendet wurde, z. B. für einen Online-Kauf;
 - 14.6.3 Wenn wir Ihnen nicht die geeigneten Mittel zur Benachrichtigung gemäß Klausel 12.1 zur Verfügung gestellt haben.
- 14.7 Je nach den Umständen kann unser Kundenserviceteam verlangen, dass Sie ein Streitbeilegungsformular ausfüllen. Wir können eine Untersuchung durchführen, entweder vor oder nach einer Rückerstattung. Wir werden Sie so schnell wie möglich über das Ergebnis einer solchen Untersuchung informieren. Wenn unsere Untersuchungen ergeben, dass eine strittige Transaktion von Ihnen oder einem Karteninhaber genehmigt wurde oder Sie oder ein Karteninhaber betrügerisch oder grob fahrlässig gehandelt haben, können wir jede Rückerstattung rückgängig machen und Sie haften für alle Verluste, die uns im Zusammenhang mit der Transaktion entstehen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Kosten einer von uns im Zusammenhang mit der Transaktion durchgeführten Untersuchung. Wir werden Sie in einem angemessenen Zeitraum vorab über jede Rückerstattung informieren.
- 14.8 Unter bestimmten Umständen wird eine Transaktion eingeleitet, aber nicht vollständig abgeschlossen. In diesem Fall kann es dazu kommen, dass der Wert der Transaktion von den verfügbaren Geldmitteln abgezogen wird und somit nicht zur Verfügung steht – wir bezeichnen dies als „schwebende Autorisierung“ oder „Sperre“. In diesen Fällen müssen Sie sich gemäß Klausel 15 an unser Kundenserviceteam wenden und entsprechende Beweise vorlegen, um nachzuweisen, dass die Transaktion storniert oder rückgängig gemacht wurde.
- 14.9 Unter bestimmten Umständen können wir ohne Vorankündigung die Durchführung einer von Ihnen oder einem Karteninhaber autorisierten Transaktion verweigern. Zu diesen Umständen gehören:
 - 14.9.1 Wenn wir begründete Bedenken hinsichtlich der Sicherheit Ihrer Karte haben oder wenn wir vermuten, dass Ihre Karte in betrügerischer oder unbefugter Weise verwendet wird;
 - 14.9.2 Wenn nicht genügend verfügbare Geldmittel bereitstehen, um die Transaktion und alle damit verbundenen Gebühren zum Zeitpunkt des Eingangs der Mitteilung über die Transaktion zu decken;
 - 14.9.3 Wenn es eine Unterdeckung bei Ihren verfügbaren Geldmitteln gibt;
 - 14.9.4 Wenn wir begründeten Anlass zu der Annahme haben, dass Sie oder ein Karteninhaber gegen diesen Vertrag verstoßen;

- 14.9.5 Wenn es zu Fehlern, Ausfällen (mechanisch oder anderweitig) oder Ablehnungen von Einzelhändlern, Zahlungsabwickler oder Zahlungssystemen kommt, die Transaktionen abwickeln; oder
- 14.9.6 Wenn wir gesetzlich dazu verpflichtet sind.
- 14.10 Sofern eine Weigerung unsererseits nicht rechtswidrig wäre, werden wir Sie, wenn wir uns weigern, eine Transaktion für Sie oder einen anderen Karteninhaber gemäß Klausel 14.9 abzuwickeln, so schnell wie möglich über die Ablehnung und die Gründe für die Ablehnung informieren, gegebenenfalls zusammen mit dem Verfahren zur Behebung von sachlichen Fehlern, die zur Ablehnung geführt haben.
- 14.11 Wir können Ihre Karte sperren und in diesem Fall können Sie Ihre Karte nicht für Transaktionen verwenden, wenn wir begründete Bedenken hinsichtlich der Sicherheit Ihrer Karte haben oder wenn wir vermuten, dass Ihre Karte in betrügerischer oder unbefugter Weise verwendet wird. Wir werden Sie im Voraus oder unmittelbar danach über eine solche Aussetzung und die Gründe für die Aussetzung informieren, es sei denn, dies würde angemessene Sicherheitsmaßnahmen beeinträchtigen oder anderweitig rechtswidrig sein. Wir werden die Aussetzung aufheben und gegebenenfalls so schnell wie möglich eine neue kostenlose Karte ausstellen, sobald die Gründe für die Aussetzung entfallen sind. Sie können sich auch gemäß Klausel 15 an den Kundenservice wenden, um zu veranlassen, dass eine Aussetzung gegebenenfalls aufgehoben wird.
- 14.12 Diese Klausel 14.12 gilt für die Nutzung von AISP- oder PISP-Diensten. Wir können einen AISP- oder PISP-Zugang zu Ihrem mit Ihrer Karte verbundenen E-Geld-Konto aus angemessen begründeten und ordnungsgemäß nachgewiesenen Gründen verweigern, die sich auf den nicht autorisierten oder betrügerischen Zugang zu Ihrem Konto durch diesen AISP oder PISP beziehen; dies umfasst eine nicht autorisierte oder betrügerische Einleitung einer Transaktion. Wenn wir den Zugang auf diese Weise verweigern, werden wir Sie nach Möglichkeit im Voraus oder unmittelbar nach der Verweigerung des Zugangs über die Verweigerung und deren Begründung informieren, es sei denn, dies würde angemessen begründete Sicherheitserwägungen gefährden oder ist rechtswidrig. Wir werden den AISP- oder PISP-Zugriff auf Ihr Konto erneut gewähren, sobald die Gründe für die Zugangsverweigerung nicht mehr bestehen.
- 14.13 Sie können eine Rückerstattung für eine von Ihnen autorisierte Transaktion verlangen, falls:
- 14.13.1 Die Autorisierung nicht den genauen Betrag aufführte, als Sie oder der Karteninhaber der Transaktion zugestimmt haben; und
- 14.13.2 Der Betrag der Transaktion den Betrag übersteigt, den Sie oder der Karteninhaber angemessenerweise hätten erwarten können, im Hinblick auf Ihr bisheriges Ausgabeverhalten mit der Karte, den Vertrag und die relevanten Umstände.

Eine solche Rückerstattung muss von unserem Kundenserviceteam innerhalb von 8 Wochen nach Abzug des Betrages von der Karte beantragt werden. Wir können von Ihnen verlangen, dass Sie uns Beweise zur Begründung Ihrer Forderung vorlegen. Jede Rückerstattung oder Begründung für die Ablehnung einer Rückerstattung wird innerhalb von 10 Geschäftstagen nach Erhalt Ihrer Rückerstattungsanfrage oder, falls zutreffend, innerhalb von 10 Geschäftstagen nach Erhalt aller weiteren von uns angeforderten Beweise bereitgestellt. Jede Rückerstattung entspricht dem Betrag der Transaktion. Eine solche Rückerstattung ist gebührenfrei.

15. KUNDENSERVICE, KOMMUNIKATION UND BESCHWERDEN

- 15.1 Unser Kundenserviceteam ist in der Regel 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche erreichbar. Während dieser Zeiten werden wir uns bemühen, alle Anfragen umgehend zu beantworten. Beachten Sie jedoch bitte, dass bestimmte Anfragen nur während der normalen Geschäftszeiten bearbeitet werden können. Sie können unser Kundenserviceteam auf folgende Weise kontaktieren:

- Telefonisch +44 0330 808 1006
- per E-Mail support@pleo.io

Wenn wir Sie kontaktieren oder Ihnen eine Benachrichtigung im Rahmen dieses Vertrags zusenden müssen, erfolgt dies entweder in Form einer Benachrichtigung in Ihrem Online-Kontozentrum oder einer E-Mail an die E-Mail-Adresse, die Sie uns beim Erhalt der Karte angegeben haben, sofern in dem Vertrag nichts anderes angegeben ist.

Wenn wir Sie im Falle von vermuteten oder tatsächlichen Betrugs- oder Sicherheitsbedrohungen kontaktieren müssen, werden wir Sie entweder per E-Mail, Telefon oder durch eine Benachrichtigung in Ihrem Online-Kontozentrum benachrichtigen, die Sie auffordert, sich an unser Kundenserviceteam zu wenden.

- 15.2 Unsere Geschäftszeiten sind Montag bis Freitag, 9 bis 17 Uhr (MEZ). Korrespondenz, die nach Geschäftsschluss an einem bestimmten Tag oder an einem anderen als einem Geschäftstag eingeht, wird so behandelt, als wäre sie am folgenden Geschäftstag eingegangen.
- 15.3 Wenn Sie mit einem Bestandteil der Dienstleistung, die Sie erhalten, nicht zufrieden sind, sollten Sie Ihre Beschwerde an unser Kundenserviceteam richten. Nutzen Sie hierfür die Kontaktdaten, die in Klausel 15.1 oben aufgeführt sind. Anrufe können zu Schulungszwecken überwacht oder aufgezeichnet werden.
- 15.4 Wir tun alles in unseren Kräften Stehende, um sicherzustellen, dass Sie den bestmöglichen Service erhalten. Wenn Sie jedoch mit der Bearbeitung Ihrer Beschwerde durch unser Kundenserviceteam nicht zufrieden sind und Ihre Beschwerde eskalieren möchten, wenden Sie sich bitte in erster Instanz an den Kartenherausgeber, Pleo Financial Services ApS: Ravnsborg Tværgade 5 C, 4. Kopenhagen N, 2200, Dänemark, email: compliance@pleo.io, web www.pleo.io um weitere Unterstützung zu erhalten. Eine Kopie unseres Beschwerdeverfahrens können Sie auf unserer Website abrufen oder bei uns anfordern.
- 15.5 Wenn Sie nach Durchlaufen unseres Beschwerdeverfahrens nach wie vor unzufrieden sind, können Sie sich an die Dänische Finanzmarktaufsicht, Århusgade 110, Kopenhagen Ø, 2100, Dänemark, e-mail finanstilsynet@ftnet.dk, web www.dfsa.dk. Dabei sollten Sie beachten, dass es von Rechts wegen nicht Aufgabe der dänischen Finanzaufsicht ist, Streitigkeiten zwischen Ihnen und uns beizulegen.

16. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG

- 16.1 Keine der in den Klauseln 1.2 und 1.3 beschriebenen Organisationen haftet für:
- 16.1.1 Fehler oder Ausfälle im Zusammenhang mit der Verwendung des Master Wallet oder der Master Card, die auf ungewöhnliche und unvorhersehbare Umstände zurückzuführen sind, die außerhalb unserer Kontrolle liegen und die trotz aller gegenteiligen Bemühungen unsererseits unvermeidlich gewesen wären, einschließlich, aber nicht beschränkt auf einen Fehler in oder Ausfall von Datenverarbeitungssystemen;
- 16.1.2 Die Waren oder Dienstleistungen, die ein Karteninhaber mit Ihrer Karte kauft;
- 16.1.3 Gewinnausfall, Geschäftsausfall oder indirekte, Folge-, Sonder- oder Strafschäden;
- 16.1.4 Einen Händler, der sich weigert, eine Transaktion durchzuführen oder eine Zahlung ablehnt; oder

16.1.5 Alle Handlungen oder Unterlassungen, die eine Folge unserer Einhaltung von internationalen Vorschriften oder europäischem Recht sind.

In jedem Fall ist die Haftung der in den Klauseln 1.2 und 1.3 beschriebenen Organisationen auf den Saldo des Master Wallet zum Zeitpunkt des Eintretens des Ereignisses beschränkt.

16.2 Zusätzlich zu den in Klausel 16.1 genannten Beschränkungen ist unsere Haftung wie folgt beschränkt:

16.2.1 Wenn Ihre Karte aufgrund unseres Verschuldens fehlerhaft ist, beschränkt sich unsere Haftung auf den Ersatz der Karte oder die Rückzahlung der verfügbaren Geldmittel in Ihrem Master Wallet an Sie; oder

16.2.2 Wenn Beträge aufgrund unseres Verschuldens falsch von Ihrer Karte abgebogen werden, beschränkt sich unsere Haftung auf Zahlungen an Sie in entsprechender Höhe.

16.3 Bei jeder anderen Nichterfüllung unsererseits beschränkt sich unsere Haftung auf die Rückerstattung des Betrags der im Master Wallet verfügbaren Geldmittel.

16.4 Nichts in diesem Vertrag stellt einen Ausschluss oder eine Einschränkung unserer gesetzlichen Verantwortlichkeiten dar, die wir nicht ausschließen oder einschränken dürfen, oder unsere Haftung für Tod oder Körperverletzung.

16.5 Wenn Sie oder ein Karteninhaber Ihre Karte missbräuchlich, in einer Weise, die nicht diesem Vertrag entspricht, für illegale Zwecke verwendet haben oder wenn Sie oder ein Karteninhaber aufgrund grober Fahrlässigkeit zugelassen haben, dass Ihre Karte oder Ihre Daten gefährdet werden, sind Sie für die Verwendung und den Missbrauch der Karte verantwortlich. Wir werden alle angemessenen und notwendigen Schritte unternehmen, um Regressansprüche Ihnen gegenüber geltend zu machen. Eine maximale Haftungsbegrenzung kommt hierbei nicht zur Anwendung, es sei denn, die einschlägigen Gesetze oder Vorschriften schreiben eine solche Begrenzung vor. Das bedeutet, dass Sie sorgfältig und verantwortungsbewusst mit Ihrer Karte und Ihren Daten umgehen sollten, da Sie sonst haftbar gemacht werden.

16.6 Das Einlagensicherungssystem von Dänemark gilt nicht für Ihre Karte oder Ihr Master Wallet. Für den unwahrscheinlichen Fall der Insolvenz von Pleo Financial Services ApS, ist Pleo Financial Services ApS als regulierter E-Geld-Emittent jedoch verpflichtet, Ihre Gelder auf einem sicheren Kundenkonto vorzuhalten, insbesondere zum Zwecke der Rückzahlung von Transaktionen, die über Ihre Karte getätigt wurden. Im unwahrscheinlichen Fall einer Insolvenz werden Gelder, die auf das sichere Kundenkonto eingehen, in Übereinstimmung mit dem geltenden Recht geschützt. Wenn Sie Fragen oder ein Anliegen haben, stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Bitte kontaktieren Sie unser Kundenserviceteam für weitere Informationen.

17. IHRE PERSONENBEZOGENEN DATEN

17.1 Wir erfassen bestimmte Informationen über Sie und die Karteninhaber, um das Kartenprogramm zu betreiben. Pleo Technologies A/S und Pleo Financial Services ApS sind Verantwortliche für Ihre personenbezogenen Daten und werden Ihre personenbezogenen Daten in Übereinstimmung mit den geltenden Datenschutzgesetzen in Deutschland, Dänemark und Europa verarbeiten und schützen.

17.2 Wir können Ihre personenbezogenen Daten außerhalb des EWR an unsere Geschäftspartner weitergeben, wenn dies für die Erbringung unserer Dienstleistungen für Sie erforderlich ist, wie z. B. Kundenservice, Kontoführung, Finanzabgleich oder wenn die Weitergabe aufgrund Ihrer Anfrage

erforderlich ist, wie z. B. die Abwicklung einer internationalen Transaktion. Wenn wir personenbezogene Daten außerhalb des EWR übermitteln, werden wir Maßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass Ihre personenbezogenen Daten einen im Wesentlichen ähnlichen Schutz genießen wie die innerhalb des EWR verarbeiteten personenbezogenen Daten. Bitte beachten Sie, dass nicht alle Länder Vorschriften für den Schutz personenbezogener Daten haben, die denjenigen des EWR entsprechen. Mit Ihrer Nutzung unserer Produkte und Dienstleistungen willigen Sie in die Übermittlung Ihrer personenbezogenen Daten außerhalb des EWR ein. Wenn Sie Ihre Einwilligung zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten oder deren Übermittlung außerhalb des EWR widerrufen möchten, können Sie sich an die in Klausel 15.1 genannten Stellen wenden. Wir können in einem solchen Fall unsere Dienstleistungen nicht mehr für Sie erbringen. Daher gilt ein solcher Widerruf der Einwilligung als Beendigung des Vertrags.

- 17.3 Ohne Ihre ausdrückliche Einwilligung werden Ihre personenbezogenen Daten weder von uns noch von unseren Handelspartnern zu Marketingzwecken verwendet (es sei denn, Sie haben Ihre Einwilligung dazu direkt erteilt) noch werden sie an Dritte weitergegeben, die nicht mit dem Kartensystem verbunden sind.
- 17.4 Sie haben das Recht, Einzelheiten zu den personenbezogenen Daten, die über Sie gespeichert sind, anzufordern. Sie erhalten diese Angaben, indem Sie sich schriftlich an uns wenden. Soweit gesetzlich zulässig, können wir für diesen Service eine Gebühr in Rechnung stellen.
- 17.5 Bitte informieren Sie sich über die Einzelheiten hierzu in der Datenschutzerklärung von Pleo Technologies A/S unter <https://www.pleo.io/en/legal/>. Mit der Annahme des Vertrags gilt Ihre Einwilligung zu diesen Datenschutzerklärungen als erteilt.

18. ÄNDERUNGEN DES VERTRAGS

- 18.1 Wenn Änderungen vorgenommen werden, wird dies mindestens zwei Monate vor Inkrafttreten der Änderungen auf unserer Website veröffentlicht (es sei denn, das Gesetz verlangt oder erlaubt eine kurzfristige Änderung vorzunehmen, oder bei einer Änderung des Wechselkurses). Kopien der aktuellsten Version des Vertrags sind immer auf unserer Website verfügbar und werden Ihnen auf Anfrage kostenlos während der Vertragslaufzeit per E-Mail zugesandt.
- 18.2 Wir werden Sie zudem mindestens zwei Monate im Voraus über jede Änderung des Vertrags per E-Mail informieren. Es wird davon ausgegangen, dass Sie die Änderung akzeptiert haben, wenn Sie uns vor Inkrafttreten der Änderung nicht anderweitig informieren und die Karte weiterhin verwenden. Wenn Sie die Änderung nicht akzeptieren, können Sie diesen Vertrag vor Ablauf der Frist sofort und kostenlos beenden.
- 18.3 Es kann vorkommen, dass wir diesen Vertrag ohne Vorankündigung oder mit einer Frist von weniger als zwei Monaten ändern müssen, dies würde jedoch in einer sehr begrenzten Anzahl von Fällen erfolgen und nur aus rechtlichen, behördlichen oder Sicherheitsgründen oder um die ordnungsgemäße Bereitstellung des Kartensystems zu ermöglichen. In diesem Fall werden wir Sie so früh wie möglich, bzw. so schnell wie möglich nach Inkrafttreten der Änderung, falls eine Vorankündigung nicht möglich ist, über diese Änderungen informieren. Ihr Recht nach Klausel 10.3, den Vertrag jederzeit kostenlos zu kündigen, bleibt unberührt.

19. RECHT UND GERICHTSBARKEIT

- 19.1 Auf diesen Vertrag und Ihre Beziehung zu uns, die sich aus diesem Vertrag ergibt, findet ausschließlich das Recht von Dänemark Anwendung. Alle Streitigkeiten, in Bezug auf den Vertrag unterliegen der ausschließlichen Zuständigkeit der Gerichtsbarkeit Dänemarks.

20. ABTRETUNG

- 20.1 Wir können die Nutzen und Lasten dieses Vertrags jederzeit an ein anderes Unternehmen abtreten, indem wir Sie 2 Monate im Voraus darüber informieren. Eine solche Übertragung beeinträchtigt Ihre Rechte nicht. Durch die weitere Nutzung der Karte nach Ablauf der 2-monatigen Mitteilungsfrist erklären Sie sich mit der Abtretung einverstanden. Wenn Sie mit der Abtretung nicht einverstanden sind, können Sie den Vertrag kündigen und eine gebührenfreie Rückführung der verfügbaren Geldmittel verlangen.

21. SALVATORISCHE KLAUSEL

- 21.1 Wenn eine Vertragsbestimmung ganz oder teilweise als rechtswidrig oder nicht durchsetzbar erachtet wird, so ist diese Bestimmung insoweit nicht als Teil des Vertrags auszulegen, wobei die Gültigkeit und Durchsetzbarkeit der übrigen Vertragsbestimmungen unberührt bleibt.