

Vilkår og betingelser for AUDIPAY-slutbruger

J.P. Morgan Mobility Payments Solutions S.A.

A.	Generelt	2
B.	Krav til deltagelse og registreringsproces	2
I.	Krav til deltagelse	2
II.	Registreringsprocessen og obligatoriske oplysninger	3
III.	Indgåelse af kontrakten	3
C.	Opbevaring af (betalings-)oplysninger af MPS	3
D.	KUNDENS pligt til at underrette og samarbejde	4
I.	KUNDENS pligt til at underrette og samarbejde	4
II.	KUNDENS omsorgspligt	4
E.	AFTALENS løbetid og opsigelse	5
I.	Løbetid	5
II.	Opsigelse af KUNDEN	5
III.	Opsigelse af MPS	5
IV.	Effekt af opsigelse	5
F.	Ansvarsområder	5
G.	Begrænsninger i MPS' erstatningsansvar	5
H.	Databeskyttelse	6
I.	Tavshedspligt – samtykke til overførsel af KUNDEDATA	6
J.	Kommunikation og meddelelser	6
K.	Overdragelse af rettigheder og forpligtelser	7
L.	Ændringer til VILKÅRENE OG BETINGELSERNE	7
M.	Vilkårenes uafhængighed	7
N.	Fremlæggelse af bevismateriale	7
O.	Klager og udenretslig tvistbilæggelse	7
I.	Klager	7
II.	Udenretslig tvistbilæggelse	8
P.	Værneting og gældende lov	8
BILAG A:	Særlige bestemmelser, hvis KUNDEN er bosiddende i Schweiz	9

A. Generelt

Følgende vilkår og betingelser ("**VILKÅR OG BETINGELSER**") regulerer kontraktforholdet ("**AFTALE**") mellem J.P. Morgan Mobility Payments Solutions S.A. ("**MPS**")

og deltagere, der har registreret sig hos MPS og er blevet aktiveret af MPS ("**KUNDE(R)**").

KUNDER kan købe varer og tjenester fra deltagende forhandlere ("**MODTAGELSESSTEDER**") gennem digitale markedspladser og betale ved hjælp af en betalingsløsning ("**AUDIPAY**"), der reguleres af den aktuelle AFTALE.

Til dette formål vil operatøren af markedspladsen ("**MARKEDSPLADSOPERATØR**") levere en onlinekanal (f.eks. websted, mobilapplikation) til KUNDEN. MARKEDSPLADSOPERATØREN kan også tilbyde varer og tjenester til KUNDEN på markedspladsen, og fungerer i så fald som et modtagelsessted.

KUNDEN kan bruge MPS' tjenester som følger: opbevaring af sine (betalings-)oplysninger hos MPS til tilbagevendende brug ved fremtidige betalingstransaktioner (jf. punkt C).

MPS leverer udelukkende dataopbevaringstjenester til KUNDEN og ikke betalingstjenester eller andre finansielle tjenester. MPS leverer udelukkende betalingstjenester til de deltagende MODTAGELSESSTEDER eller MARKEDSPLADSOPERATØRER, der fungerer som betalingsmodtagere, dvs. som modtagere af de betalinger, der foretages af KUNDEN via sin egen tredjepartstjenesteudbyder. Som følge heraf vil KUNDEN ikke blive betragtet som en KUNDE hos MPS for så vidt angår betalingstjenester.

Hvis personer ikke har registreret sig hos MPS for at opbevare deres data ("**GÆSTEBETALER(E)**"), dannes der ikke et kontraktforhold mellem MPS og GÆSTEBETALEREN. I disse tilfælde fungerer MPS udelukkende som tjenesteudbyder for den relevante betalingsmodtager. GÆSTEBETALEREN er derfor ikke KUNDE hos MPS. Dette gælder også, hvis GÆSTEBETALEREN registrerer sig hos MARKEDSPLADSOPERATØREN eller MODTAGELSESSTEDET og gemmer sine data til fremtidige betalinger.

Ved at registrere sig hos MPS accepterer KUNDEN de aktuelle VILKÅR OG BETINGELSER. Hvis KUNDEN ikke accepterer disse VILKÅR OG BETINGELSER, kan denne ikke bruge MPS' dataopbevaringstjenester.

Særlige bestemmelser i BILAG A finder anvendelse, hvis KUNDEN er bosiddende i Schweiz, og skal i tilfælde af eventuel uoverensstemmelse med de aktuelle VILKÅR OG BETINGELSER, have forrang over VILKÅRENE OG BETINGELSERNE.

B. Krav til deltagelse og registreringsproces

For at kunne bruge AUDIPAY skal KUNDEN gennemføre registreringsprocessen og opfylde følgende betingelser for deltagelse.

I. Krav til deltagelse

KUNDER kan bruge AUDIPAY enten til private formål ("**PRIVATE KUNDER**") eller til erhvervsmæssige formål, dvs. til udførelse af deres forretningsaktiviteter eller arbejde som selvstændig erhvervsdrivende ("**ERHVERVSKUNDER**").

En PRIVAT KUNDE skal have retsevne og være en fysisk person.

En ERHVERVSKUNDE skal være en fysisk eller juridisk person eller et kommanditselskab og have alle nødvendige licenser til sin forretning. Hvis en ERHVERVSKUNDE er en fysisk person, skal denne have retsevne.

Desuden kan en KUNDE kun deltage i AUDIPAY, hvis den har accepteret disse VILKÅR OG BETINGELSER, har gennemført registreringsprocessen for deltagelse i AUDIPAY og er blevet godkendt af MPS til at deltage i AUDIPAY.

AUDIPAY kan kun bruges til ens egen konto. Enhver brug af AUDIPAY af en anden person er forbudt. KUNDEN bekræfter, at den handler på egne vegne. Såfremt denne betingelse overtrædes, er brugen af AUDIPAY ikke tilladt.

II. Registreringsprocessen og obligatoriske oplysninger

KUNDEN kan registrere sig hos AUDIPAY via brugergrænsefladen i MPS eller via brugergrænsefladen hos en MARKEDSPLADSOPERATØR eller, hvis relevant, et modtagelsessted.

Hvis en KUNDE allerede er registreret hos en MARKEDSPLADSOPERATØR, kan MPS bruge de data, der opbevares hos MARKEDSPLADSOPERATØREN, til registreringen hos MPS. Dette gælder nærmere bestemt for e-mailadressen og adgangskoden (samlet benævnt “**ADGANGSDATA**”). KUNDEN vil blive informeret herom i løbet af registreringsprocessen.

MPS kan fastslå, at KUNDEN kun kan logge ind på AUDIPAY med de adgangsdata, som denne har tilvejebragt for markedspladsen.

Under registreringen oprettes en personlig profil for KUNDEN (“**KUNDEKONTO**”), hvor KUNDEN kan indtaste og administrere sine (adgangs-)data.

Fysiske personer skal tilvejebringe de oplysninger, der er angivet som nødvendige under registreringen. Dette omfatter deres fornavn, efternavn og fødenavn, fødested, fødselsdato, nationalitet, faste bopælsadresse, telefonnummer og, hvis relevant, e-mailadresse. Desuden er det obligatorisk at bekræfte, at KUNDEN handler på egne vegne.

Juridiske personer eller kommanditselskaber/interessentskaber skal som minimum tilvejebringe oplysninger om deres virksomheds navn eller betegnelse, stiftelsesland, adresse på det registrerede hjemsted og, hvis relevant, alle andre kontorer, virksomhedens e-mailadresse, juridiske form, registreringsnummer, samt navne, adresser, nationalitet, fødested, fødselsdato og, hvis relevant, e-mailadresser for medlemmer af det repræsentative organ og de juridiske repræsentanter samt eventuelle reelle ejere.

Derudover skal KUNDER tilføje betalingsmetoder (som defineret nedenfor i punkt C) som en del af deres registrering. Den tilføjede betalingsmetode kan verificeres af MPS.

MPS forbeholder sig ret til når som helst at anmode om yderligere oplysninger og dokumenter til identifikation og verifikation af KUNDENS identitet, hvilket især er nødvendigt for at overholde begrænsningerne til bekæmpelse af hvidvaskning af penge i forbindelse med brugen af AUDIPAY. KUNDERNE skal straks tilvejebringe sådanne oplysninger og dokumenter for MPS.

Under registreringen skal KUNDEN tilvejebringe sandfærdige, fuldstændige og nøjagtige oplysninger og må ikke anvende oplysninger eller data, som denne ikke har beføjelser til at anvende.

Hvis de oplysninger, som KUNDEN tilvejebringer som en del af registreringsprocessen, ændres, skal KUNDEN underrette MPS uden unødigt forsinkelse ved at opdatere de relevante data via en brugergrænseflade. Om nødvendigt skal KUNDEN dokumentere de opdaterede data med relevante dokumenter.

III. Indgåelse af kontrakten

AFTALEN om brug af AUDIPAY mellem KUNDEN og MPS træder i kraft, når KUNDEN har registreret sig hos MPS, efter at registreringsprocessen for AUDIPAY er gennemført, og MPS derved accepterer KUNDENS tilbud om at indgå AFTALEN. Der findes ingen ret til eller krav om at indgå denne AFTALE og deltage i AUDIPAY.

C. Opbevaring af (betalings-)oplysninger af MPS

Kundens (betalings-)oplysninger opbevares ved registrering. KUNDER behøver således ikke at indtaste deres (betalings-)oplysninger igen, hver gang de foretager betalinger til MODTAGELSESSTEDER eller MARKEDSPLADSOPERATØRER, der serviceres af MPS som betalingsmodtagere. For at undgå tvivl, leverer MPS ikke betalings tjenester, men kun dataopbevaringstjenester til KUNDEN.

For at undgå tvivl, betyder “betalingsmetoder” KUNDENS bankkontooplysninger, kreditkortoplysninger eller andre oplysninger om betalingsmetode, der opbevares af KUNDEN på KUNDEKONTOEN med henblik på at formidle betalinger til MODTAGELSESSTEDER og MARKEDSPLADSOPERATØRER.

D. KUNDENS pligt til at underrette og samarbejde

I. KUNDENS pligt til at underrette og samarbejde

Hvis en KUNDE får kendskab til, at enhver af dens enheder, der er udstyret til at få adgang til AUDIPAY (f.eks. en mobiltelefon), er blevet mistet eller stjålet, eller får kendskab til misbrug eller anden uautoriseret brug af dens adgangsdata, skal KUNDEN underrette MPS herom uden unødigt forsinkelse (“**STOP-MEDDELELSE**”).

Med hensyn til en STOP-MEDDELELSE kan KUNDEN til enhver tid kontakte MPS på følgende måder:

Stop og svig-hotline: +49 5361 379 3838

E-mail: support@jpmmps.com

KUNDEN skal straks anmelde eventuelt tyveri eller misbrug til politiet.

Hvis en KUNDE har mistanke om, at en uautoriseret person har fået kendskab til dens adgangsdata, eller bruger dens adgangsdata, skal KUNDEN udstede en STOP-MEDDELELSE.

II. KUNDENS omsorgspligt

1. Teknisk forbindelse til AUDIPAY

Enhver KUNDE opretter kun en teknisk forbindelse til AUDIPAY via den brugergrænseflade, der leveres af MPS eller MARKEDSPLADSOPERATØREN eller MODTAGELSESSTEDET (samlet benævnt “**BRUGERGRÆNSEFLADEN**”). Enhver adgang til AUDIPAY på andre måder end dem, der er angivet i disse VILKÅR OG BETINGELSER, er på KUNDENS eget ansvar. Hvis, for eksempel, KUNDEN ikke går direkte ind på myAudi ved at indtaste webadressen i en browser, men i stedet tilgår webstedet via links, opstår der en risiko for, at KUNDENS adgangsdata bliver tilgængelige for tredjeparter.

2. Fortrolighed af adgangsdata

Hver KUNDE er ansvarlig for at opretholde fortroligheden af adgangsdata og kun indsende dem via BRUGERGRÆNSEFLADEN. KUNDEN skal beskytte sine adgangsdata og forhindre adgang til dem af tredjeparter. Dette skyldes, at enhver, der har fået adgang til adgangsdata, kan misbruge AUDIPAY inden for rammerne af de aftalte tjenester.

For at beskytte mod misbrug skal følgende tages i betragtning:

- Adgangsdata må ikke opbevares elektronisk eller skrives ned på nogen anden måde,
- ved indtastning af adgangsdata skal man sikre sig, at andre ikke kan udspionere de pågældende oplysninger,
- Adgangsdata må ikke indtastes i andre adgangskanaler end dem, der er aftalt i disse VILKÅR OG BETINGELSER (f.eks. myAudi),
- Adgangsdata må ikke videregives uden for AUDIPAY-proceduren, f.eks. via e-mail, og
- adgangsdata må ikke opbevares sammen med den enhed, der er udstyret til at få adgang til AUDIPAY.

3. Sikkerhed af BRUGERSYSTEMET

KUNDEN skal træffe foranstaltninger til at beskytte den installerede hardware og software (“**BRUGERSYSTEM**”). KUNDEN skal sikre sig, at de anvendte systemer eller applikationer (f.eks. pc’en og den tilhørende software) sikrer fejlfri behandling. Nærmere bestemt skal der udføres regelmæssige verifikationer med aktuelle procedurer/værktøjer til virusdetektion, beskyttelse af pc eller internetforbundne enheder med henblik på at forhindre uautoriseret adgang til KUNDENS systemer af tredjeparter.

4. Ordredataskontrol med de data, der vises af MPS

I det omfang MPS viser KUNDEDATAENE fra sine betalingsordrer ved hjælp af AUDIPAY (f.eks. beløb og nærmere oplysninger om betalingsmodtageren) i BRUGERSYSTEMET eller eventuel anden enhed til bekræftelse, eller gør dem tilgængelige på anden måde, skal KUNDEN bekræfte, at de viste data stemmer overens med de data, der er beregnet til transaktionen.

E. AFTALENS løbetid og opsigelse

I. Løbetid

Denne AFTALE træder i kraft på den dag, hvor MPS giver KUNDEN adgang til AUDIPAY. AFTALEN indgås for en fast periode og ophører automatisk den 17. marts 2027, uden behov for at nogen af parterne behøver at give varsel, medmindre den opsiges tidligere i overensstemmelse med punkt E.II eller E.III.

II. Opsigelse af KUNDEN

KUNDEN kan til enhver tid før den 17. marts 2027 opsiges dette kontraktforhold med MPS ved at kontakte KUNDESERVICE og anmode om lukning af KUNDEKONTOEN. KUNDENS pligt til at samarbejde om tilvejebringelse af oplysninger og dokumenter forbliver upåvirket.

III. Opsigelse af MPS

MPS kan opsiges denne kontraktlige AFTALE ekstraordinært i skriftlig eller tekstform til enhver tid inden den 17. marts 2027 uden varsel. Ekstraordinær opsigelse omfatter nærmere bestemt en afvisning fra KUNDEN i løbet af kontraktforholdet af at tilvejebringe dokumenter eller andre oplysninger for MPS, som MPS blandt andet kræver for at fastslå KUNDENS identitet eller betalingsoprindelsen, eller af hensyn til risikostyring.

IV. Effekt af opsigelse

AFTALEN mellem KUNDEN og MPS opsiges i overensstemmelse med punkt E.II og E.III, eller automatisk den 17. marts 2027, alt efter hvad der indtræffer først.

Efter opsigelse af AFTALEN vil KUNDEN ikke længere kunne logge ind på AUDIPAY via BRUGERGRÆNSEFLADEN, når opsigelsen træder i kraft.

F. Ansvarsområder

MPS vil bestræbe sig på at levere kontinuerlig og sikker adgang til AUDIPAY, selvom dette ikke kan garanteres under alle omstændigheder. Nærmere bestemt, på grund af force majeure, optøjer, strejker, terrorisme, krige eller naturfænomener eller andre hændelser, som MPS ikke er ansvarlig for, eller på grund af begivenheder uden for MPS' rimelige kontrol (f.eks. statslige foranstaltninger i landet eller i udlandet, eller pålidelighed og tilgængelighed af dataforbindelser), kan der opstå fejl og mangler. KUNDEN anerkender også, at adgangen til AUDIPAY lejlighedsvis kan være begrænset for at muliggøre reparationer og vedligeholdelsesarbejde eller for at indføre nye funktioner eller tjenester.

KUNDEN er ansvarlig for at overholde de love og andre lovbestemmelser, der gælder i KUNDENS retskreds i forbindelse med brugen af AUDIPAY og adgangsdataene, herunder alle eksport-import-forordninger, skatteforordninger og valutaforordninger.

G. Begrænsninger i MPS' erstatningsansvar

Med forbehold for eventuelle gældende ufravigelige lovbestemmelser, fraskriver MPS sig ethvert erstatningsansvar i forbindelse med eller som følge af denne AFTALE, undtagen for erstatningskrav som følge af forsætlige og uagtsomme forseelser.

Med forbehold for ovenstående begrænsninger, er MPS ikke erstatningsansvarlig for skadeserstatninger eller tab, som KUNDEN måtte lide som følge af brug af BRUGERGRÆNSEFLADEN, AudiPay og/eller adgangsdataene, eller som følge af forkerte data, dataindtastning, dataoverførsel eller databehandling.

H. Databeskyttelse

MPS indsamler, behandler, opbevarer og bruger udelukkende en KUNDES personoplysninger i overensstemmelse med privatlivspolitikken og i overensstemmelse med gældende europæisk og national databeskyttelseslovgivning. MPS' privatlivspolitik er tilgængelig via følgende link: <https://www.wallet.jpmmmps.com/PrivacyNotice.html>. Ved AFTALENS udløb eller opsigelse sletter MPS alle personoplysninger, medmindre deres opbevaring er nødvendig for at overholde, eller er tilladt ved, gældende europæisk eller national lovgivning.

I. Tavshedspligt – samtykke til overførsel af KUNDEDATA

KUNDEN giver udtrykkeligt samtykke til og beder MPS om at overføre eller gøre de oplysninger tilgængelige, der er omfattet af tavshedspligt og som vedrører KUNDEN (herunder virksomhedsnavn, registreret hjemsted, registreringsnummer for juridiske enheder og navn, adresse, fødselsdato og -sted, nationalitet, kontaktoplysninger for enkeltpersoner), samt oplysninger, der er omfattet af tavshedspligt og som vedrører virksomhedens reelle ejere og repræsentanter samt finansielle oplysninger (herunder betalingsmetoder og betalingsordrer) og brugsdata til J.P. Morgan Chase Bank N.A. & Affiliates, Volkswagen AG, Volkswagen Financial Services Digital Solutions GmbH, Volkswagen Payment Systems GmbH, CRIF Bürgel GmbH, ACI Worldwide (Deutschland) GmbH, Concardis GmbH, samt til alle andre modtagere, der er nævnt i privatlivspolitikken, som blandt andet er beliggende i Tyskland og i andre stater, der er nævnt i privatlivspolitikken. Disse data vil blive videregivet og/eller gjort tilgængelige for de relevante tjenesteudbydere i forbindelse med de tjenester, der leveres gennem udliciterede servicekontrakter til MPS for at levere kvalitative og effektive tjenester til KUNDEN. KUNDEN giver også MPS samtykke til og beder MPS om at overføre sine personoplysninger samt personoplysninger vedrørende sine reelle ejere og repræsentanter og data vedrørende de relevante betalingstransaktioner til den påtænkte modtager af sådanne betalingstransaktioner (f.eks. MODTAGELSESTEDER og MARKEDSPLADSOPERATØRER), herunder oplysninger om, at en instruks i forbindelse med en påtænkt betalingstransaktion er blevet afvist.

Sådanne dataoverførsler vil finde sted i hele løbeperioden af forretningsforholdet mellem MPS og KUNDEN samt i en periode på tre år efter forretningsforholdets afslutning. KUNDEN anerkender, at de videregivne oplysninger ikke længere er beskyttet af Luxembourgs tavshedspligt efter at være blevet videregivet.

KUNDEN giver herved udtrykkeligt samtykke til og beder MPS om at overføre eller gøre tilgængelige for udbydere af betalingsmetoder, herunder alternative betalingsmetoder, der anvendes af KUNDER eller GÆSTEBETALERE, oplysninger, der identificerer KUNDEN eller GÆSTEBETALEREN (herunder virksomhedsnavn, registreret hjemsted, registreringsnummer for juridiske enheder og navn, adresse, fødselsdato og -sted, nationalitet, kontaktoplysninger for enkeltpersoner), samt personoplysninger vedrørende dennes reelle ejere og repræsentanter og oplysninger om betalinger efter anmodning fra sådanne udbydere af betalingsmetoder, herunder alternative betalingsmetoder, for at gøre dem i stand til at opfylde deres juridiske og lovmæssige forpligtelser. KUNDEN beder desuden MPS om at videregive sådanne oplysninger til alle virksomheder, der er involveret i behandlingen af betalingstransaktioner, der anmodes af eller er til fordel for KUNDEN.

J. Kommunikation og meddelelser

KUNDEN kan kontakte MPS via KUNDESERVICE. Kontaktoplysningerne findes i slutningen af disse VILKÅR OG BETINGELSER.

Ved at registrere sig hos AUDIPAY eller indsende eventuelle adgangsdata, accepterer KUNDEN udtrykkeligt at modtage meddelelser via elektroniske midler. MPS kan således, blandt andet, sende via e-mail, alle meddelelser eller (juridisk foreskrevne) oplysninger vedrørende tjenester leveret af MPS, ændringer til VILKÅRENE OG BETINGELSERNE, transaktionsoplysninger eller andre meddelelser til den e-mailadresse, som KUNDEN har angivet.

KUNDEN kan til enhver tid kræve afsendelse af VILKÅRENE OG BETINGELSERNE og eventuelle andre juridiske forpligtelser i trykt format eller på et andet datamedie.

Meddelelser fra MPS anses for at være leveret samme dag, medmindre MPS eller KUNDEN modtager en meddelelse om manglende levering. Dette gælder ikke for meddelelser af særlig betydning, såsom dem, der er ugunstige for KUNDEN, f.eks. opsigelsesvarsler.

Alle skriftlige meddelelser sendt til den sidste adresse, som KUNDEN har oplyst, og alle meddelelser sendt til den sidste e-mailadresse, som KUNDEN har oplyst, anses for at være behørigt sendt til og modtaget af KUNDEN. I forbindelse med post, anses afsendelsesdatoen for at være den dato, der er angivet på det relevante dokument, og modtagelsesdatoen skal være den tredje dag efter afsendelsesdatoen.

De aktuelle VILKÅR og betingelser og eventuelle yderligere oplysninger forud for kontraktindgåelse vil blive tilvejebragt for KUNDEN på det sprog, der anvendes i denne AFTALE. KUNDEN accepterer, at al kommunikation mellem MPS og KUNDEN skal foregå på engelsk.

Hvis der forekommer ændringer i navnet, postadressen eller e-mailadressen, som er vigtig for kommunikationen med KUNDEN, eller med hensyn til oplysninger om tilsynsmyndighederne eller relevante registre i løbet af kontraktperioden, vil MPS straks informere KUNDEN herom.

K. Overdragelse af rettigheder og forpligtelser

KUNDEN kan ikke overdrage eventuelle krav mod MPS i henhold til denne AFTALE og i henhold til disse VILKÅR OG BETINGELSER uden forudgående skriftligt samtykke fra MPS. MPS forbeholder sig ret til at overdrage alle krav mod KUNDEN samt alle rettigheder og forpligtelser i henhold til denne AFTALE til en tredjepart. KUNDEN accepterer hermed overdragelsen af eventuelle krav, rettigheder og forpligtelser i henhold til denne AFTALE af MPS.

L. Ændringer til VILKÅRENE OG BETINGELSERNE

MPS, som handler i god tro, er berettiget til at ændre AUDIPAYS VILKÅR OG BETINGELSER. MPS vil informere KUNDEN skriftligt om eventuelle ændringer til VILKÅRENE OG BETINGELSERNE senest 2 måneder før, en sådan ændring træder i kraft. Samtykke til den relevante ændring anses for at være givet af KUNDEN, medmindre KUNDEN meddeler sin afvisning inden den foreslåede ikrafttrædelsesdato for ændringen. Hvis KUNDEN gør indsigelse mod ændringen, kan KUNDEN opsiges denne aftale uden varsel og uden yderligere omkostninger. MPS vil informere KUNDEN om dennes ret til at opsiges aftalen og konsekvenserne af at forblive tavs i forbindelse med eventuelt ændringsforslag.

M. Vilkårenes uafhængighed

Der er ingen mundtlige sideaftaler til disse VILKÅR OG BETINGELSER. Hvis eventuel bestemmelse eller dele af disse VILKÅR OG BETINGELSER er ugyldige eller uden retskraft, forbliver de øvrige bestemmelser eller dele af disse VILKÅR OG BETINGELSER i kraft.

N. Fremlæggelse af bevismateriale

Elektroniske optegnelser og dokumenter oprettet af MPS vil blive betragtet som accepteret bevismateriale, og der vil være tilstrækkeligt bevis for meddelelser og instruktioner fra KUNDEN samt for, at de transaktioner, der henvises til i sådanne elektroniske optegnelser og dokumenter, blev udført i overensstemmelse med KUNDENS instruktioner.

Elektroniske optegnelser og e-mails har samme bevisværdi som skriftlige dokumenter.

Som undtagelse til artikel 1341 i Luxembourgs civile retsplejeregler, er KUNDEN og MPS enige om, at MPS kan bevise sine krav ved hjælp af alle midler (herunder telefonsamtaler), der er tilladt i kommercielle anliggender, såsom vidneudsagn, erklæringer under ed, elektroniske optegnelser og andre passende dokumenter.

O. Klager og udenretslig tvistbilæggelse

I. Klager

Formålet med MPS er at yde alle KUNDER en effektiv service af høj kvalitet. Derfor har MPS oprettet en procedure for KUNDER, der er utilfredse med de tjenester, de har modtaget og som ønsker at indgive en klage. De vigtigste funktioner i denne klagebehandlingsprocedure er som følger: Det første trin er, at KUNDEN indberetter sin klage til MPS via telefon,

e-mail eller brev ved hjælp af de kontaktoplysninger, der er angivet i slutningen af disse VILKÅR OG BETINGELSER. Alle klager modtages og koordineres centralt af MPS' compliance-afdeling af hensyn til kvalitetssikring. Compliance-afdelingen sikrer gennemgang af kendsgerningerne og opretholder kommunikationen med KUNDEN og informerer om nødvendigt ledelsen af MPS om klagen. Hvis KUNDEN ikke er tilfreds med behandlingen af klagen, kan KUNDEN som det andet skridt henvende sig direkte til MPS' ledelse.

Inden for femten hverdage (dvs. dage fra mandag til fredag, eksklusive helligdage) ("**HVERDAGE**") efter modtagelse af klagen fra MPS, vil KUNDEN modtage et skriftligt svar med nærmere oplysninger om kendsgerningerne. I tilfælde af særlige omstændigheder eller særlige vanskeligheder kan behandlingen af en klage overstige femten HVERDAGE; i så fald meddeles datoen for svaret til KUNDEN.

Hvis KUNDEN, efter at have fulgt den procedure og de trin, der er beskrevet i punkt P.I, ikke er fuldt ud tilfreds med MPS' behandling af sin klage, kan KUNDEN kontakte den kompetente tilsynsmyndighed i henhold til punkt P.II.

II. Udenretslig tvistbilæggelse

Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) er kompetent til at modtage klager fra MPS' KUNDER og til at fungere som mellemmand for at søge en mindelig løsning på disse officielle klager.

Indledningen af den officielle klageprocedure er underlagt den betingelse, at KUNDEN har gennemført den procedure og de trin, der er angivet i punkt P.I.

KUNDEN kan kontakte CSSF vedrørende sin officielle klage og anmode om indledning af en officiel klageprocedure: Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)

283, route d'Arlon

L-1150 Luxembourg

Tlf.: +352 26 25 1 1

Fax: +352 26 25 1 2601

E-mail: reclamation@cssf.lu

KUNDEN kan finde formularerne og instruktionerne vedrørende en ansøgning om den officielle klageprocedure på CSSF's websted (<https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/>). Retten til at kontakte domstolene forbliver upåvirket af dette.

P. Værneting og gældende lov

Uanset punkt P vil alle juridiske tvister, der opstår som følge af eller i forbindelse med denne AFTALE, være underlagt enekompetencen tilhørende domstolene i Luxembourg By, Storhertugdømmet Luxembourg, medmindre MPS indleder en sag ved domstolene i eventuel anden stat, der er kompetent i henhold til de generelle kompetenceregler, navnlig i henhold til de relevante europæiske forordninger eller konventioner.

AFTALEN indgået mellem MPS og KUNDEN i medfør af disse VILKÅR og BETINGELSER er udelukkende underlagt Luxembourgs lovgivning. Dette valg af gældende lov fratager ikke KUNDER, der er forbrugere, den beskyttelse, som de sikres ved de bestemmelser, hvorfra der ikke kan fraviges ved aftale i medfør af den lovgivning, der, i mangel af dette valg af gældende lov, ellers ville finde anvendelse.

Krav mod MPS er underlagt en forældelsesfrist på tre (3) år. Forældelsesfristen starter fra datoen for den handling eller undladelse, som MPS anklages for. Ethvert krav, der indbringes for retten efter sidste dag i forældelsesfristen, anses for forældet.

Kontaktoplysninger for MPS

Yderligere spørgsmål kan rettes til:

J.P. Morgan Mobility Payments Solutions S.A.

161, Rue du Kiem L-8030 Strassen

Luxembourg

Telefonisk support: +49 5361 379 3838

Generel e-mailadresse: support@jpmmps.com

E-mailadresse for klager: complaints@jpmmps.com

Handels- og virksomhedsregister: B215079 Hovedforretningssted: 161, Rue du Kiem L-8030 Strassen, Luxembourg

BILAG A: Særlige bestemmelser, hvis KUNDEN er bosiddende i Schweiz

Hvis AFTALEN indgås mellem MPS og en KUNDE bosiddende i Schweiz, anses bestemmelserne i VILKÅRENE OG BETINGELSERNE for at være ændret som følger:

Punkt M (“Ændringer til VILKÅRENE OG BETINGELSERNE”) erstattes i sin helhed af følgende:

I tilfælde af ændringer i lovbestemmelser eller forskriftsmæssige bestemmelser, ændringer i markedspraksis eller markedsforhold, er MPS berettiget til at ændre AUDIPAY's VILKÅR OG BETINGELSER. MPS vil informere KUNDEN skriftligt (herunder via e-mail) om eventuelle ændringer til VILKÅRENE OG BETINGELSERNE senest 30 dage før en sådan ændring træder i kraft. Samtykke til den relevante ændring anses for at være givet af KUNDEN, hvis (i) KUNDEN ikke har meddelt sin afvisning skriftligt (herunder via e-mail) senest to uger før den dato, hvor ændringen skal træde i kraft, som angivet af MPS, og (ii) KUNDEN behandler eller tillader behandling af eventuelle betalinger via AUDIPAY. Hvis KUNDEN afviser den foreslåede ændring, kan både KUNDEN og MPS opsige denne AFTALE uden varsel og uden yderligere omkostninger.