

Algemene voorwaarden voor de SumUp persoonlijke diensten

Voorwaarden van toepassing op Profielen geregistreerd vanaf 14 juli 2023

Laatst bijgewerkt: 14 juli 2023

DEEL ÉÉN

1. Inleiding

1.1 Deze voorwaarden vormen een overeenkomst tussen u en SumUp EU Payments UAB (“**SumUp**”, “**wij**”, “**ons**”). Ze hebben betrekking op ons aanbod en uw gebruik van:

(a) uw SumUp-account (“**Rekening**” of “**Profiel**”);

(b) onze mobiele app, SumUp.io (onze “**App**”); en

(c) de elektronische geld-, kaart- en betaaldiensten waarvan u via onze App of onze websites gebruik kunt maken (“**Website**”) (naar deze diensten, in combinatie met uw Profiel en onze App, verwijzen we met de term “**Diensten**”).

1.2 Print of download dit document en bewaar het om het in de toekomst nog eens te kunnen raadplegen. De laatste versie van deze voorwaarden is altijd beschikbaar in onze App.

1.3 Informatie over hoe we uw gegevens verzamelen, gebruiken en beschermen, vindt u in ons [Privacybeleid](#). Ook dit is van toepassing op uw gebruik van onze Diensten.

1.4 Om gebruik te mogen maken van onze Diensten, moet u minimaal 18 jaar oud zijn en als inwoner geregistreerd zijn in Nederland. U mag onze Diensten alleen gebruiken voor persoonlijke, en niet voor zakelijke doeleinden. We kunnen het aanbod van onze Diensten stopzetten, als we om gegronde redenen vermoeden dat u ze gebruikt voor zakelijke doeleinden. Wilt u onze Diensten gebruiken voor zakelijke doeleinden, meld u dan aan voor onze [Diensten voor verkopers](#).

1.5 In bepaalde omstandigheden (waaronder voordat of nadat we u onze Diensten leveren of geleverd hebben) kunnen we bepaalde controles uitvoeren, van bijvoorbeeld uw identiteit, om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen. We vragen u daarvoor mogelijk om bepaalde gegevens, documenten of andere hulp.

1.6 We kunnen u ook op andere momenten om bepaalde gegevens, documenten of andere hulp vragen, wanneer we dat redelijkerwijs gepast vinden.

1.7 Indien we u vragen om gegevens of documenten, moeten de informatie en documenten die u ons verstrekt, zo nauwkeurig en volledig mogelijk zijn.

2. Gebruik van onze Diensten

2.1 Om onze Diensten te gebruiken, moet u onze App downloaden uit een officiële app store en installeren op uw smartphone of een ander compatibel apparaat. U bent verantwoordelijk voor het verkrijgen en bijwerken van compatibele hardware of apparaten die nodig zijn om toegang te verkrijgen tot en gebruik te maken van onze Diensten en onze App. We garanderen niet dat onze App met alle hardware of apparaten zal werken.

2.2 U mag onze App enkel gebruiken voor persoonlijke doeleinden op een mobiel apparaat dat u bezit of beheert en zoals toegestaan door deze Persoonlijke voorwaarden. U mag onze App of enige informatie of software die aan deze app is gekoppeld, niet wijzigen, kopiëren, publiceren, in licentie geven, verkopen of anderszins commercialiseren op een manier die niet past bij het normale en beoogde gebruik. U moet de software van onze App regelmatig controleren en, indien beschikbaar, bijwerken. We behouden ons het recht voor om de App in

voorkomende gevallen te wijzigen om deze te verbeteren. U mag de rechten voor onze App niet verhuren, leasen of anderszins overdragen. U mag onze App niet gebruiken op een manier waarvan u weet of vermoedt dat deze een belemmering vormt of zou kunnen vormen voor de Diensten van SumUp of voor iemands gebruik of genot van een product of dienst van SumUp.

2.3 We zijn niet verantwoordelijk voor schade aan uw apparaat/apparaten, of voor verlies van data als gevolg van het downloaden of gebruiken van onze App op een manier die in strijd is met deze Persoonlijke voorwaarden. We mogen u de toegang tot onze App direct ontzeggen, als u hem gebruikt op een manier die in strijd is met deze Persoonlijke voorwaarden.

2.4 We zetten ons er volledig voor in u onze Diensten te leveren, zodat u er 24 uur per dag, 7 dagen per week en het gehele jaar door gebruik van kunt maken. We kunnen onze Dienstverlening echter wel (eventueel gedeeltelijk) opschorten:

(a) als we routinematige onderhoudswerkzaamheden uitvoeren aan de Diensten of systemen die we gebruiken om deze te leveren. We kiezen er in een dergelijke situatie voor deze werkzaamheden uit te voeren op een moment waarop onze klanten er zo min mogelijk hinder van ondervinden. We proberen de overlast bovendien zo veel mogelijk te beperken;

(b) als en zo lang we van mening zijn dat dit wettelijk verplicht is; of

(c) zoals anderszins toegestaan binnen het kader van deze voorwaarden.

3. Uw Profiel onderhouden

3.1 U moet uw Profiel zo snel mogelijk bijwerken bij een wijziging van de persoonsgegevens die daarin zijn opgeslagen. Als de contactgegevens die u in uw Profiel hebt opgegeven, gewijzigd zijn en u ons daarvan nog niet op de hoogte hebt gebracht, zijn wij niet verantwoordelijk, als we berichten naar uw oude contactgegevens sturen.

3.2 U verklaart dat u verantwoordelijk bent voor de beveiliging van de inloggegevens van uw Profiel en dat uw Profiel of vertrouwelijke gegevens in relatie tot het gebruik van onze Diensten die daarin zijn opgeslagen, niet gebruikt wordt door onbevoegden. Als u vermoedt of weet dat uw Profiel zonder uw toestemming gebruikt is, als u uw smartphone kwijt bent, als iemand uw Profiel zonder uw toestemming opent of als u een andere reden hebt te vermoeden dat uw Profiel gebruikt wordt voor frauduleuze activiteiten, dan moet u ons hiervan zo snel mogelijk op de hoogte stellen via de contactgegevens hieronder en/of uw inloggegevens wijzigen in onze App. Wij nemen redelijke maatregelen om ongeoorloofd gebruik van uw gegevens te voorkomen, wanneer wij een dergelijke melding ontvangen.

3.3 In een (vermoed) geval van ongeoorloofd gebruik van of een inbreuk op de veiligheid van uw App of Profiel, sturen we een bericht naar het geverifieerde contactkanaal dat u in onze App hebt opgegeven. Daarin vindt u meer informatie en instructies over de stappen die u moet zetten. We bellen u ook op het telefoonnummer dat u in onze App hebt geregistreerd.

DEEL TWEE - SumUp Card en Wallet

4. Overzicht

4.1 U krijgt een Wallet die gekoppeld is aan uw Profiel.

4.2 Uw Wallet is een elektronische bankrekening die u kunt gebruiken om:

- (a) een saldo aan te houden met betalingen die u ontvangt;
- (b) betalingen te doen aan of te ontvangen van andere Wallets van ons of van andere bedrijven van SumUp;
- (c) een verkoper te betalen vanuit uw Wallet of een andere Betaalmethode die we ondersteunen.

4.3 U kunt ons vragen uw Kaart te koppelen aan uw Wallet. Dan kunt u betalingen doen vanuit uw Wallet.

4.4 U kunt via onze App uw saldo bekijken en informatie opvragen over de betalingen naar en vanaf uw Wallet. Ook kunt u ons daarin verzoeken betalingen te verwerken.

4.5 We geven u gratis toegang tot maandafschriften van uw Wallet. Deze kunt u downloaden of opslaan. Controleer ze regelmatig. Als u van mening bent dat een bepaalde betaling niet juist is, dan moet u ons dat binnen 13 maanden na de betaaldatum laten weten. Wacht u langer dan 13 maanden, dan komt u niet in aanmerking voor een terugbetaling.

4.6 Omdat het geld in uw Wallet elektronisch geld is:

(a) kunnen we en zullen we u hierover geen rente betalen; en

(b) wordt het niet gedekt door de Nederlandse Depositogarantie of een ander depositogarantiestelsel.

(i) In overeenstemming met geldende wetgeving houden we op een bankrekening, gescheiden van uw geld, echter een bedrag aan ter hoogte van uw saldo en alle andere saldi in Wallets die we aanbieden.

(ii) U stemt ermee in dat we op die bankrekening rente of andere inkomsten mogen verdienen en behouden.

4.7 U mag alleen geld uitgeven dat in uw Wallet zit. We verlenen u geen roodstand of een andere vorm van lening voor uw Wallet.

4.8 We kunnen beperkingen opleggen wat betreft het bedrag dat u in uw Wallet mag storten of beheren, of dat u mag uitgeven, overboeken of ontvangen met behulp van onze Diensten. We informeren u, als we dit doen. Zo kunnen we

bijvoorbeeld een limiet opleggen, als u ons daarom vraagt, of als we vermoeden dat we u daarmee kunnen behoeden tegen fraude.

5. Externe aanbieders

5.1 U kunt een Externe aanbieder gebruiken om uw saldo te bekijken en informatie op te vragen over de betalingen naar en vanaf uw Wallet. Ook kunt u ons daarin verzoeken betalingen te verwerken, op dezelfde manier waarop u dergelijke informatie opvraagt of instructies geeft via onze App.

5.2 U mag alleen een Externe aanbieder gebruiken voor dergelijke diensten, als u ermee ingestemd hebt dat deze namens u optreedt en als deze daartoe wettelijk bevoegd is.

5.3 Als u uw Profielgegevens (zie paragraaf 12.5) met een Externe aanbieder deelt en deze toegang verleent tot uw Wallet, kan deze alle activiteiten in uw Wallet inzien en volgen.

5.4 Als we echter een gegronde reden hebben om een dergelijke Externe aanbieder geen toegang te verlenen, laten we u dat zo snel mogelijk weten (tenzij dat in strijd is met de wet of als we redelijkerwijs vrezen dat onze veiligheid daardoor in het gedrang komt).

5.5 Wilt u een Externe aanbieder de toegang tot uw Profielgegevens ontzeggen of wilt u dat wij betalingen uitvoeren vanuit uw Wallet, neem dan direct contact op met ons en de Externe aanbieder.

6. Kosten en minderingen op uw Wallet

6.1 We kunnen u geld in rekening brengen voor het gebruik van onze Diensten. In ons [Kostenoverzicht](#) ziet u wat onze huidige kosten zijn.

6.2 Als we u kosten in rekening brengen voor het uitvoeren van een betaling, dan betaalt u deze meteen vóór het uitvoeren van de betaling.

6.3 Als we u kosten in rekening brengen voor een Kaart, betaalt u die wanneer u deze bestelt.

6.4 In ons Kostenoverzicht ziet u welke kosten we u wanneer in rekening brengen.

6.5 We innen deze kosten en andere bedragen die u ons in het kader van deze voorwaarden verschuldigd bent, vanuit uw Wallet op het moment dat ze moeten worden betaald.

7. Geld storten in uw Wallet

7.1 Wilt u geld storten in uw Wallet, dan betaalt u geld in elektronische vorm via een geldige Betaalmethode.

7.2 De Betaalmethoden die u kunt gebruiken om ons geld in elektronische vorm te betalen, zijn:

(a) een betaalpas of creditcard op uw naam; of

(b) een andere betaalmethode op uw naam die we in voorkomende gevallen mogen gebruiken.

7.3 Zoals weergegeven in ons Kostenoverzicht kunnen we u kosten in rekening brengen en (als we in een andere valuta worden betaald) wisselkoerskosten rekenen voor het overboeken van geld naar uw Wallet.

7.4 Als u een Betaalmethode gebruikt om te betalen voor het overboeken van geld naar uw Wallet, storten we het geld in uw Wallet, zodra we uw betaling hebben ontvangen.

7.5 Als de aanbieder van uw Betaalmethode een betaling voor een overboeking ongedaan maakt, verwijderen we het geld van uw rekening.

7.6 Als u de aanbieder van uw Betaalmethode ongegrond vraagt een betaling aan ons ongedaan te maken, en we hebben hiertegen succesvol bezwaar gemaakt, dan moet u ons de redelijke kosten die voortvloeien uit de poging tot terugboeking, inclusief de kosten voor ons verweer, vergoeden. We kunnen deze kosten in mindering brengen op uw Wallet.

7.7 Als we per ongeluk geld storten op of halen uit uw Wallet, of als we een verkeerd bedrag storten of innen, corrigeren we dat zo snel mogelijk, tenzij we van mening zijn dat we hiertoe niet wettelijk bevoegd zijn.

8. Terugbetaling van het saldo van uw Wallet

8.1 Als u geld in uw Wallet hebt dat u niet hebt uitgegeven en niet wilt uitgeven, kunt u uw saldo volledig of gedeeltelijk opzeggen. We verwerken dan een terugbetaling via uw Betaalmethode of boeken deze over naar een andere bankrekening die u hebt opgegeven.

8.2 U kunt ons om een dergelijke terugbetaling vragen via onze App.

8.3 We hanteren een redelijk tijdsbestek voor de verwerking van de terugbetaling.

8.4 We staan een terugbetaling echter niet toe, of kunnen deze een tijd vertragen, als:

(a) de wet ons dat oplegt; of

(b) we redelijkerwijs van mening zijn of vermoeden dat het verzoek om terugbetaling verband houdt met criminele of frauduleuze activiteiten of in strijd is met deze voorwaarden.

8.5 Als een terugbetaling niet kan worden verstuurd naar de Betaalmethode of opgegeven bankrekening, bijvoorbeeld omdat de rekening gesloten is, storten we het geld terug in uw Wallet, totdat we een alternatief met u overeengekomen zijn.

9. Betalingen vanuit uw Wallet

Typen betalingen

9.1 U kunt op de volgende manieren betalen vanuit uw Wallet:

(a) u kunt geld naar andere Wallets sturen; of

(b) u kunt de betalingen doen met uw SumUp Card.

9.2 U kunt die betalingen versturen met onze App of via een Externe aanbieder, zoals toegestaan door de bepalingen in paragraaf 5.

Timing en annulering van betalingen

9.3 Als u ons via onze App verzoekt een betaling vanuit uw Wallet uit te voeren:

(a) beschouwen we uw verzoek als ontvangen op dezelfde Werkdag, mits we het hebben ontvangen voor 17.00 uur. Verzoeken die daarna binnenkomen, worden beschouwd als ontvangen op de volgende Werkdag;

(b) storten we het geld dat u naar een andere Wallet stuurt, direct in die Wallet; en

(c) sturen we het geld naar de bankrekening van de ontvanger (of van een andere rekeningaanbieder), als deze heeft aangegeven het geld niet in een andere Wallet te willen ontvangen. Dit doen we aan het eind van de Werkdag waarop we uw verzoek voor de overboeking ontvangen.

9.4 U kunt ons ook vragen geld op een datum in de toekomst te versturen. In dat geval maken we het op de betreffende datum over, mits u voldoende geld in uw Wallet hebt op het moment van overboeken.

9.5 U kunt een betaling niet annuleren, tenzij u ons verzocht hebt deze op een latere datum uit te voeren. In dat geval kunt u deze annuleren tot het eind van de Werkdag voorafgaand aan de dag waarop de betaling gepland staat. Dit kunt u doen vanuit onze App.

Juiste rekeninggegevens van de ontvanger

9.7 Als u ons vraagt een betaling te versturen, moet u ons de juiste rekeninggegevens van de beoogde ontvanger verstrekken.

9.8 We versturen uw betaling naar de rekeninggegevens die u hebt opgegeven en controleren deze niet.

Wanneer mogen we een betaling weigeren

9.9 U kunt ons vragen een betaling uit te voeren vanuit uw Wallet in overeenstemming met de bepalingen in paragraaf 9.1.

9.10 We kunnen de uitvoering hiervan echter weigeren als we redelijkerwijs van mening zijn dat:

- (a) u ons niet alle gegevens hebt verstrekt, die nodig zijn voor de betaling;
- (b) het saldo van uw Wallet niet voldoende is na betaling van bijbehorende kosten;
- (c) de betaling een door ons opgelegde limiet overschrijdt;
- (d) de betaling in strijd is met deze overeenkomst;
- (e) iemand anders de betaling probeert uit te voeren zonder uw toestemming; of
- (f) u onwettig handelt of de wet het ons niet toestaat de betaling uit te voeren.

9.11 Als we weigeren een betaling uit te voeren, laten we u dat weten (mits wettelijk toegestaan) en vermelden we waar mogelijk de redenen daarvoor. We vertellen u ook wat u kunt doen om eventuele fouten te herstellen die ertoe leidden dat we de betaling weigerden uit te voeren. We kunnen hiervoor kosten in rekening brengen op basis van ons Kostenoverzicht.

9.12 Door een kaart aan uw Profiel toe te voegen, verleent u ons toegang daar automatisch geld op in rekening te brengen ter waarde van het elektronische geld. Dit gebeurt alleen wanneer het saldo van uw Wallet onvoldoende is. Deze toestemming is exclusief onderdeel van deze overeenkomst en wordt gebruikt om het volgende te dekken:

- Het bedrag van de betaling, waaronder alle eventuele kosten die aan ons betaald moeten worden, wanneer u via uw profiel een betaling doet met uw toegevoegde kaart, volgens de bepalingen van deze Persoonlijke voorwaarden.
- Alle handelingen met uw kaart, waaronder het opwaarderen van de Wallet en kaart.

We behouden ons het recht voor om bij de betalingsbron opnieuw geld in rekening te brengen, als de vorige poging om welke reden dan ook niet succesvol was.

U kunt de verleende toestemming op elk gewenst moment intrekken door de toegevoegde kaart te verwijderen of door ons te mailen op paysupport@sumup.com. Houd er rekening mee dat we in het geval van een dergelijke intrekking helaas geen betalingen meer kunnen uitvoeren via uw kaart, als het saldo van uw Wallet onvoldoende is.

10. Alternatieve betaal- en opnamemethode - IBAN

10.1 We kunnen naar eigen goeddunken klanten die hiervoor in aanmerking komen, een IBAN aanbieden. Dat hangt echter wel af van technische beperkingen en bijbehorende risicobeoordelingen.

10.2 De beslissing een IBAN toe te kennen wordt door SumUp per geval beoordeeld. We houden daarbij rekening met verschillende factoren, zoals onder andere wettelijke bepalingen, geschiktheidscriteria voor klanten en technische beperkingen. Niets in deze bepaling mag worden beschouwd of geïnterpreteerd als het toekennen van een wettige aanspraak of recht van een klant om een IBAN te eisen of te ontvangen.

10.3 Als u een IBAN toegewezen gekregen hebt, kunt u het gebruiken om:

(a) geld op uw rekening te storten door middel van een overboeking vanaf een bankrekening op uw naam;

(b) verdiend geld op te nemen op een bankrekening op uw naam.

10.4 We behouden ons het recht voor om het toegekende IBAN op elk moment op te schorten, in te trekken of anderszins te beëindigen, met of zonder voorafgaande kennisgeving, indien nodig, volgens geldende wet- of regelgeving, als u hiervoor niet meer in aanmerking komt en/of bij technische beperkingen of operationele vereisten.

11. Uw Kaart

11.1 De Kaart is een pas van MasterCard waarmee u winkeliers en anderen die MasterCard accepteren, kunt betalen. Wij geven hem uit onder onze licentie bij MasterCard Europe SA. U kunt kiezen voor een fysieke of een virtuele kaart. De Kaart kan worden gebruikt om te betalen voor goederen en diensten in zowel winkels als op afstand (bijvoorbeeld online) en voor geldopnames uit uw Wallet. U bent niet verplicht de Kaart te gebruiken.

11.2 Wanneer u een transactie uitvoert in een andere valuta dan die van uw Wallet, rekenen de Kaartmaatschappijen het bedrag om naar de valuta waarmee SumUp werkt (euro) op basis van de geldende wisselkoers die de betreffende Kaartmaatschappij hanteert en die geldt op de datum waarop de betreffende transactie plaatsvindt. Daarna rekent SumUp, indien nodig, het bedrag in euro's

om naar de valuta van uw Wallet op basis van de wisselkoers bepaald door de Europese Centrale Bank die geldt op de datum waarop SumUp de betreffende transactie verwerkt.

11.3 U kunt uw Kaart gebruiken tot en met de laatste dag van de vervalmaand die op uw Kaart vermeld wordt. We sturen u een vervangende Kaart, tenzij u minimaal 30 dagen voordat deze verloopt, aangeeft er geen te willen. Als we een fysieke Kaart vervangen, sturen we deze naar het adres dat u in uw Profiel hebt geregistreerd.

12. Betalingen naar uw Wallet

12.1 Uw Wallet kan betalingen ontvangen afkomstig van andere Wallets.

12.2 We kunnen het storten van een betaling in uw Wallet uitstellen of deze terugbetalen aan de afzender, als uw Wallet gesloten is of als we redelijkerwijs vermoeden dat:

- (a) dit gepast is in het kader van onze wettelijke verplichtingen;
- (b) de betaling een door ons opgelegde limiet voor uw saldo overschrijdt;
- (c) de betaling in strijd is met deze overeenkomst; of
- (d) u of de afzender onwettig handelt of de wet het ons niet toestaat de betaling uit te voeren.

12.3 U kunt vragen om betalingen naar uw Wallet vanaf andere Wallets.

13. Autorisatie en verificatie

13.1 Aan de hand van de stappen in de App meldt u zich aan. Deze bestaan uit verschillende handelingen, zoals het opgeven van uw mobiele telefoonnummer en het invoeren van een pincode (PIN) die we naar uw mobiele telefoon sturen, of

een e-mailadres en een wachtwoord naar keuze. Gedetailleerde informatie over de benodigde stappen vindt u in de App.

13.2 Mogelijk moet u een pincode instellen, wanneer u uw Kaart registreert en activeert.

13.3 Mogelijk moet u multifactorauthenticatie (MFA) activeren voor het gebruik van uw Wallet via onze App.

13.4 Om ons te vragen een betaling vanuit uw Wallet uit te voeren via onze App, voert u één of meer van de volgende handelingen uit:

(a) log in op onze App met uw mobiele nummer en de pincode die u via sms van ons ontvangt, of het e-mailadres en het wachtwoord dat u in uw Profiel hebt geregistreerd (en dat bij uw Wallet hoort); en

(b) volg de instructies in de App om de betaling aan te vragen en te bevestigen.

13.5 Als u een betaling met uw Kaart wilt uitvoeren in de fysieke aanwezigheid van de winkelier (of iemand anders) die deze in ontvangst neemt, moet u uw Kaart aanbieden. Mogelijk moet u ook uw pincode invoeren.

13.6 Als u een betaling met uw Kaart wilt uitvoeren en niet fysiek aanwezig bent, kunt u dat op de volgende manieren doen:

(a) de gegevens van uw Kaart delen (bijvoorbeeld naam, kaartnummer, vervaldatum en CVV2/CVC2-code op de achterkant van de Kaart);

(b) beveiligingsvragen beantwoorden;

(c) een bevestigingscode gebruiken die u via sms of e-mail hebt ontvangen;

(d) een controle van uw vingerafdruk of gezichtsherkenning (of vergelijkbare controle) ondergaan.

13.7 U moet alle redelijke stappen nemen om uw pincode en wachtwoord geheim te houden (behalve wanneer u de gebruikersnaam en het wachtwoord van uw Wallet deelt met een Externe aanbieder, zoals besproken in paragraaf 5.3). Zo voorkomt u dat onbevoegden onze Diensten kunnen gebruiken. Bijvoorbeeld:

(a) als u uw pincode of wachtwoord invoert, moet u er alles aan doen dat niemand kan zien wat u invoert;

(b) u moet alle redelijke stappen zetten om te voorkomen dat onbevoegden toegang krijgen tot uw telefoon;

(c) u mag uw pincode of wachtwoord met niemand delen (behalve met een Externe aanbieder die wettelijk bevoegd is toegang te krijgen tot uw Wallet);

(d) u mag uw pincode of wachtwoord niet op een briefje in het hoesje van uw telefoon bewaren; en

(e) als u uw pincode of wachtwoord opschrijft, zorg er dan voor dat u de notitie veilig opbergt.

13.8 Als u denkt dat:

(a) iemand anders (anders dan de bevoegde Externe aanbieder) uw pincode of wachtwoord kent;

(b) uw Kaart kwijt of gestolen is; of

(c) uw Wallet of Kaart in verkeerde handen terecht gekomen is;

laat ons dat dan onmiddellijk weten, zodat we uw Kaart tijdelijk kunnen blokkeren of uw pincode of wachtwoord opnieuw kunnen instellen. U kunt ons ook bellen. Dan komen we meteen in actie.

14. Onze juridische verantwoordelijkheden

Niet-geautoriseerde betalingen

14.1 U bent verantwoordelijk voor het autoriseren van betalingen vanuit uw Wallet.

14.2 U kunt ons echter kunnen vragen om een terugbetaling van een betaling die iemand zonder uw toestemming vanuit uw Wallet heeft gedaan, mits u ons hiervan binnen 13 maanden na het voorval op de hoogte gebracht hebt in onze App of door contact op te nemen met SumUp Support.

14.3 We kunnen de terugbetaling echter weigeren, als we kunnen aantonen dat u frauduleus handelt.

14.4 We kunnen een terugbetaling ook weigeren, als:

(a) deze betrekking heeft op een aankoop waarbij u fysiek aanwezig was en de winkelier of iemand anders de betaling persoonlijk in ontvangst genomen heeft;

(b) u met opzet of met grove nalatigheid onze aanwijzingen in paragraaf 12.5 niet hebt opgevolgd; en

(c) de betaling plaatsvond voordat u volgens de aanwijzingen in paragraaf 12.6 contact met ons hebt opgenomen.

14.5 En tot slot kunnen we de terugbetaling verlagen naar € 35 (of een vergelijkbaar bedrag in de valuta van uw Wallet) voor betalingen die plaatsvonden voordat u volgens de aanwijzingen in paragraaf 12.6 contact met ons hebt opgenomen.

14.6 Tenzij u met kwade intentie handelde, weigeren of verlagen we een terugbetaling niet, als we geen Grondige klantverificatie hebben uitgevoerd, terwijl dat wel vereist was.

Onjuiste betalingen

14.7 U kunt ons ook vragen om een terugbetaling als we een betaling naar de verkeerde ontvanger hebben gestuurd of een verkeerd bedrag hebben overgeboekt, mits u ons hiervan binnen 13 maanden na het voorval op de hoogte gebracht hebt in onze App of door contact op te nemen met SumUp Support.

14.8 Als we een betaling terugbetalen, vergoeden we ook de kosten en rente die u hebt betaald vanwege het feit dat wij deze naar de verkeerde ontvanger hebben gestuurd of een verkeerd bedrag hebben overgeboekt.

14.9 We kunnen een terugbetaling weigeren als we kunnen aantonen dat de ontvangende bank (of andere rekeningaanbieder) het geld heeft ontvangen of dat de door u verstrekte rekeninggegevens van de ontvanger niet klopten (zie paragraaf 9.7).

14.10 Als u ons echter de verkeerde gegevens hebt verstrekt, doen we er nog altijd alles aan om het geld terug te halen (en kunnen we u daarvoor geld in rekening brengen op basis van de informatie in ons Kostenoverzicht). Als dat niet gaat, kunt u een schriftelijk verzoek indienen om alle informatie van ons te krijgen, die wij tot onze beschikking hebben en die relevant is voor het opstarten van een juridische procedure om het geld terug te krijgen.

14.11 Als u ons erom vraagt, doen wij er alles aan om betalingen die niet (of niet goed) zijn uitgevoerd, te traceren en u te informeren over de uitkomst.

14.12 Als we een transactie niet op tijd uitvoeren, kunt u ons verzoeken de bank (of andere rekeningaanbieder) van de ontvanger te vragen de ontvanger de rente te betalen (indien van toepassing) op diens rekening die betaald zou zijn als de overboeking die u deed, op tijd was aangekomen.

Overig

14.13 Behalve op basis van uw hierboven beschreven rechten betalen we een transactie ook terug, als we daartoe wettelijk verplicht zijn.

14.14 We zijn niet aansprakelijk (wat in brede zin betekent: wettelijk verantwoordelijk) jegens u voor enig verlies of kosten die u in rekening worden gebracht als gevolg van het feit dat we ons niet houden aan deze voorwaarden vanwege:

(a) ongewone en onvoorzienbare omstandigheden waarover u geen zeggenschap had en waarvan de gevolgen in geen geval te voorkomen waren; of

(b) het voldoen aan onze verplichtingen onder de Litouwse wet.

14.15 Aangezien u onze Diensten alleen voor persoonlijke doeleinden mag gebruiken, zijn we niet aansprakelijk voor enig winstverlies dat u lijdt als gevolg van het feit dat wij ons niet houden aan deze voorwaarden.

14.16 We hebben geen zeggenschap over en zijn niet verantwoordelijk voor iets dat u van iemand anders koopt en waarvoor u betaalt met onze Diensten.

14.17 We zijn niet verantwoordelijk voor andermans advertenties voor producten of diensten op onze App of Website.

14.18 Niets in deze voorwaarden sluit onze aansprakelijkheid uit voor een frauduleuze verkeerde voorstelling van zaken, overlijden of lichamelijk letsel of een andere aansprakelijkheid die niet wettelijk kan worden uitgesloten en die veroorzaakt is door nalatigheid van ons, onze medewerkers of onze vertegenwoordigers of agenten.

DEEL DRIE - Beperkingen

15. Beperkte activiteiten

15.1 U mag onze Diensten niet gebruiken:

(a) op een onwettige manier of voor onwettige doeleinden (bijvoorbeeld voor de financiering van illegale weddenschappen op sportevenementen, casinospelen en pokerspellen); of

(b) op een manier waarop u redelijkerwijs kunt verwachten dat dit schade kan toebrengen aan onze andere klanten, aan onszelf of onze mogelijkheid onze Diensten te leveren.

15.2 We kunnen, als we dat redelijkerwijs gepast achten, aangifte doen van verdachte activiteiten en samenwerken met de handhavingsautoriteiten in relatie met ons aanbod van of uw ontvangst van onze Diensten.

DEEL VIER - Andere functies

16. Betalingen uitvoeren zonder dat een Wallet aan het Profiel gekoppeld is

16.1 U kunt een Profiel aanmaken zonder er een Wallet aan te koppelen (als u bewust voor deze optie kiest of als de dienst Wallet niet beschikbaar voor u is). In dat geval moet u uw betaalpas of creditcard als Betalingsbron aan uw Profiel toevoegen. U mag alleen een betaalpas of creditcard toevoegen die op uw naam staat. U kunt meer dan één Betalingsbron aan uw Profiel toevoegen. U kunt Betalingsbronnen op elk moment uit uw Profiel verwijderen.

16.2 Wanneer u een Betalingsbron toevoegt, kunnen we proberen de echtheid daarvan te verifiëren door een klein bedrag in rekening te brengen, zoals aangegeven in het Kostenoverzicht. Dit krijgt u dan zo snel mogelijk ook weer terug (meestal meteen).

16.3 Als u een Profiel hebt waaraan geen Wallet gekoppeld is en een Betalingsbron toevoegt op de manier beschreven hierboven in paragraaf 15.1, dan mag u onze App gebruiken voor betalingen aan Verkopers die met SumUp werken of aan andere SumUp-profielen. Door de transactie te bevestigen, autoriseert u via onze App de overdracht van het gespecificeerde betalingsbedrag vanaf de

Betalingsbron die vooraf is toegevoegd aan uw Profiel naar de respectievelijke tegenpartij.

16.4 U moet de gegevens van uw Betalingsbron actueel houden (bijv. het creditcardnummer en de vervaldatum). Als de door u verstrekte informatie wijzigt, moet u uw Profiel zo snel mogelijk bijwerken in het instellingenmenu van onze App. Doet u dat niet, dan kan het gebeuren dat we geen betalingen namens u kunnen uitvoeren of ontvangen.

16.5 Als u onze Diensten gebruikt en geen Wallet aan uw Profiel gekoppeld hebt, heeft uw Profiel geen saldo en kan SumUp uw geld niet beheren. We bieden alleen een IT-oplossing aan, geen betaalservice.

16.6 Alle bepalingen van deze Persoonlijke voorwaarden zijn van toepassing op een dergelijk beperkt gebruik van het Profiel, behalve op de bepalingen die specifiek gelden voor de Wallet en de Kaart.

16.7 We verwerken uw betaling niet als:

(a) uw Betalingsbron onvoldoende saldo heeft voor uw betaling;

(b) de aanbieder van uw Betalingsbron of kaartverstrekker de betaling niet autoriseert; of

(c) we redelijkerwijs van mening zijn dat onwettige toepassingen of activiteiten, of bedreigingen voor de veiligheid zich kunnen voordoen in relatie tot uw Profiel, Betalingsbron of het betaalverzoek, of dat u anderszins handelt in strijd met deze Persoonlijke voorwaarden.

16.8 Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid voor dergelijke mislukte betalingen, tenzij dat onze schuld is. Voor meer hulp kunt u contact met ons opnemen of met uw bank of kaartverstrekker.

16.9 Uw betalingen worden verwerkt in de valuta van de respectievelijke ontvanger van de betaling. Als uw Betalingsbron in een andere valuta wordt beheerd, kunnen er door de aanbieder van uw Betalingsbron extra wisselkoerskosten in rekening worden gebracht. U bent verantwoordelijk voor alle kosten die u worden opgelegd door de aanbieder van uw Betalingsbron voor het wisselen van valuta.

DEEL VIJF – Aanvullende juridische voorwaarden

17. Btw

17.1 U bent aansprakelijk voor het vastleggen, innen, inhouden, rapporteren en afdragen aan de betrokken fiscale autoriteiten van alle belastingen die worden geheven, verschuldigd zijn of moeten worden geïnd, betaald of ingehouden voor een reden die te maken heeft met het gebruik van onze Diensten. Als we hiertoe wettelijk verplicht zijn, mogen we uw Profielgegevens en betaalgeschiedenis melden aan de betrokken autoriteiten.

18. Intellectueel eigendomsrechten

18.1 Intellectueel eigendomsrechten ("IP-rechten") van SumUp omvatten alle rechten die direct of indirect verband houden met de Diensten, de App, de Website, de Internetdomeinnamen, de inhoud, de technologie met betrekking tot de Diensten en de logo's, inclusief, echter niet uitsluitend auteursrechten, morele rechten, databaserechten, handelsmerken, dienstrechten, naamrechten, gebruiksmodellen en ontwerprechten, octrooien en alle andere wereldwijde, exclusieve en niet-exclusieve rechten, zoals die nu voorkomen of zullen voorkomen, worden verleend of overgedragen.

18.2 Wij (of onze licentiegevers) zijn de exclusieve eigenaar van alle IP-rechten die behoren tot de Diensten en niets anders in deze Persoonlijke voorwaarden wordt geïnterpreteerd als overdracht of concessie van de IP-rechten aan u. Zonder onze voorafgaande, schriftelijke toestemming mag u onze IP-rechten niet kopiëren, imiteren of gebruiken. Wij verlenen u een persoonlijke, beperkte, niet-exclusieve, herroepbare, niet-overdraagbare licentie (zonder het recht op het verlenen van

een sublicentie) voor elektronische toegang tot en het gebruik van de App en de Diensten.

18.3 U mag zonder onze schriftelijke toestemming niet:

(a) onder deze Persoonlijke voorwaarden verkregen rechten overdragen aan een externe partij;

(b) een externe partij de mogelijkheid bieden de Diensten te gebruiken (in de zin van verhuren, leasen of anderszins);

(c) inhoud, materiaal of informatie op een systeem van SumUp openen of volgen, handmatig of automatisch met behulp van bijvoorbeeld robots, spiders, scrapers, enz.;

(d) op enigerlei wijze inhoud, materiaal of informatie van SumUp kopiëren, reproduceren, aanpassen, wijzigen, er afgeleide werken van maken, publiekelijk tonen, herpubliceren, uploaden, posten, verzenden, doorverkopen of distribueren;

(e) beperkingen schenden die zijn opgenomen in de headers van de Dienst die robots uitsluiten, en u mag geen technische beperkingen van de Dienst omzeilen, ontwijken of doorbreken. Ook is het niet toegestaan om met welke tool dan ook functies te proberen in te schakelen die anders in de Dienst zijn uitgeschakeld, of om de Dienst te decompileren, demonteren of op andere wijze te reverse-engineeren, tenzij dit expliciet wettelijk is toegestaan; of

(f) de Diensten gebruiken voor doeleinden anders dan de doeleinden die onder deze Persoonlijke voorwaarden toegestaan zijn.

18.4 U kunt inhoud genereren en bij ons indienen in het kader van uw gebruik van de Diensten ("Gebruikersinhoud"). U behoudt alle rechten in uw Gebruikersinhoud, behoudens de rechten die u ons verleent door in te stemmen met deze Voorwaarden. Voor Gebruikersinhoud die u indient, verklaart u dat u de eigenaar van de inhoud bent of dat u toestemming hebt van de auteursrechthebbende

om deze inhoud te uploaden en u verleent ons een wereldwijd, niet-exclusief, royaltyvrij, volledig betaald, overdraagbaar en sub-licentieerbaar recht om die inhoud te gebruiken en te reproduceren in het kader van promotie-activiteiten en openbare communicatie over de Diensten of SumUp. U kunt Gebruikersinhoud die u hebt ingediend, verwijderen door uw Rekening op te heffen. U mag geen Gebruikersinhoud plaatsen op de Diensten als deze:

(a) onjuist, misleidend, onwettig, obscene, onfatsoenlijk, pornografisch, lasterlijk, bedreigend, intimiderend, haatdragend, beledigend of opruiend is;

(b) tot gedrag aanspoort dat beschouwd wordt als strafbaar of dat aanleiding geeft tot civielrechtelijke aansprakelijkheid;

(c) de verplichtingen of rechten van een persoon of entiteit schenden, waaronder de rechten op publiciteit of privacy;

(d) beschadigde gegevens of andere schadelijke, verstorende of ontwrichtende bestanden bevat;

(e) producten of diensten promoot die concurreren met de producten of diensten van SumUp of onze partners; of

(f) naar onze mening een persoon of entiteit verbiedt onze Diensten te gebruiken of er profijt van te hebben, of die ons kan blootstellen aan schade of aansprakelijkheid. Hoewel we niet verplicht zijn Gebruikersinhoud te controleren, bewerken of bij te houden, behouden we ons het recht voor om Gebruikersinhoud op elk moment te bewerken of te verwijderen, zonder u daarover in te lichten. U verklaart dat het als gevolg van het gebruik van onze Diensten kan gebeuren dat u in wordt blootgesteld aan aanstootgevende of verwerpelijke Gebruikersinhoud. We zijn niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor enig verlies of schade aan uw Gebruikersinhoud.

19. Opschorten van deze Voorwaarden

19.1 We kunnen het gebruik van onze Diensten volledig of gedeeltelijk opschorten, als we van mening zijn dat:

(a) iemand ze op een frauduleuze manier of zonder uw toestemming probeert te gebruiken; of

(b) de veiligheid van uw Kaart of Wallet in het gedrang is.

19.2 Indien mogelijk, stellen we u op de hoogte van de opschorting en vermelden we de redenen. Is dat niet mogelijk, dan krijgt u het meteen daarna te horen. We informeren u hier niet over, als dat in strijd zou zijn met de wet of als dat de beveiligingsmaatregelen zou schenden.

19.3 We heffen een opschorting op (of vervangen uw Kaart als deze is geblokkeerd), zodra de reden ervoor niet meer geldig is.

19.4 We kunnen onze Diensten ook opschorten als u ze 12 maanden lang niet gebruikt. Zo voorkomen we dat ze zonder uw toestemming gebruikt worden. In dat geval moet u ze via onze App opnieuw activeren.

19.5 U kunt slechts één Profiel aanmaken en beheren, tenzij wij uitdrukkelijk toestemming geven voor het openen van extra accounts. Anders kunnen we aanvullende Profielen opschorten of verwijderen en doen we dit naar eigen goeddunken.

20. Deze voorwaarden beëindigen

20.1 Deze voorwaarden blijven van kracht totdat ze door u of door ons worden beëindigd.

20.2 U kunt deze voorwaarden op elk moment en om welke reden dan ook beëindigen via onze App.

20.3 We kunnen deze voorwaarden op elk moment en om welke reden dan ook beëindigen door u hiervan minimaal twee maanden van te voren op de hoogte te stellen.

20.4 We kunnen deze voorwaarden sneller beëindigen, als:

(a) we redelijkerwijs van mening zijn dat u de Diensten die we aanbieden op frauduleuze of onwettige wijze gebruikt;

(b) we hiertoe wettelijk verplicht zijn, zoals wanneer het onwettig voor ons zou zijn u onze Diensten te blijven aanbieden;

(c) u niet (of niet meer) in aanmerking komt voor onze Diensten op basis van de criteria die we u verteld hebben, toen u zich aanmeldde voor onze Diensten;

(d) we redelijkerwijs van mening zijn dat u zich op een dreigende, aanstootgevende of anderszins ongepaste manier jegens ons gedraagt; of

(e) als u deze voorwaarden op een ernstige manier of herhaaldelijk hebt geschonden;

(f) als we hiertoe wettelijk verplicht zijn, als technische beperkingen ons hinderen de diensten aan te bieden, als gevolg van onvoorziene omstandigheden en/of als we reden hebben te vermoeden dat uw SumUp-profiel is gehackt of de veiligheid ervan in het gedrang is.

20.5 Wanneer deze voorwaarden eindigen:

(a) bewaren we de gegevens van uw Wallet en uw Profiel, voor zover we deze nodig hebben om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen (raadpleeg ons Privacybeleid voor meer informatie);

(b) bieden we u de Diensten niet aan en, tenzij u andere producten of diensten van SumUp gebruikt waarop deze Persoonlijke voorwaarden niet van toepassing zijn, sluiten we uw Wallet en Profiel;

(c) voeren we betalingen uit vanuit uw Wallet voor zover u ons hierom hebt gevraagd, voordat deze voorwaarden eindigden;

(d) moet u alle bedragen die u ons in het kader van deze Persoonlijke voorwaarden verschuldigd bent, betalen; en

(e) als we uw Wallet sluiten en deze nog geld bevat, laten we u weten hoe u het resterende saldo kunt claimen en informeren we u over het feit dat u dit nog zes jaar na de beëindiging van deze voorwaarden kunt doen. We raden u echter aan uw geld zo snel mogelijk te claimen.

21. Communicatie

21.1 Afhankelijk van welke Dienst u gebruikt, worden de tekstberichten en meldingen die u van ons ontvangt, verstuurd via onze App, via een tekstbericht/sms'je of via e-mail naar het door u opgegeven e-mailadres.

21.2 Controleer geregeld of u een bericht hebt ontvangen. Berichten bevatten mogelijk links naar volledige berichten op onze Website. Voor zover de wet het ons voorschrijft u informatie te verstrekken via een traditionele methode, sturen we u per brief een melding die verwijst naar informatie in onze App of op onze Website. U moet alle afgedrukte brieven of meldingen van ons bewaren.

21.3 We kunnen ook via de reguliere post of telefonisch contact met u opnemen. Elke communicatie-uiting of kennisgeving die per post wordt verzonden, wordt geacht te zijn ontvangen binnen drie (3) werkdagen vanaf de datum van verzending voor de Litouwse post of binnen vijf (5) werkdagen vanaf de datum van verzending voor internationale post.

21.4 We communiceren met u in het Nederlands. Documenten of communicatie-uitingen in andere talen zijn uitsluitend voor uw gemak en vormen geen verplichting voor ons om die taal te gebruiken bij andere communicatie-uitingen.

21.5 U kunt per e-mail contact met ons opnemen via adressen die beschikbaar zijn gesteld in onze App of Website. Als u een klacht wilt indienen, raadpleeg dan het hoofdstuk "Klachten".

21.6 U bent verantwoordelijk voor het verkrijgen van de toegang tot het datanetwerk dat nodig is om onze Diensten te gebruiken. De data- en berichtentarieven en -transactiekosten van uw mobiele netwerk kunnen van toepassing zijn, als u onze Diensten opent of gebruikt vanaf uw smartphone.

22. Wijzigingen aan deze voorwaarden

22.1 We kunnen wijzigingen doorvoeren in deze voorwaarden om de volgende redenen (mits een wijziging een redelijke en proportionele reactie is op iets dat impact op ons heeft of iets waarvan we vermoeden dat het impact op ons zal hebben):

(a) vanwege veranderende wettelijke vereisten. Zo kan het gebeuren dat we andere vereisten voor het beheren van uw Wallet of Kaart moeten hanteren om te voldoen aan nieuwe, strengere wettelijke normen;

(b) als de wijziging gunstig voor u is, bijvoorbeeld als het gaat om de introductie van nieuwe of de verbetering van bestaande producten of diensten;

(c) om een wijziging in onze kosten voor het aanbieden van onze Diensten te weerspiegelen of u vergelijkbare diensten aan te bieden, bijvoorbeeld door de toepassing van rekening- of transactiekosten;

(d) als reactie op mogelijke risico's voor de beveiliging van onze Diensten, bijvoorbeeld door het beveiligingsproces te veranderen dat u moet volgen om toegang te verkrijgen tot uw Wallet of een betaling vanuit uw Wallet uit te voeren; of

(e) als reactie op een andere wijziging waar we mee te maken hebben, mits het eerlijk is deze gevolgen aan u over te dragen, bijvoorbeeld om ontwikkelingen op het gebied van digitaal betalen bij te houden.

22.2 We voeren redelijke en proportionele wijzigingen door om redenen die we niet kunnen voorzien, bijvoorbeeld als reactie op wijzigingen in onze branche die gevolgen hebben voor de manier waarop we u onze Diensten verlenen.

22.3 We brengen u minimaal twee maanden voordat wijzigingen aan deze overeenkomst van kracht worden hiervan op de hoogte door u een melding te sturen in onze App en/of een e-mail naar het in uw Profiel geregistreerde adres. U kunt ons laten weten niet akkoord te gaan met de wijziging, voordat deze van kracht wordt. U beëindigt daarmee dan wel deze voorwaarden. Als u geen bezwaar indient tegen de wijziging, gaan we ervan uit dat u ermee instemt.

23. Scheidbaarheid

23.1 Als een onderdeel van deze Persoonlijke voorwaarden door een rechtbank of toepasselijk rechtsgebied ongeldig, onwettig of onuitvoerbaar wordt verklaard, dan maakt het voor de resterende geldigheidsduur van de voorwaarden hier geen deel meer van uit. De voorwaarden blijven verder geldig en uitvoerbaar voor zover wettelijk toegestaan.

24. Toewijzing

24.1 Wij hebben het recht om onze rechten en plichten onder deze Persoonlijke voorwaarden vrij aan derden toe te wijzen en uw toestemming voor een dergelijke overdracht wordt geacht te zijn verleend op grond van deze Persoonlijke voorwaarden.

24.2 U mag geen van uw rechten en verplichtingen overeenkomstig deze Persoonlijke voorwaarden overdragen.

25. Klachten

25.1 Heeft u een klacht over onze Diensten, richt die dan aan [we-care@sumup.com](mailto:care@sumup.com).

25.2 We doen ons best uw klacht zo snel mogelijk op te lossen en sturen u binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht ons definitieve antwoord via e-mail. Als we in uitzonderlijke gevallen om redenen buiten onze zeggenschap meer tijd nodig hebben om te reageren, sturen we u een tijdelijke reactie met de redenen van de vertraging en een indicatie van wanneer u ons definitieve antwoord kunt verwachten (dat zal niet langer zijn dan 35 werkdagen na de dag waarop we uw klacht voor het eerst ontvingen).

25.3 We brengen u geen geld in rekening voor uw reactie op uw klacht.

25.4 Ontvangt u ons definitieve antwoord niet op tijd of bent u er niet tevreden mee, dan kunt u uw klacht binnen 1 jaar voorleggen aan de Litouwse Bank. Dit kan op drie verschillende manieren: (1) via de elektronische faciliteit voor het slechten van geschillen, de E-Government Gateway, (2) door een aanvraagformulier voor consumenten in te vullen en het te versturen aan de Litouwse Bank: Bank of Lithuania, Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, Litouwen, e-mail: frpt@lb.lt, of (3) door een vormloze aanvraag in te vullen en deze te versturen aan de Litouwse Bank: Bank of Lithuania, Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, Litouwen, e-mail: frpt@lb.lt. In alle gevallen moet u uw claim indienen in de officiële landstaal, dus in het Litouws, of in het Engels. Als voorwaarde voor een aanvraag bij de Litouwse Bank, moet u eerst contact met ons opgenomen hebben. De beslissing van de Litouwse Bank is niet bindend. Nadat het geschil is geslecht door de Litouwse Bank, staat rechtsgang voor u open.

26. Toepasselijk recht en rechtsgebied

26.1 Op deze overeenkomst en onze interacties met u met het oog op het sluiten van deze voorwaarden is het Litouwse recht van toepassing.

26.2 De rechtbanken van Litouwen (of die van het land waarvan u ingezetene bent) behandelen ook eventuele juridische kwesties die betrekking hebben op deze voorwaarden.

DEEL ZES – Definities en afkortingen

27. Definities en afkortingen

27.1 De volgende uitdrukkingen die in deze voorwaarden gebruikt worden, hebben de volgende betekenissen:

(a) **Profiel** betekent uw persoonlijke gebruikersaccount bij ons. U maakt het aan, nadat u zich hebt geregistreerd en aangemeld voor onze Diensten.

(b) **App** betekent de mobiele applicatie SumUp.io die we u aanbieden voor het gebruik van onze Diensten.

(c) **Werkdag** betekent een dag van maandag tot en met vrijdag, behalve nationale feestdagen in Litouwen.

(d) **Kaart** is de kaart die we u aanbieden zoals beschreven in paragraaf 10.

(e) **Kaartmaatschappijen** is een algemene benaming voor creditcardorganisaties, waaronder, echter niet uitsluitend VISA, Mastercard en American Express.

(f) **Kostenoverzicht** betekent de lijst van kosten voor het gebruik van onze Diensten en informatie over wanneer deze betaald moeten worden. U kunt het raadplegen op onze [Website](#).

(g) **Betaalmethode** is één van de betaalmethoden, genoemd in paragraaf 7.2, op uw naam en gekoppeld aan uw Profiel.

(h) **IBAN** staat voor International Bank Account Number (“IBAN”) en is uniek voor uw Wallet of iemands rekening.

(i) **Betalingsbron** betekent uw betaalpas of creditcard die u aan uw Profiel hebt toegevoegd, en waarmee u hebt betaald, wanneer u geen Wallet aan uw Profiel gekoppeld hebt. De Betalingsbron moet op uw naam staan.

(j) **Diensten** heeft de betekenis zoals beschreven in paragraaf 1.1(c).

(k) **SumUp-verkoper** betekent ieder individu of bedrijf dat een zakelijk SumUp-profiel heeft en dit gebruikt voor zakelijke doeleinden.

(l) **Externe aanbieder** betekent een bedrijf dat door de Autoriteit Financiële Markten is geautoriseerd, u 'Payment Initiation Services' of 'Account Information Services' levert (bijv. de aanbieder van een website of app waarmee u de gegevens van uw verschillende rekeningen op één plek kunt inzien).

(m) **Wallet** betekent een elektronische geldrekening die we u via onze App aanbieden.

Over ons

SumUp EU Payments UAB is geautoriseerd door de Bank van Litouwen als een instelling voor elektronisch geld (licentienummer 56, uitgegeven op 27 augustus 2019). Maatschappelijke zetel: Ukmergės str. 126, 08100 Vilnius, Litouwen. Bedrijfscode: 305074395.

Van toepassing op Profielen geregistreerd tot 14 juli 2023

Laatst bijgewerkt: 18 februari 2022

DEEL ÉÉN

1. Inleiding

1.1 Deze voorwaarden vormen een overeenkomst tussen u en SumUp Payments Limited (“**SumUp**”, “**wij**”, “**ons**”). Ze hebben betrekking op ons aanbod en uw gebruik van:

(a) uw SumUp-account (“**Rekening**” of “**Profiel**”);

(b) onze mobiele app, SumUp.io (onze “**App**”); en

(c) de elektronische geld-, kaart- en betaaldiensten waarvan u via onze App of onze websites gebruik kunt maken (“**Website**”) (naar deze diensten, in combinatie met uw Profiel en onze App, verwijzen we met de term “**Diensten**”).

1.2 Print of download dit document en bewaar het om het in de toekomst nog eens te kunnen raadplegen. De laatste versie van deze voorwaarden is altijd beschikbaar in onze App.

1.3 Informatie over hoe we uw gegevens verzamelen, gebruiken en beschermen, vindt u in ons [Privacybeleid](#). Ook dit is van toepassing op uw gebruik van onze Diensten.

1.4 Om gebruik te mogen maken van onze Diensten, moet u minimaal 18 jaar oud zijn en als inwoner geregistreerd zijn in Nederland. U mag onze Diensten alleen gebruiken voor persoonlijke, en niet voor zakelijke doeleinden. We kunnen het aanbod van onze Diensten stopzetten, als we om gegronde redenen vermoeden dat u ze gebruikt voor zakelijke doeleinden. Wilt u onze Diensten gebruiken voor zakelijke doeleinden, meld u dan aan voor onze [Diensten voor verkopers](#).

1.5 In bepaalde omstandigheden (waaronder voordat of nadat we u onze Diensten leveren of geleverd hebben) kunnen we bepaalde controles uitvoeren, van bijvoorbeeld uw identiteit, om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen. We vragen u daarvoor mogelijk om bepaalde gegevens, documenten of andere hulp.

1.6 We kunnen u ook op andere momenten om bepaalde gegevens, documenten of andere hulp vragen, wanneer we dat redelijkerwijs gepast vinden.

1.7 Indien we u vragen om gegevens of documenten, moeten de informatie en documenten die u ons verstrekt, zo nauwkeurig en volledig mogelijk zijn.

2. GEBRUIK van onze Diensten

2.1 Om onze Diensten te gebruiken, moet u onze App downloaden uit een officiële app store en installeren op uw smartphone of een ander compatibel apparaat. U bent verantwoordelijk voor het verkrijgen en bijwerken van compatibele hardware of apparaten die nodig zijn om toegang te verkrijgen tot en gebruik te maken van onze Diensten en onze App. We garanderen niet dat onze App met alle hardware of apparaten zal werken.

2.2 U mag onze App enkel gebruiken voor persoonlijke doeleinden op een mobiel apparaat dat u bezit of beheert en zoals toegestaan door deze Persoonlijke voorwaarden. U mag onze App of enige informatie of software die aan deze app is gekoppeld, niet wijzigen, kopiëren, publiceren, in licentie geven, verkopen of anderszins commercialiseren op een manier die niet past bij het normale en beoogde gebruik. U moet de software van onze App regelmatig controleren en, indien beschikbaar, bijwerken. We behouden ons het recht voor om de App in voorkomende gevallen te wijzigen om deze te verbeteren. U mag de rechten voor onze App niet verhuren, leasen of anderszins overdragen. U mag onze App niet gebruiken op een manier waarvan u weet of vermoedt dat deze een belemmering vormt of zou kunnen vormen voor de Diensten van SumUp of voor iemands gebruik of genot van een product of dienst van SumUp.

2.3 We zijn niet verantwoordelijk voor schade aan uw apparaat/apparaten, of voor verlies van data als gevolg van het downloaden of gebruiken van onze App op een manier die in strijd is met deze Persoonlijke voorwaarden. We mogen u de toegang tot onze App direct ontzeggen, als u hem gebruikt op een manier die in strijd is met deze Persoonlijke voorwaarden.

2.4 We zetten ons er volledig voor in u onze Diensten te leveren, zodat u er 24 uur per dag, 7 dagen per week en het gehele jaar door gebruik van kunt maken. We kunnen onze Dienstverlening echter wel (eventueel gedeeltelijk) opschorten:

(a) als we routinematige onderhoudswerkzaamheden uitvoeren aan de Diensten of systemen die we gebruiken om deze te leveren. We kiezen er in een dergelijke situatie voor deze werkzaamheden uit te voeren op een moment waarop onze klanten er zo min mogelijk hinder van ondervinden. We proberen de overlast bovendien zo veel mogelijk te beperken;

(b) als en zo lang we van mening zijn dat dit wettelijk verplicht is; of

(c) zoals anderszins toegestaan binnen het kader van deze voorwaarden.

3. Uw Profiel onderhouden

3.1 U moet uw Profiel zo snel mogelijk bijwerken bij een wijziging van de persoonsgegevens die daarin zijn opgeslagen. Als de contactgegevens die u in uw Profiel hebt opgegeven, gewijzigd zijn en u ons daarvan nog niet op de hoogte hebt gebracht, zijn wij niet verantwoordelijk, als we berichten naar uw oude contactgegevens sturen.

3.2 U verklaart dat u verantwoordelijk bent voor de beveiliging van de inloggegevens van uw Profiel en dat uw Profiel of vertrouwelijke gegevens in relatie tot het gebruik van onze Diensten die daarin zijn opgeslagen, niet gebruikt wordt door onbevoegden. Als u vermoedt of weet dat uw Profiel zonder uw toestemming gebruikt is, als u uw smartphone kwijt bent, als iemand uw Profiel zonder uw toestemming opent of als u een andere reden hebt te vermoeden dat uw Profiel gebruikt wordt voor frauduleuze activiteiten, dan moet u ons hiervan zo snel mogelijk op de hoogte stellen via de contactgegevens hieronder en/of uw inloggegevens wijzigen in onze App. Wij nemen redelijke maatregelen om ongeoorloofd gebruik van uw gegevens te voorkomen, wanneer wij een dergelijke melding ontvangen.

3.3 In een (vermoed) geval van ongeoorloofd gebruik van of een inbreuk op de veiligheid van uw App of Profiel, sturen we een bericht naar het geverifieerde contactkanaal dat u in onze App hebt opgegeven. Daarin vindt u meer informatie

en instructies over de stappen die u moet zetten. We bellen u ook op het telefoonnummer dat u in onze App hebt geregistreerd.

DEEL TWEE - SumUp Card en Wallet

4. Overzicht

4.1 U krijgt een Wallet die gekoppeld is aan uw Profiel.

4.2 Uw Wallet is een elektronische bankrekening die u kunt gebruiken om:

- (a) een saldo aan te houden met betalingen die u ontvangt;
- (b) betalingen te doen aan of te ontvangen van andere Wallets van ons of van andere bedrijven van SumUp;
- (c) betalingen uitvoeren aan of ontvangen van bankrekeningen, voor zover deze bankrekeningen deel uitmaken van het SEPA-systeem;
- (d) een verkoper betalen vanuit uw Wallet of een andere Betaalmethode die we ondersteunen.

4.3 U kunt ons vragen uw Kaart te koppelen aan uw Wallet. Dan kunt u betalingen doen vanuit uw Wallet.

4.4 U kunt via onze App uw saldo bekijken en informatie opvragen over de betalingen naar en vanaf uw Wallet. Ook kunt u ons daarin verzoeken betalingen te verwerken.

4.5 We geven u gratis toegang tot maandafschriften van uw Wallet. Deze kunt u downloaden of opslaan. Controleer ze regelmatig. Als u van mening bent dat een bepaalde betaling niet juist is, dan moet u ons dat binnen 13 maanden na de betaaldatum laten weten. Wacht u langer dan 13 maanden, dan komt u niet in aanmerking voor een terugbetaling.

4.6 Omdat het geld in uw Wallet elektronisch geld is:

(a) kunnen we en zullen we u hierover geen rente betalen; en

(b) wordt het niet gedekt door de Nederlandse Depositogarantie of een ander depositogarantiestelsel.

(i) In overeenstemming met geldende wetgeving houden we op een bankrekening, gescheiden van uw geld, echter een bedrag aan ter hoogte van uw saldo en alle andere saldi in Wallets die we aanbieden.

(ii) U stemt ermee in dat we op die bankrekening rente of andere inkomsten mogen verdienen en behouden.

4.7 U mag alleen geld uitgeven dat in uw Wallet zit. We verlenen u geen roodstand of een andere vorm van lening voor uw Wallet.

4.8 We kunnen beperkingen opleggen wat betreft het bedrag dat u in uw Wallet mag storten of beheren, of dat u mag uitgeven, overboeken of ontvangen met behulp van onze Diensten. We informeren u, als we dit doen. Zo kunnen we bijvoorbeeld een limiet opleggen, als u ons daarom vraagt, of als we vermoeden dat we u daarmee kunnen behoeden tegen fraude.

5. Externe aanbieders

5.1 U kunt een Externe aanbieder gebruiken om uw saldo te bekijken en informatie op te vragen over de betalingen naar en vanaf uw Wallet. Ook kunt u ons daarin verzoeken betalingen te verwerken, op dezelfde manier waarop u dergelijke informatie opvraagt of instructies geeft via onze App.

5.2 U mag alleen een Externe aanbieder gebruiken voor dergelijke diensten, als u ermee ingestemd hebt dat deze namens u optreedt en als deze daartoe wettelijk bevoegd is.

5.3 Als u uw Profielgegevens (zie paragraaf 12.5) met een Externe aanbieder deelt en deze toegang verleent tot uw Wallet, kan deze alle activiteiten in uw Wallet inzien en volgen.

5.4 Als we echter een gegronde reden hebben om een dergelijke Externe aanbieder geen toegang te verlenen, laten we u dat zo snel mogelijk weten (tenzij dat in strijd is met de wet of als we redelijkerwijs vrezen dat onze veiligheid daardoor in het gedrang komt).

5.5 Wilt u een Externe aanbieder de toegang tot uw Profielgegevens ontzeggen of wilt u dat wij betalingen uitvoeren vanuit uw Wallet, neem dan direct contact op met ons en de Externe aanbieder.

6. Kosten en minderingen op uw Wallet

6.1 We kunnen u geld in rekening brengen voor het gebruik van onze Diensten. In ons [Kostenoverzicht](#) ziet u wat onze huidige kosten zijn.

6.2 Als we u kosten in rekening brengen voor het uitvoeren van een betaling, dan betaalt u deze meteen vóór het uitvoeren van de betaling.

6.3 Als we u kosten in rekening brengen voor een Kaart, betaalt u die wanneer u deze bestelt.

6.4 In ons Kostenoverzicht ziet u welke kosten we u wanneer in rekening brengen.

6.5 We innen deze kosten en andere bedragen die u ons in het kader van deze voorwaarden verschuldigd bent, vanuit uw Wallet op het moment dat ze moeten worden betaald.

7. Geld storten in uw Wallet

7.1 Wilt u geld storten in uw Wallet, dan betaalt u geld in elektronische vorm via een geldige Betaalmethode.

7.2 De Betaalmethoden die u kunt gebruiken om ons geld in elektronische vorm te betalen, zijn:

(a) een bankoverschrijving vanaf een bankrekening op uw naam;

(b) een betaalpas of creditcard op uw naam; of

(c) een andere betaalmethode op uw naam die we in voorkomende gevallen mogen gebruiken.

7.3 Zoals weergegeven in ons Kostenoverzicht kunnen we u kosten in rekening brengen en (als we in een andere valuta worden betaald) wisselkoerskosten rekenen voor het overboeken van geld naar uw Wallet.

7.4 Als u een Betaalmethode gebruikt om te betalen voor het overboeken van geld naar uw Wallet, storten we het geld in uw Wallet, zodra we uw betaling hebben ontvangen.

7.5 Als de aanbieder van uw Betaalmethode een betaling voor een overboeking ongedaan maakt, verwijderen we het geld van uw rekening.

7.6 Als u de aanbieder van uw Betaalmethode ongegrond vraagt een betaling aan ons ongedaan te maken, en we hebben hiertegen succesvol bezwaar gemaakt, dan moet u ons de redelijke kosten die voortvloeien uit de poging tot terugboeking, inclusief de kosten voor ons verweer, vergoeden. We kunnen deze kosten in mindering brengen op uw Wallet.

7.7 Als we per ongeluk geld storten op of halen uit uw Wallet, of als we een verkeerd bedrag storten of innen, corrigeren we dat zo snel mogelijk, tenzij we van mening zijn dat we hiertoe niet wettelijk bevoegd zijn.

8. Terugbetaling van het saldo van uw Wallet

8.1 Als u geld in uw Wallet hebt dat u niet hebt uitgegeven en niet wilt uitgeven, kunt u uw saldo volledig of gedeeltelijk opzeggen. We verwerken dan een terugbetaling via uw Betaalmethode of boeken deze over naar een andere bankrekening die u hebt opgegeven.

8.2 U kunt ons om een dergelijke terugbetaling vragen via onze App.

8.3 We hanteren een redelijk tijdsbestek voor de verwerking van de terugbetaling.

8.4 We staan een terugbetaling echter niet toe, of kunnen deze een tijd vertragen, als:

(a) de wet ons dat oplegt; of

(b) we redelijkerwijs van mening zijn of vermoeden dat het verzoek om terugbetaling verband houdt met criminele of frauduleuze activiteiten of in strijd is met deze voorwaarden.

8.5 Als een terugbetaling niet kan worden verstuurd naar de Betaalmethode of opgegeven bankrekening, bijvoorbeeld omdat de rekening gesloten is, storten we het geld terug in uw Wallet, totdat we een alternatief met u overeengekomen zijn.

9. Betalingen vanuit uw Wallet

Typen betalingen

9.1 U kunt op de volgende manieren betalen vanuit uw Wallet:

(a) u kunt geld naar andere Wallets sturen; of

(b) u kunt betalingen naar bankrekeningen sturen.

9.2 U kunt die betalingen versturen met onze App of via een Externe aanbieder, zoals toegestaan door de bepalingen in paragraaf 5.

9.3 U kunt ook met uw Kaart betalen vanuit uw Wallet.

Timing en annulering van betalingen

9.4 Als u ons via onze App verzoekt een betaling vanuit uw Wallet uit te voeren:

(a) beschouwen we uw verzoek als ontvangen op dezelfde Werkdag, mits we het hebben ontvangen voor 17.00 uur. Verzoeken die daarna binnenkomen, worden beschouwd als ontvangen op de volgende Werkdag;

(b) storten we het geld dat u naar een andere Wallet stuurt, direct in die Wallet; en

(c) sturen we het geld naar de bankrekening van de ontvanger (of van een andere rekeningaanbieder), als deze heeft aangegeven het geld niet in een andere Wallet te willen ontvangen. Dit doen we aan het eind van de Werkdag waarop we uw verzoek voor de overboeking ontvangen.

9.5 U kunt ons ook vragen geld op een datum in de toekomst te versturen. In dat geval maken we het op de betreffende datum over, mits u voldoende geld in uw Wallet hebt op het moment van overboeken.

9.6 U kunt een betaling niet annuleren, tenzij u ons verzocht hebt deze op een latere datum uit te voeren. In dat geval kunt u deze annuleren tot het eind van de Werkdag voorafgaand aan de dag waarop de betaling gepland staat. Dit kunt u doen vanuit onze App.

Juiste rekeninggegevens van de ontvanger

9.7 Als u ons vraagt een betaling te versturen, moet u ons de juiste rekeninggegevens van de beoogde ontvanger verstrekken.

(a) Als u geld stuurt naar een andere Wallet, de rekeninggegevens van het ontvangende SumUp-profiel; of

(b) Als u geld naar een bankrekening stuurt, moet u het IBAN van de ontvanger opgeven.

9.8 We versturen uw betaling naar de rekeninggegevens die u hebt opgegeven en controleren deze niet.

Wanneer mogen we een betaling weigeren

9.9 U kunt ons vragen een betaling uit te voeren vanuit uw Wallet in overeenstemming met de bepalingen in paragraaf 9.1.

9.10 We kunnen de uitvoering hiervan echter weigeren als we redelijkerwijs van mening zijn dat:

(a) u ons niet alle gegevens hebt verstrekt, die nodig zijn voor de betaling;

(b) het saldo van uw Wallet niet voldoende is na betaling van bijbehorende kosten;

(c) de betaling een door ons opgelegde limiet overschrijdt;

(d) de betaling in strijd is met deze overeenkomst;

(e) iemand anders de betaling probeert uit te voeren zonder uw toestemming; of

(f) u onwettig handelt of de wet het ons niet toestaat de betaling uit te voeren.

9.11 Als we weigeren een betaling uit te voeren, laten we u dat weten (mits wettelijk toegestaan) en vermelden we waar mogelijk de redenen daarvoor. We vertellen u ook wat u kunt doen om eventuele fouten te herstellen die ertoe leiden dat we de betaling weigerden uit te voeren. We kunnen hiervoor kosten in rekening brengen op basis van ons Kostenoverzicht.

9.12 Door een kaart aan uw Profiel toe te voegen, verleent u ons toegang daar automatisch geld op in rekening te brengen ter waarde van het elektronische geld. Dit gebeurt alleen wanneer het saldo van uw Wallet onvoldoende is. Deze toestemming is exclusief onderdeel van deze overeenkomst en wordt gebruikt om het volgende te dekken:

- Het bedrag van de betaling, waaronder alle eventuele kosten die aan ons betaald moeten worden, wanneer u via uw profiel een betaling doet met uw toegevoegde kaart, volgens de bepalingen van deze Persoonlijke voorwaarden.
- Alle handelingen met uw kaart, waaronder het opwaarderen van de Wallet en kaart.

We behouden ons het recht voor om bij de betalingsbron opnieuw geld in rekening te brengen, als de vorige poging om welke reden dan ook niet succesvol was.

U kunt de verleende toestemming op elk gewenst moment intrekken door de toegevoegde kaart te verwijderen of door ons te mailen op paysupport@sumup.com. Houd er rekening mee dat we in het geval van een dergelijke intrekking helaas geen betalingen meer kunnen uitvoeren via uw kaart, als het saldo van uw Wallet onvoldoende is.

10. Uw Kaart

10.1 De Kaart is een pas van MasterCard waarmee u winkeliers en anderen die MasterCard accepteren, kunt betalen. Wij geven hem uit onder onze licentie bij MasterCard Europe SA. U kunt kiezen voor een fysieke of een virtuele kaart. De kaart kan worden gebruikt om te betalen voor goederen en diensten in winkels en op afstand (bijvoorbeeld online) en voor geldopnames uit uw Wallet. U bent niet verplicht de kaart te gebruiken.

10.2 Wanneer u een transactie uitvoert in een andere valuta dan die van uw Wallet, rekenen de Kaartmaatschappijen het bedrag om naar de valuta waarmee SumUp werkt (euro) op basis van de geldende wisselkoers die de betreffende Kaartmaatschappij hanteert en die geldt op de datum waarop de betreffende transactie plaatsvindt. Daarna rekent SumUp, indien nodig, het bedrag in euro's om naar de valuta van uw Wallet op basis van de wisselkoers bepaald door de Europese Centrale Bank die geldt op de datum waarop SumUp de betreffende transactie verwerkt.

10.3 U kunt uw Kaart gebruiken tot en met de laatste dag van de vervalmaand die op uw Kaart vermeld wordt. We sturen u een vervangende Kaart, tenzij u minimaal 30 dagen voordat deze verloopt, aangeeft er geen te willen. Als we een fysieke Kaart vervangen, sturen we deze naar het adres dat u in uw Profiel hebt geregistreerd.

11. Betalingen naar uw Wallet

11.1 Uw Wallet kan het volgende ontvangen:

- (a) betalingen vanuit andere Wallets; en
- (b) betalingen in euro's vanaf bankrekeningen.

(i) We verstrekken u een IBAN, dat de afzender nodig heeft om een dergelijke betaling naar uw Wallet te sturen.

11.2 We kunnen het storten van een betaling in uw Wallet uitstellen of deze terugbetalen aan de afzender, als uw Wallet gesloten is of als we redelijkerwijs vermoeden dat:

- (a) dit gepast is in het kader van onze wettelijke verplichtingen;
- (b) de betaling een door ons opgelegde limiet voor uw saldo overschrijdt;

(c) de betaling in strijd is met deze overeenkomst; of

(d) u of de afzender onwettig handelt of de wet het ons niet toestaat de betaling uit te voeren.

11.3 U kunt vragen om betalingen naar uw Wallet vanaf andere Wallets.

12. Autorisatie en verificatie

12.1 Aan de hand van de stappen in de App meldt u zich aan. Deze bestaan uit verschillende handelingen, zoals het opgeven van uw mobiele telefoonnummer en het invoeren van een pincode (PIN) die we naar uw mobiele telefoon sturen, of een e-mailadres en een wachtwoord naar keuze. Gedetailleerde informatie over de benodigde stappen vindt u in de App.

12.2 Mogelijk moet u een pincode instellen als u uw Kaart registreert en activeert.

12.3 Mogelijk moet u multifactorauthenticatie (MFA) activeren voor het gebruik van uw Wallet via onze App.

12.4 Om ons te vragen een betaling vanuit uw Wallet uit te voeren via onze App, voert u één of meer van de volgende handelingen uit:

(a) log in op onze App met uw mobiele nummer en de pincode die u via sms van ons ontvangt, of het e-mailadres en het wachtwoord dat u in uw Profiel hebt geregistreerd (en dat bij uw Wallet hoort); en

(b) volg de instructies in de App om de betaling aan te vragen en te bevestigen.

12.5 Als u een betaling met uw Kaart wilt uitvoeren in de fysieke aanwezigheid van de winkelier (of iemand anders) die deze in ontvangst neemt, moet u uw Kaart aanbieden. Mogelijk moet u ook uw pincode invoeren.

12.6 Als u een betaling met uw Kaart wilt uitvoeren en niet fysiek aanwezig bent, kunt u dat op de volgende manieren doen:

(a) de gegevens van uw Kaart delen (bijvoorbeeld naam, kaartnummer, vervaldatum en CVV2/CVC2-code op de achterkant van de Kaart);

(b) beveiligingsvragen beantwoorden;

(c) een bevestigingscode gebruiken die u via sms of e-mail hebt ontvangen;

(d) een controle van uw vingerafdruk of gezichtsherkenning (of vergelijkbare controle) ondergaan.

12.7 U moet alle redelijke stappen nemen om uw pincode en wachtwoord geheim te houden (behalve wanneer u de gebruikersnaam en het wachtwoord van uw Wallet deelt met een Externe aanbieder, zoals besproken in paragraaf 5.3). Zo voorkomt u dat onbevoegden onze Diensten kunnen gebruiken. Bijvoorbeeld:

(a) als u uw pincode of wachtwoord invoert, moet u er alles aan doen dat niemand kan zien wat u invoert;

(b) u moet alle redelijke stappen zetten om te voorkomen dat onbevoegden toegang krijgen tot uw telefoon;

(c) u mag uw pincode of wachtwoord met niemand delen (behalve met een Externe aanbieder die wettelijk bevoegd is toegang te krijgen tot uw Wallet);

(d) u mag uw pincode of wachtwoord niet op een briefje in het hoesje van uw telefoon bewaren; en

(e) als u uw pincode of wachtwoord opschrijft, zorg er dan voor dat u de notitie veilig opbergt.

12.8 Als u van mening bent dat:

(a) iemand anders (anders dan de bevoegde Externe aanbieder) uw pincode of wachtwoord kent;

(b) uw Kaart kwijt of gestolen is; of

(c) uw Wallet of Kaart in verkeerde handen terecht gekomen is;

laat ons dat dan onmiddellijk weten, zodat we uw Kaart tijdelijk kunnen blokkeren of uw pincode of wachtwoord opnieuw kunnen instellen. U kunt ons ook bellen. Dan komen we meteen in actie.

13. Onze juridische verantwoordelijkheden

Niet-geautoriseerde betalingen

13.1 U bent verantwoordelijk voor het autoriseren van betalingen vanuit uw Wallet.

14.2 U kunt ons echter kunnen vragen om een terugbetaling van een betaling die iemand zonder uw toestemming vanuit uw Wallet heeft gedaan, mits u ons hiervan binnen 13 maanden na het voorval op de hoogte gebracht hebt in onze App of door contact op te nemen met SumUp Support.

13.3 We kunnen de terugbetaling echter weigeren, als we kunnen aantonen dat u frauduleus handelt.

13.4 We kunnen een terugbetaling ook weigeren, als:

(a) deze betrekking heeft op een aankoop waarbij u fysiek aanwezig was en de winkelier of iemand anders de betaling persoonlijk in ontvangst genomen heeft;

(b) u met opzet of met grove nalatigheid onze aanwijzingen in paragraaf 12.5 niet hebt opgevolgd; en

(c) de betaling plaatsvond voordat u volgens de aanwijzingen in paragraaf 12.6 contact met ons hebt opgenomen.

13.5 En tot slot kunnen we de terugbetaling verlagen naar € 35 (of een vergelijkbaar bedrag in de valuta van uw Wallet) voor betalingen die plaatsvonden voordat u volgens de aanwijzingen in paragraaf 12.6 contact met ons hebt opgenomen.

13.6 Tenzij u met kwade intentie handelde, weigeren of verlagen we een terugbetaling niet, als we geen [Grondige klantverificatie] hebben uitgevoerd, terwijl dat wel vereist was.

Onjuiste betalingen

13.7 U kunt ons ook vragen om een terugbetaling als we een betaling naar de verkeerde ontvanger hebben gestuurd of een verkeerd bedrag hebben overgeboekt, mits u ons hiervan binnen 13 maanden na het voorval op de hoogte gebracht hebt in onze App of door contact op te nemen met SumUp Support.

13.8 Als we een betaling terugbetalen, vergoeden we ook de kosten en rente die u hebt betaald vanwege het feit dat wij deze naar de verkeerde ontvanger hebben gestuurd of een verkeerd bedrag hebben overgeboekt.

13.9 We kunnen een terugbetaling weigeren als we kunnen aantonen dat de ontvangende bank (of andere rekeningaanbieder) het geld heeft ontvangen of dat de door u verstrekte rekeninggegevens van de ontvanger niet klopten (zie paragraaf 9.7).

13.10 Als u ons echter de verkeerde gegevens hebt verstrekt, doen we er nog altijd alles aan om het geld terug te halen (en kunnen we u daarvoor geld in rekening brengen op basis van de informatie in ons Kostenoverzicht). Als dat niet gaat, kunt u een schriftelijk verzoek indienen om alle informatie die wij tot onze beschikking hebben en die relevant is voor het opstarten van een juridische procedure om het geld terug te krijgen.

13.11 Als u ons erom vraagt, doen wij er alles aan om betalingen die niet (of niet goed) zijn uitgevoerd, te traceren en u te informeren over de uitkomst.

13.12 Als we een transactie niet op tijd uitvoeren, kunt u ons verzoeken de bank (of andere rekeningaanbieder) van de ontvanger te vragen de ontvanger de rente te betalen (indien van toepassing) op diens rekening die betaald zou zijn als de overboeking die u deed, op tijd was aangekomen.

Overig

13.13 Behalve op basis van uw hierboven beschreven rechten betalen we een transactie ook terug, als we daartoe wettelijk verplicht zijn.

13.14 We zijn niet aansprakelijk (wat in brede zin betekent: wettelijk verantwoordelijk) jegens u voor enig verlies of kosten die u in rekening worden gebracht als gevolg van het feit dat we ons niet houden aan deze voorwaarden vanwege:

(a) ongewone en onvoorzienbare omstandigheden waarover u geen zeggenschap had en waarvan de gevolgen in geen geval te voorkomen waren; of

(b) het voldoen aan onze verplichtingen onder de Litouwse wet.

13.15 Aangezien u onze Diensten alleen voor persoonlijke doeleinden mag gebruiken, zijn we niet aansprakelijk voor enig winstverlies dat u lijdt als gevolg van het feit dat wij ons niet houden aan deze voorwaarden.

13.16 We hebben geen zeggenschap over en zijn niet verantwoordelijk voor iets dat u van iemand anders koopt en waarvoor u betaalt met onze Diensten.

13.17 We zijn niet verantwoordelijk voor andermans advertenties voor producten of diensten op onze App of Website.

13.18 Niets in deze voorwaarden sluit onze aansprakelijkheid uit voor een frauduleuze verkeerde voorstelling van zaken, overlijden of lichamelijk letsel of een an-

dere aansprakelijkheid die niet wettelijk kan worden uitgesloten en die veroorzaakt is door nalatigheid van ons, onze medewerkers of onze vertegenwoordigers of agenten.

DEEL DRIE - Beperkingen

14. Beperkte activiteiten

14.1 U mag onze Diensten niet gebruiken:

(a) op een onwettige manier of voor onwettige doeleinden (bijvoorbeeld voor de financiering van illegale weddenschappen op sportevenementen, casinospelen en pokerspellen); of

(b) op een manier waarop u redelijkerwijs kunt verwachten dat dit schade kan toebrengen aan onze andere klanten, aan onszelf of onze mogelijkheid onze Diensten te leveren.

14.2 We kunnen, als we dat redelijkerwijs gepast achten, aangifte doen van verdachte activiteiten en samenwerken met de handhavingsautoriteiten in relatie met ons aanbod van of uw ontvangst van onze Diensten.

DEEL VIER - Andere functies

15. Betalingen uitvoeren zonder dat een Wallet aan het Profiel gekoppeld is

15.1 U kunt een Profiel aanmaken zonder er een Wallet aan te koppelen (als u bewust voor deze optie kiest of als de dienst Wallet niet beschikbaar voor u is). In dat geval moet u uw betaalpas of creditcard als Betalingsbron aan uw Profiel toevoegen. U mag alleen een betaalpas of creditcard toevoegen die op uw naam staat. U kunt meer dan één Betalingsbron aan uw Profiel toevoegen. U kunt Betalingsbronnen op elk moment uit uw Profiel verwijderen.

15.2 Wanneer u een Betalingsbron toevoegt, kunnen we proberen de echtheid daarvan te verifiëren door een klein bedrag in rekening te brengen, zoals aangegeven in het Kostenoverzicht. Dit krijgt u dan zo snel mogelijk ook weer terug (meestal meteen).

15.3 Als u een Profiel hebt waaraan geen Wallet gekoppeld is en een Betalingsbron toevoegt op de manier beschreven hierboven in paragraaf 15.1, dan mag u onze App gebruiken voor betalingen aan Verkopers die met SumUp werken of aan andere SumUp-profielen. Door de transactie te bevestigen, autoriseert u via onze App de overdracht van het gespecificeerde betalingsbedrag vanaf de Betalingsbron die vooraf is toegevoegd aan uw Profiel naar de respectievelijke tegenpartij.

15.4 U moet de gegevens van uw Betalingsbron actueel houden (bijv. het creditcardnummer en de vervaldatum). Als de door u verstrekte informatie wijzigt, moet u uw Profiel zo snel mogelijk bijwerken in het instellingenmenu van onze App. Doet u dat niet, dan kan het gebeuren dat we geen betalingen namens u kunnen uitvoeren of ontvangen.

16.5 Als u onze Diensten gebruikt en geen Wallet aan uw Profiel gekoppeld hebt, heeft uw Profiel geen saldo en kan SumUp uw geld niet beheren. We bieden alleen een IT-oplossing aan, geen betaalservice.

15.6 Alle bepalingen van deze Persoonlijke voorwaarden zijn van toepassing op een dergelijk beperkt gebruik van het Profiel, behalve op de bepalingen die specifiek gelden voor de Wallet en de Kaart.

15.7 We verwerken uw betaling niet als:

(a) uw Betalingsbron onvoldoende saldo heeft voor uw betaling;

(b) de aanbieder van uw Betalingsbron of kaartverstrekker de betaling niet autoriseert; of

(c) we redelijkerwijs van mening zijn dat onwettige toepassingen of activiteiten, of bedreigingen voor de veiligheid zich kunnen voordoen in relatie tot uw Profiel, Betalingsbron of het betaalverzoek, of dat u anderszins handelt in strijd met deze Persoonlijke voorwaarden.

15.8 Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid voor dergelijke mislukte betalingen, tenzij dat onze schuld is. Voor meer hulp kunt u contact met ons opnemen of met uw bank of kaartverstrekker.

15.9 Uw betalingen worden verwerkt in de valuta van de respectievelijke ontvanger van de betaling. Als uw Betalingsbron in een andere valuta wordt beheerd, kunnen er door de aanbieder van uw Betalingsbron extra wisselkoerskosten in rekening worden gebracht. U bent verantwoordelijk voor alle kosten die u worden opgelegd door de aanbieder van uw Betalingsbron voor het wisselen van valuta.

DEEL VIJF – Aanvullende juridische voorwaarden

16. Btw

16.1 U bent aansprakelijk voor het vastleggen, innen, inhouden, rapporteren en afdragen aan de betrokken fiscale autoriteiten van alle belastingen die worden geheven, verschuldigd zijn of moeten worden geïnd, betaald of ingehouden voor een reden die te maken heeft met het gebruik van onze Diensten. Als we hiertoe wettelijk verplicht zijn, mogen we uw Profielgegevens en betaalgeschiedenis melden aan de betrokken autoriteiten.

17. Intellectueel eigendomsrechten

18.1 Intellectueel eigendomsrechten ("IP-rechten") van SumUp omvatten alle rechten die direct of indirect verband houden met de Diensten, de App, de Website, de Internetdomeinnamen, de inhoud, de technologie met betrekking tot de Diensten en de logo's, inclusief, echter niet uitsluitend auteursrechten, morele rechten, databaserechten, handelsmerken, dienstrechten, naamrechten, gebruiksmodellen en ontwerprechten, octrooien en alle andere wereldwijde, exclusieve en

niet-exclusieve rechten, zoals die nu voorkomen of zullen voorkomen, worden verleend of overgedragen.

17.2 Wij (of onze licentiegevers) zijn de exclusieve eigenaar van alle IP-rechten die behoren tot de Diensten en niets anders in deze Persoonlijke voorwaarden wordt geïnterpreteerd als overdracht of concessie van de IP-rechten aan u. Zonder onze voorafgaande, schriftelijke toestemming mag u onze IP-rechten niet kopiëren, imiteren of gebruiken. Wij verlenen u een persoonlijke, beperkte, niet-exclusieve, herroepbare, niet-overdraagbare licentie (zonder het recht op het verlenen van een sublicentie) voor elektronische toegang tot en het gebruik van de App en de Diensten.

17.3 U mag zonder onze schriftelijke toestemming niet:

(a) onder deze Persoonlijke voorwaarden verkregen rechten overdragen aan een externe partij;

(b) een externe partij de mogelijkheid bieden de Diensten te gebruiken (in de zin van verhuren, leasen of anderszins);

(c) inhoud, materiaal of informatie op een systeem van SumUp openen of volgen, handmatig of automatisch met behulp van bijvoorbeeld robots, spiders, scrapers, enz.;

(d) op enigerlei wijze inhoud, materiaal of informatie van SumUp kopiëren, reproduceren, aanpassen, wijzigen, er afgeleide werken van maken, publiekelijk tonen, herpubliceren, uploaden, posten, verzenden, doorverkopen of distribueren;

(e) beperkingen schenden die zijn opgenomen in de headers van de Dienst die robots uitsluiten, en u mag geen technische beperkingen van de Dienst omzeilen, ontwijken of doorbreken. Ook is het niet toegestaan om met welke tool dan ook functies te proberen in te schakelen die anders in de Dienst zijn uitgeschakeld, of om de Dienst te decompileren, demonteren of op andere wijze te reverse-engineeren, tenzij dit expliciet wettelijk is toegestaan; of

(f) de Diensten gebruiken voor doeleinden anders dan de doeleinden die onder deze Persoonlijke voorwaarden toegestaan zijn.

18.4 U kunt inhoud genereren en bij ons indienen in het kader van uw gebruik van de Diensten ("Gebruikersinhoud"). U behoudt alle rechten in uw Gebruikersinhoud, behoudens de rechten die u ons verleent door in te stemmen met deze Voorwaarden. Voor Gebruikersinhoud die u indient, verklaart u dat u de eigenaar van de inhoud bent of dat u toestemming hebt van de auteursrechthebbende om deze inhoud te uploaden en u verleent ons een wereldwijd, niet-exclusief, royaltyvrij, volledig betaald, overdraagbaar en sub-licentieerbaar recht om die inhoud te gebruiken en te reproduceren in het kader van promotie-activiteiten en openbare communicatie over de Diensten of SumUp. U kunt Gebruikersinhoud die u hebt ingediend, verwijderen door uw Rekening op te heffen. U mag geen Gebruikersinhoud plaatsen op de Diensten als deze:

(a) onjuist, misleidend, onwettig, obscene, onfatsoenlijk, pornografisch, lasterlijk, bedreigend, intimiderend, haatdragend, beledigend of opruiend is;

(b) tot gedrag aanspoort dat beschouwd wordt als strafbaar of dat aanleiding geeft tot civielrechtelijke aansprakelijkheid;

(c) de verplichtingen of rechten van een persoon of entiteit schenden, waaronder de rechten op publiciteit of privacy;

(d) beschadigde gegevens of andere schadelijke, verstorende of ontwrichtende bestanden bevat;

(e) producten of diensten promoot die concurreren met de producten of diensten van SumUp of onze partners; of

(f) naar onze mening een persoon of entiteit verbiedt onze Diensten te gebruiken of er profijt van te hebben, of die ons kan blootstellen aan schade of aansprakelijkheid. Hoewel we niet verplicht zijn Gebruikersinhoud te controleren, bewerken of bij te houden, behouden we ons het recht voor om Gebruikersinhoud op elk

moment te bewerken of te verwijderen, zonder u daarover in te lichten. U verklaart dat het als gevolg van het gebruik van onze Diensten kan gebeuren dat u in wordt blootgesteld aan aanstootgevende of verwerpelijke Gebruikersinhoud. We zijn niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor enig verlies of schade aan uw Gebruikersinhoud.

18. Opschorten van deze Voorwaarden

18.1 We kunnen het gebruik van onze Diensten volledig of gedeeltelijk opschorten, als we van mening zijn dat:

(a) iemand ze op een frauduleuze manier of zonder uw toestemming probeert te gebruiken; of

(b) de veiligheid van uw Kaart of Wallet in het gedrang is.

19.2 Indien mogelijk, stellen we u op de hoogte van de opschorting en vermelden we de redenen. Is dat niet mogelijk, dan krijgt u het meteen daarna te horen. We informeren u hier niet over, als dat in strijd zou zijn met de wet of als dat de beveiligingsmaatregelen zou schenden.

18.3 We heffen een opschorting op (of vervangen uw Kaart als deze is geblokkeerd), zodra de reden ervoor niet meer geldig is.

18.4 We kunnen onze Diensten ook opschorten als u ze 12 maanden lang niet gebruikt. Zo voorkomen we dat ze zonder uw toestemming gebruikt worden. In dat geval moet u ze via onze App opnieuw activeren.

18.5 U kunt slechts één Profiel aanmaken en beheren, tenzij wij uitdrukkelijk toestemming geven voor het openen van extra accounts. Anders kunnen we aanvullende Profielen opschorten of verwijderen en doen we dit naar eigen goeddunken.

19. Deze voorwaarden beëindigen

19.1 Deze voorwaarden blijven van kracht totdat ze door u of door ons worden beëindigd.

19.2 U kunt deze voorwaarden op elk moment en om welke reden dan ook beëindigen via onze App.

19.3 We kunnen deze voorwaarden op elk moment en om welke reden dan ook beëindigen door u hiervan minimaal twee maanden van te voren op de hoogte te stellen.

19.4 We kunnen deze voorwaarden sneller beëindigen als:

(a) we redelijkerwijs van mening zijn dat u de Diensten die we aanbieden op frauduleuze of onwettige wijze gebruikt;

(b) we hiertoe wettelijk verplicht zijn, zoals wanneer het onwettig voor ons zou zijn u onze Diensten te blijven aanbieden;

(c) u niet (of niet meer) in aanmerking komt voor onze Diensten op basis van de criteria die we u verteld hebben, toen u zich aanmeldde voor onze Diensten;

(d) we redelijkerwijs van mening zijn dat u zich op een dreigende, aanstootgevende of anderszins ongepaste manier jegens ons gedraagt; of

(e) als u deze voorwaarden op een ernstige manier of herhaaldelijk hebt geschonden;

19.5 Wanneer deze voorwaarden eindigen:

(a) bewaren we de gegevens van uw Wallet en uw Profiel, voor zover we deze nodig hebben om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen (raadpleeg ons Privacybeleid voor meer informatie);

(b) bieden we u de Diensten niet aan en, tenzij u andere producten of diensten van SumUp gebruikt waarop deze Persoonlijke voorwaarden niet van toepassing zijn, sluiten we uw Wallet en Profiel;

(c) voeren we betalingen uit vanuit uw Wallet voor zover u ons hierom hebt gevraagd, voordat deze voorwaarden eindigden;

(d) moet u alle bedragen die u ons in het kader van deze Persoonlijke voorwaarden verschuldigd bent, betalen; en

(e) als we uw Wallet sluiten en deze nog geld bevat, laten we u weten hoe u het resterende saldo kunt claimen en informeren we u over het feit dat u dit nog zes jaar na de beëindiging van deze voorwaarden kunt doen. We raden u echter aan uw geld zo snel mogelijk te claimen.

20. Communicatie

20.1 Afhankelijk van welke Dienst u gebruikt, worden de tekstberichten en meldingen die u van ons ontvangt, verstuurd via onze App, via een tekstbericht/sms'je of via e-mail naar het door u opgegeven e-mailadres.

20.2 Controleer geregeld of u een bericht hebt ontvangen. Berichten bevatten mogelijk links naar volledige berichten op onze Website. Voor zover de wet het ons voorschrijft u informatie te verstrekken via een traditionele methode, sturen we u per brief een melding die verwijst naar informatie in onze App of op onze Website. U moet alle afgedrukte brieven of meldingen van ons bewaren.

20.3 We kunnen ook via de reguliere post of telefonisch contact met u opnemen. Elke communicatie-uiting of kennisgeving die per post wordt verzonden, wordt geacht te zijn ontvangen binnen drie (3) werkdagen vanaf de datum van verzending voor de Nederlandse post of binnen vijf (5) werkdagen vanaf de datum van verzending voor internationale post.

20.4 We communiceren met u in het Nederlands. Documenten of communicatie-uitingen in andere talen zijn uitsluitend voor uw gemak en vormen geen verplichting voor ons om die taal te gebruiken bij andere communicatie-uitingen.

20.5 U kunt per e-mail contact met ons opnemen via adressen die beschikbaar zijn gesteld in onze App of Website. Als u een klacht wilt indienen, raadpleeg dan het hoofdstuk "Klachten".

20.6 U bent verantwoordelijk voor het verkrijgen van de toegang tot het datanetwerk dat nodig is om onze Diensten te gebruiken. De data- en berichtentarieven en -transactiekosten van uw mobiele netwerk kunnen van toepassing zijn, als u onze Diensten opent of gebruikt vanaf uw smartphone.

21. Wijzigingen aan deze voorwaarden

21.1 We kunnen wijzigingen doorvoeren in deze voorwaarden om de volgende redenen (mits een wijziging een redelijke en proportionele reactie is op iets dat impact op ons heeft of iets waarvan we vermoeden dat het impact op ons zal hebben):

(a) vanwege veranderende wettelijke vereisten. Zo kan het gebeuren dat we andere vereisten voor het beheren van uw Wallet of Kaart moeten hanteren om te voldoen aan nieuwe, strengere wettelijke normen;

(b) als de wijziging gunstig voor u is, bijvoorbeeld als het gaat om de introductie van nieuwe of de verbetering van bestaande producten of diensten;

(c) om een wijziging in onze kosten voor het aanbieden van onze Diensten te weerspiegelen of u vergelijkbare diensten aan te bieden, bijvoorbeeld door de toepassing van rekening- of transactiekosten;

(d) als reactie op mogelijke risico's voor de beveiliging van onze Diensten, bijvoorbeeld door het beveiligingsproces te veranderen dat u moet volgen om toegang te verkrijgen tot uw Wallet of een betaling vanuit uw Wallet uit te voeren; of

(e) als reactie op een andere wijziging waar we mee te maken hebben, mits het eerlijk is deze gevolgen aan u over te dragen, bijvoorbeeld om ontwikkelingen op het gebied van digitaal betalen bij te houden.

21.2 We voeren redelijke en proportionele wijzigingen door om redenen die we niet kunnen voorzien, bijvoorbeeld als reactie op wijzigingen in onze branche die gevolgen hebben voor de manier waarop we u onze Diensten verlenen.

21.3 We brengen u minimaal twee maanden voordat wijzigingen aan deze overeenkomst van kracht worden hiervan op de hoogte door u een melding te sturen in onze App en/of een e-mail naar het in uw Profiel geregistreerde adres. U kunt ons laten weten niet akkoord te gaan met de wijziging, voordat deze van kracht wordt. U beëindigt daarmee dan wel deze voorwaarden. Als u geen bezwaar indient tegen de wijziging, gaan we ervan uit dat u ermee instemt.

22. Scheidbaarheid

22.1 Als een onderdeel van deze Persoonlijke voorwaarden door een rechtbank of toepasselijk rechtsgebied ongeldig, onwettig of onuitvoerbaar wordt verklaard, dan maakt het voor de resterende geldigheidsduur van de voorwaarden hier geen deel meer van uit. De voorwaarden blijven verder geldig en uitvoerbaar voor zover wettelijk toegestaan.

23. Toewijzing

23.1 Wij hebben het recht om onze rechten en plichten onder deze Voorwaarden vrij aan derden toe te wijzen en uw toestemming voor een dergelijke overdracht wordt geacht te zijn verleend op grond van deze Voorwaarden.

23.2 U mag geen van uw rechten en verplichtingen overeenkomstig deze Persoonlijke voorwaarden overdragen.

24. Klachten

24.1 Hebt u een klacht over onze Diensten, richt die dan aan wecare@sumup.com.

25.2 We doen ons best uw klacht zo snel mogelijk op te lossen en sturen u binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht ons definitieve antwoord via e-mail. Als we in uitzonderlijke gevallen om redenen buiten onze zeggenschap meer tijd nodig hebben om te reageren, sturen we u een tijdelijke reactie met de redenen van de vertraging en een indicatie van wanneer u ons definitieve antwoord kunt verwachten (dat zal niet langer zijn dan 35 werkdagen na de dag waarop we uw klacht voor het eerst ontvingen).

24.3 We brengen u geen geld in rekening voor uw reactie op uw klacht.

24.4 Ontvangt u ons definitieve antwoord niet op tijd of bent u er niet tevreden mee, dan kunt u uw klacht binnen 1 jaar voorleggen aan de Litouwse Bank. Dit kan op drie verschillende manieren: (1) via de elektronische faciliteit voor het slechten van geschillen, de E-Government Gateway, (2) door een aanvraagformulier voor consumenten in te vullen en het te versturen aan de Litouwse Bank: Bank of Lithuania, Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, Litouwen, e-mail: frpt@lb.lt, of (3) door een vormloze aanvraag in te vullen en deze te versturen aan de Litouwse Bank: Bank of Lithuania, Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, Litouwen, e-mail: frpt@lb.lt. In alle gevallen moet u uw claim indienen in de officiële landstaal, dus in het Litouws, of in het Engels. Als voorwaarde voor een aanvraag bij de Litouwse Bank, moet u eerst contact met ons opgenomen hebben. De beslissing van de Litouwse Bank is niet bindend. Nadat het geschil is geslecht door de Litouwse Bank, staat rechtsgang voor u open.

25. Toepasselijk recht en rechtsgebied

25.1 Op deze overeenkomst en onze interacties met u met het oog op het sluiten van deze voorwaarden is het Litouwse recht van toepassing.

26.2 De rechtbanken van Litouwen (of die van het land waarvan u ingezetene bent) behandelen ook eventuele juridische kwesties die betrekking hebben op deze voorwaarden.

DEEL ZES – Definities en afkortingen

26. Definities en afkortingen

27.1 De volgende uitdrukkingen die in deze voorwaarden gebruikt worden, hebben de volgende betekenissen:

- (a) **Profiel** betekent uw persoonlijke gebruikersaccount bij ons. U maakt het aan, nadat u zich hebt geregistreerd en aangemeld voor onze Diensten.
- (b) **App** betekent de mobiele applicatie SumUp.io die we u aanbieden voor het gebruik van onze Diensten.
- (c) **Werkdag** betekent een dag van maandag tot en met vrijdag, behalve nationale feestdagen in Litouwen.
- (d) **Kaart** is de kaart die we u aanbieden zoals beschreven in paragraaf 10.
- (e) **Kaartmaatschappijen** is een algemene benaming voor creditcardorganisaties, waaronder, echter niet uitsluitend VISA, Mastercard en American Express.
- (f) **Kostenoverzicht** betekent de lijst van kosten voor het gebruik van onze Diensten en informatie over wanneer deze betaald moeten worden. U kunt het raadplegen op onze [Website](#).
- (g) **Betaalmethode** is één van de betaalmethoden, genoemd in paragraaf 7.2, op uw naam en gekoppeld aan uw Profiel.
- (h) **IBAN** staat voor International Bank Account Number (“IBAN”) en is uniek voor uw Wallet of iemands rekening.

(i) **Betalingsbron** betekent uw betaalpas of creditcard die u aan uw Profiel hebt toegevoegd, en waarmee u hebt betaald, wanneer u geen Wallet aan uw Profiel gekoppeld hebt. De Betalingsbron moet op uw naam staan.

(j) **Diensten** heeft de betekenis zoals beschreven in paragraaf 1.1(c).

(k) **SumUp-verkoper** betekent ieder individu of bedrijf dat een zakelijk SumUp-profiel heeft en dit gebruikt voor zakelijke doeleinden.

(l) **Externe aanbieder** betekent een bedrijf dat door de Autoriteit Financiële Markten is geautoriseerd, u 'Payment Initiation Services' of 'Account Information Services' levert (bijv. de aanbieder van een website of app waarmee u de gegevens van uw verschillende rekeningen op één plek kunt inzien).

(m) **Wallet** betekent een elektronische geldrekening die we u via onze App aanbieden.

Over ons

SumUp EU Payments UAB is een besloten vennootschap onder Litouwse wetgeving. De vennootschap is geregistreerd in Vilnius (Litouwen) onder nummer 305074395 en de maatschappelijke zetel bevindt zich in Vilnius (Litouwen). SumUp EU Payments UAB beschikt over een licentie verstrekt door de Bank van Litouwen als een instelling voor elektronisch geld (licentienummer 56, uitgegeven op 27 augustus 2019). De licentie voor instellingen voor elektronisch geld die SumUp heeft verworven, is gepubliceerd op de officiële website van de Bank van Litouwen en kan via de volgende links worden ingezien:

Engelse versie: https://www.lb.lt/en/frd/view_license?id=1879

Litouwse versie: https://www.lb.lt/lt/frd-licencijos/view_license?id=1879

SumUp heeft een vermelding op de openbare lijst van instellingen voor elektronisch geld met een licentie verstrekt door de Bank van Litouwen. Deze

is gepubliceerd op de officiële website van de Bank van Litouwen. Deze lijst vindt u hier: https://www.lb.lt/en/sfi-financial-market-participants?ff=1&market=1&type%5B%5D=7&business_form%5B%5D=32

De Bank van Litouwen houdt toezicht op de activiteiten van SumUp. De maatschappelijke zetel bevindt zich aan het adres Ukmergės str. 126, 08100 Vilnius, Litouwen. Meer informatie over de Bank van Litouwen vindt u op de officiële website: <https://www.lb.lt/en/>.

U kunt SumUp via e-mail bereiken op het adres: paysupport@sumup.com