

Odredbe i uvjeti za krajnjeg korisnika AUDIPAY-a

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

A.	Općenito	2
B.	Zahtjevi za sudjelovanje i postupak registracije.....	2
I.	Zahtjevi za sudjelovanje	2
II.	Postupak registracije i potrebne informacije.....	3
III.	Zaključenje ugovora.....	3
C.	Pohrana podataka o (plaćanju) od strane MPS-a.....	3
D.	Dužnost KUPCA da obavijesti i surađuje	4
I.	Dužnost KUPCA da obavijesti i surađuje.....	4
II.	Odgovornost KUPCA u pogledu dužne pažnje	4
E.	Trajanje UGOVORA i raskid.....	5
I.	Trajanje	5
II.	Prekid od strane KUPCA	5
III.	Prekid od strane MPS-a	5
IV.	Stupanje prekida na snagu	5
F.	Odgovornosti	5
G.	Ograničenja odgovornosti MPS-a	5
H.	Zaštita podataka.....	6
I.	Profesionalna tajna – privola na prijenos podataka KUPCA.....	6
J.	Komunikacije i obavijesti.....	6
K.	Prijenos prava i obveza.....	7
L.	Promjene ODREDBI I UVJETA.....	7
M.	Prenosivost odredbi	7
N.	Pružanje dokaza.....	7
O.	Pritužbe i izvansudsko rješavanje pritužbi	7
I.	Pritužbe	7
II.	Rješavanje pritužbi izvansudskihm putem.....	8
P.	Mjesto nadležnosti i mjerodavno pravo.....	8
ANEKS A:	Posebne odredbe u slučaju da KUPAC ima prebivalište u Švicarskoj.....	9

A. Općenito

Sljedeći odredbe i uvjeti („**ODREDBE I UVJETI**”) uređuju ugovorni odnos („**UGOVOR**”) između

J.P. Morgan Mobility Payments Solutions S.A. („**MPS**”)

i sudionika koji su se registrirali kod MPS-a i koje je omogućio MPS („**KLIJENT(I)**”).

KUPCI mogu kupiti robu i usluge od trgovaca koji sudjeluju u programu („**TOČKE PRIHVAĆANJA**”) putem digitalnih tržišta i platiti putem rješenja za plaćanje („**AUDIPAY**”) uređenog ovim UGOVOROM.

U tu svrhu, operater tržišta („**OPERATER TRŽIŠTA**”) osigurat će KUPCU internetski kanal (npr. web-stranicu, mobilnu aplikaciju). OPERATER TRŽIŠTA također može ponuditi robu i usluge KUPCU na tržištu i u tim okolnostima funkcionira kao točka prihvaćanja.

KUPAC može koristiti usluge MPS-a na sljedeći način: za pohranu svojih (platnih) podataka s MPS-om radi ponovne uporabe za buduće platne transakcije (usp. klauzula C).

MPS isključivo pruža usluge pohrane podataka KUPCU i ne pruža usluge plaćanja ili druge financijske usluge. MPS isključivo pruža usluge plaćanja sudjelujućim TOČKAMA PRIHVAĆANJA ili OPERATORIMA TRŽIŠTA koji djeluju kao primatelji plaćanja, tj. kao korisnici plaćanja koje je KUPAC izvršio preko vlastitog pružatelja usluga kao treće strane. Kao rezultat toga, KUPAC se neće smatrati KUPCEM MPS-a u pogledu platnih usluga.

Ako se osobe nisu registrirale kod MPS-a za pohranu svojih podataka („**GOSTI PLATITELJI**”), ne postoji ugovorni odnos između MPS-a i GOSTA PLATITELJA. U tim slučajevima MPS djeluje isključivo kao pružatelj usluga relevantnom primatelju plaćanja. GOST PLATITELJ stoga nije KUPAC MPS-a. To se također primjenjuje ako se GOST PLATITELJ registrira kod OPERATERA TRŽIŠTA ili TOČKE PRIHVAĆANJA i spremi svoje podatke za buduća plaćanja.

Registriranjem kod MPS, KUPAC prihvaća sadašnje ODREDBE I UVJETE. Ako se KUPAC ne slaže s ovim ODREDBAMA I UVJETIMA, ne može koristiti usluge pohrane podataka MPS-a.

Posebne odredbe navedene u PRILOGU A primjenjive su u slučaju da KUPAC ima prebivalište u Švicarskoj i, u slučaju bilo kakve proturječnosti s ovim ODREDBAMA I UVJETIMA, prednost imaju te posebne odredbe nad ovim ODREDBAMA I UVJETIMA.

B. Zahtjevi za sudjelovanje i postupak registracije

Kako bi se koristila usluga AUDIPAY, KUPAC mora dovršiti postupak registracije i ispuniti sljedeće uvjete za sudjelovanje.

I. Zahtjevi za sudjelovanje

KUPCI mogu koristiti AUDIPAY u privatne svrhe („**PRIVATNI KUPCI**”) ili u poslovne svrhe, tj. u obavljanju svojih komercijalnih ili poslova kao samozaposleni („**POSLOVNI KUPCI**”).

PRIVATNI KUPAC mora imati pravnu sposobnost i biti fizička osoba.

POSLOVNI KUPAC mora biti fizička ili pravna osoba ili registrirano partnerstvo i imati sve potrebne licence za svoje poslovanje. Ako je POSLOVNI KUPAC fizička osoba, mora imati pravnu sposobnost.

Osim toga, KUPAC može koristiti uslugu AUDIPAY samo ako je pristao na ove ODREDBE I UVJETE, uspješno završio postupak registracije za sudjelovanje u usluzi AUDIPAY i MPS mu je dao ovlaštenje za sudjelovanje u usluzi AUDIPAY.

AUDIPAY se može koristiti samo za vlastiti račun. Zabranjena je svaka uporaba usluge AUDIPAY od strane druge osobe. KUPAC potvrđuje da postupa za vlastiti račun. Ako se ovaj uvjet prekrši, uporaba usluge AUDIPAY nije dopuštena.

II. Postupak registracije i potrebne informacije

KUPAC se može registrirati za AUDIPAY putem korisničkog sučelja MPS-a ili korisničkog sučelja OPERATERA TRŽIŠTA ili, ako je primjenjivo, točke prihvatanja.

Ako je KUPAC već registriran kod OPERATERA TRŽIŠTA, MPS može koristiti podatke pohranjene kod OPERATERA TRŽIŠTA za registraciju kod MPS-a. To se posebno odnosi na adresu e-pošte i lozinku (sve zajedno „**PRISTUPNI PODACI**”). KUPAC će biti obaviješten u skladu s tim tijekom postupka registracije.

MPS može odrediti da se KUPAC može prijaviti samo u AUDIPAY s pristupnim podacima koje je dostavio tržištu.

Tijekom registracije uspostaviti će se osobni profil KUPCA („**RAČUN KUPCA**”) na koji KUPAC može izvršiti polog i upravljati svojim (pristupnim) podacima.

Fizičke osobe moraju dostaviti informacije navedene po potrebi tijekom registracije. To uključuje njihovo ime i prezime, ime dato po rođenju, mjesto rođenja, datum rođenja, državljanstvo, adresu stalnog prebivališta, telefonski broj i, ako je primjenjivo, adresu e-pošte. Nadalje, obvezno je potvrditi da KUPAC postupa za svoj vlastiti račun.

Pravne osobe ili partnerstva moraju u najmanju ruku pružiti informacije o imenu ili oznaci njihove tvrtke, zemlji osnivanja, adresi njihova registriranog sjedišta i, ako je primjenjivo, svim drugim uredima, adresi poslovne e-pošte, pravnom obliku, registracijskom broju kao i imenima, adresama, nacionalnosti, mjestu rođenja, datumu rođenja i, ako je primjenjivo, adresama e-pošte članova predstavničkog tijela i pravnih zastupnika te svih krajnjih stvarnih vlasnika.

Osim toga, KUPCI će dodati načine plaćanja (kako je definirano u nastavku u Klauzuli C) kao dio svoje registracije. MPS može praprovjeriti dodane načine plaćanja.

MPS zadržava pravo da u bilo kojem trenutku zatraži dodatne informacije i dokumente za identifikaciju i provjeru identiteta KUPCA, što je osobito potrebno za poštivanje ograničenja za sprječavanje pranja novca u vezi s uporabom usluge AUDIPAY. KUPCI moraju odmah dostaviti takve informacije i dokumente MPS-u.

Tijekom registracije KUPAC mora pružiti istinite, potpune i točne informacije i ne smije koristiti nikakve informacije ili podatke za koje nema odobrenje.

Ako se informacije koje je dostavio KUPAC u sklopu postupka registracije promijene, on mora obavijestiti MPS bez nepotrebnog odgađanja ažuriranjem relevantnih podataka putem korisničkog sučelja. Ako je potrebno, KUPAC će dostaviti dokaze o ažuriranim podacima s odgovarajućim dokumentima.

III. Zaključenje ugovora

UGOVOR o uporabi usluge AUDIPAY između KUPCA i MPS-a stupit će na snagu nakon registracije KUPCA kod MPS-a, nakon uspješnog završetka postupka registracije za AUDIPAY i MPS, čime se prihvaća ponuda KUPCA da sklopi UGOVOR. Ne postoji pravo ili zahtjev za zaključivanje ovog UGOVORA i sudjelovanje u usluzi AUDIPAY.

C. Pohrana podataka o (plaćanju) od strane MPS-a

Podaci KUPCA (plaćanje) bit će pohranjeni prilikom registracije. KUPCI stoga ne moraju ponovno unositi svoje podatke (plaćanje) svaki put kada izvrše plaćanja u korist TOČKI PRIHVAĆANJA ili OPERATERA TRŽIŠTA koje MPS servisira kao primatelj plaćanja. Radi izbjegavanja dvojbi, MPS ne pruža usluge plaćanja, već samo usluge pohrane podataka KUPCU.

Radi izbjegavanja sumnje, „Načini plaćanja” označavaju podatke o bankovnom računu KUPCA, podatke o kreditnoj kartici ili druge podatke o platnom instrumentu koje je KUPAC pohranio na RAČUN KUPCA u svrhu olakšavanja plaćanja TOČKI PRIHVAĆANJA i OPERATERIMA TRŽIŠTA.

D. Dužnost KUPCA da obavijesti i surađuje

I. Dužnost KUPCA da obavijesti i surađuje

Ako KUPAC sazna da je bilo koji od njegovih uređaja opremljenih za pristup usluzi AUDIPAY (npr. mobilni telefon) izgubljen ili ukraden ili sazna za bilo kakvu zlouporabu ili drugu neovlaštenu uporabu njegovih Pristupnih podataka, KUPAC o tome bez nepotrebnog odgađanja mora obavijestiti MPS („**OBAVIJEST O ZAUSTAVLJANJU USLUGE**”).

Što se tiče OBAVIJESTI O ZAUSTAVLJANJU USLUGE, KUPAC može kontaktirati MPS u bilo kojem trenutku putem:

Dežurne linije za prijave i zaustavljanje usluge: +49 5361 379 3838

E-pošta: support@jpmmps.com

KUPAC mora odmah prijaviti svaku krađu ili zlouporabu policiji.

Ako KUPAC sumnja da je neovlaštena osoba stekla saznanje o njegovim pristupnim podacima ili koristi njegove pristupne podatke, KUPAC mora izdati OBAVIJEST O ZAUSTAVLJANJU USLUGE.

II. Odgovornost KUPCA u pogledu dužne pažnje

1. Tehnička veza s s uslugom AUDIPAY

Svaki KUPAC će uspostaviti tehničku vezu s uslugom AUDIPAY samo putem korisničkog sučelja koje pruža MPS ili OPERATER TRŽIŠTA ili TOČKE PRIHVAĆANJA (zajedno „**KORISNIČKO SUČELJE**“). Za svaki pristup usluzi AUDIPAY na način koji nije naveden u ovim ODREDBAMA i UVJETIMA odgovoran je KUPAC. Ako, primjerice, KUPAC ulazi u myAudi neizravno upisivanjem URL-a u pregledniku, npr. pristupa web-stranici putem poveznica, rizik se pojavljuje da su pristupni podaci KUPCA dostupni trećim stranama.

2. Povjerljivost podataka o pristupnim podacima

Svaki KUPAC odgovoran je za održavanje povjerljivosti pristupnih podataka i njihovo podnošenje samo putem KORISNIČKOG SUČELJA. KUPAC će čuvati svoje pristupne podatke na sigurnom i spriječiti da im treća strana pristupi. To je zbog činjenice da svatko tko je dobio pristupne podatke može zlouporabiti AUDIPAY u okviru dogovorenih usluga.

Kako bi se zaštitilo od zlouporabe, treba uzeti u obzir sljedeće:

- pristupni podaci ne smiju se pohranjivati elektronički ili ne smiju se bilježiti u bilo kojem drugom obliku
- prilikom unosa pristupnih podataka, potrebno je osigurati da drugi ne mogu špijunirati te podatke
- pristupni podaci neće se unositi u pristupne kanale osim onih dogovorenih u ovim ODREDBAMA I UVJETIMA (npr. myAudi)
- pristupni podaci ne smiju se prosljeđivati izvan AUDIPAY postupka, primjerice putem e-pošte, i
- pristupni podaci ne smiju se pohranjivati zajedno s uređajem koji je opremljen za pristup usluzi AUDIPAY.

3. Sigurnost KORISNIČKOG SUSTAVA

KUPAC mora usvojiti mjere kako bi zaštitio implementirani hardver i softver („**KORISNIČKI SUSTAV**”). KUPAC mora osigurati da sustavi ili aplikacija koji se koriste (npr. računalo i povezani softver) osiguraju obradu bez pogrešaka. Posebice, potrebno je provoditi redovite provjere s trenutačnim postupcima/ alatima za otkrivanje virusa, zaštitu računala ili uređaja s omogućenim internetom kako bi se spriječio neovlašteni pristup treće strane sustavima KUPCA.

4. Kontrola podataka o narudžbi s podacima koje prikazuje MPS

U mjeri u kojoj MPS prikazuje podatke o KUPCU iz svojih platnih naloga pomoću usluge AUDIPAY (npr. iznos i pojedinosti o primatelju uplate) u KORISNIČKOM SUSTAVU ili bilo kojem drugom uređaju za potvrdu ili stavljanje na

raspolaganje na bilo koji drugi način, KUPAC mora potvrditi da prikazani podaci odgovaraju podacima namijenjenim za transakciju.

E. Trajanje UGOVORA i raskid

I. Trajanje

Ovaj UGOVOR stupa na snagu na dan kada MPS omogućiti KUPCU da koristi AUDIPAY.

UGOVOR se sklapa na određeno vrijeme i automatski prestaje 17. ožujka 2027., bez potrebe da bilo koja strana o tome dostavi obavijest, osim prijevremenog raskida u skladu s Klauzulama E.II ili E.III.

II. Prekid od strane KUPCA

KUPAC može raskinuti ovaj ugovorni odnos s MPS-om u bilo kojem trenutku prije 17. ožujka 2027. kontaktiranjem korisničke usluge i zahtijevati zatvaranje RAČUNA KUPCA. Dužnost KUPCA da surađuje u pružanju informacija i dokumenata ostaje nepromijenjena.

III. Prekid od strane MPS-a

MPS može raskinuti ovaj Ugovor u pisanom ili tekstualnom obliku u bilo kojem trenutku prije 17. ožujka 2027. bez prethodne obavijesti iz dobrog razloga. Osobito će osnova za dobar razlog uključivati odbijanje od strane KUPCA tijekom ugovornog odnosa da dostavi dokumente ili druge informacije MPS-u koje, između ostalog, MPS zahtijeva da utvrdi identitet KUPCA ili podrijetlo plaćanja ili zbog upravljanja rizikom.

IV. Stupanje prekida na snagu

UGOVOR između KUPCA i MPS-a prestaje u skladu s Klauzulama E.II i E.III, ili automatski 17. ožujka 2027., ovisno o tome što nastupi ranije.

Po raskidu UGOVORA, KUPAC se više neće moći prijaviti u AUDIPAY putem KORISNIČKOG SUČELJA nakon stupanja raskida na snagu.

F. Odgovornosti

MPS će nastojati osigurati stalan i siguran pristup usluzi AUDIPAY, iako se to ne može osigurati u svim okolnostima. Konkretno, zbog više sile, nereda, štrajkova, terorizma, ratova ili prirodnih pojava ili drugih incidenata za koje MPS nije odgovoran ili zbog događaja izvan razumne kontrole MPS-a (primjerice, neograničene mjere unutar zemlje ili u inozemstvu, ili pouzdanost i dostupnost podatkovnih veza) mogu postojati pogreške i neispunjavanja obveza. KUPAC također potvrđuje da pristup usluzi AUDIPAY može povremeno biti ograničen kako bi se omogućilo provođenje popravaka i održavanja ili uvođenje novih funkcija ili usluga.

KUPAC je odgovoran za poštivanje zakona i drugih zakonskih odredbi primjenjivih u njegovoj nadležnosti u vezi s uporabom usluge AUDIPAY i pristupnih podataka, uključujući sve propise o izvozu, porezne propise i propise o stranim valutama.

G. Ograničenja odgovornosti MPS-a

U skladu s važećim zakonskim odredbama, MPS isključuje bilo koju i svaku odgovornost u vezi s ovim UGOVOROM ili koja proizlazi iz njega, osim zahtjeva za naknadu koji proizlaze iz namjernog i namjernog nedoličnog ponašanja.

Podložno gore navedenim ograničenjima, MPS neće biti odgovoran za štetu ili gubitak koji su KUPCU prouzročeni KORISNIČKIM SUČELJEM, uslugom AudiPay i/ili pristupnim podacima ili zbog netočnih podataka, unosa podataka, prijenosa podataka ili obrade podataka.

H. Zaštita podataka

MPS će prikupljati, obrađivati, pohranjivati i koristiti osobne podatke KUPCA isključivo u skladu s pravilima privatnosti i s važećim europskim i nacionalnim zakonom o zaštiti podataka. Pravila privatnosti MPS-a dostupna su na sljedećoj poveznici: <https://www.wallet.jpmmmps.com/PrivacyNotice.html>. Nakon isteka ili raskida UGOVORA, MPS će izbrisati sve osobne podatke, osim ako je njihovo zadržavanje potrebno radi pridržavanja ili dopušteno primjenjivim europskim ili nacionalnim pravom.

I. Profesionalna tajna – privola na prijenos podataka KUPCA

KUPAC izričito pristaje i upućuje MPS da prenese ili učini dostupnim podatke koji podliježu poslovnoj tajni u vezi s KUPCEM (uključujući naziv tvrtke, registrirano sjedište, registracijski broj za pravne osobe i ime, adresu, datum i mjesto rođenja, nacionalnost, podatke za kontakt za pojedince), kao i podatke koji podliježu profesionalnoj tajni u vezi s njegovim stvarnim vlasnicima i predstavnicima, kao i financijske podatke (uključujući sredstva plaćanja i naloge za plaćanje) i podatke o uporabi tvrtki 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, kao i svim drugim osobama koje su navedene u pravilima privatnosti, između ostalog, u Njemačkoj i drugim državama koje se nalaze u drugim državama. Ti će se podaci proslijediti i/ili staviti na raspolaganje relevantnim pružateljima usluga u vezi s uslugama koje se pružaju putem outsourcing ugovora o uslugama MPS-u kako bi se pružile kvalitativne i učinkovite usluge KUPCU. KUPAC također pristaje i nalaže MPS-u da prenese svoje osobne podatke, kao i osobne podatke koji se odnose na njegove stvarne vlasnike i predstavnike te podatke o relevantnim platnim transakcijama predviđenom korisniku takvih platnih transakcija (npr. TOČKE PRIHVAĆANJA i OPERATERI TRŽIŠTA), uključujući informacije da je uputa koja se odnosi na namjeravanu platnu transakciju odbijena.

Takvi prijenosi podataka odvijat će se tijekom cijelog razdoblja poslovnog odnosa između MPS-a i KUPCA, kao i tijekom razdoblja od tri godine nakon završetka poslovnog odnosa. KUPAC priznaje da proslijeđeni podaci više nisu zaštićeni profesionalnom tajnom Luksemburga nakon prosljeđivanja.

KUPAC ovime izričito pristaje i upućuje MPS da prenese ili učini dostupnim pružateljima načina plaćanja, uključujući alternativne načine plaćanja koje koriste KUPCI ili GOSTI PLATITELJI podatke koji identificiraju KUPCA ili GOSTA PLATITELJI (uključujući naziv društva, registrirano sjedište, registracijski broj za pravne osobe i ime, adresu, datum i mjesto rođenja, nacionalnost, podatke za kontakt za pojedince), kao i osobne podatke o stvarnim vlasnicima i predstavnicima te podatke o plaćanjima na zahtjev takvih pružatelja načina plaćanja, uključujući alternativna sredstva plaćanja kako bi im se omogućilo da poštuju svoje zakonske i regulatorne obveze. KUPAC nadalje upućuje MPS da prenese takve podatke svim tvrtkama uključenim u obradu platnih transakcija za koje je uputu dao KUPAC ili su u korist KUPCA.

J. Komunikacije i obavijesti

KUPAC može kontaktirati MPS putem KORISNIČKE službe. Podaci za kontakt navedeni su na kraju ovih ODREDBI i UVJETA.

Registriranjem za AUDIPAY ili slanjem bilo kakvih pristupnih podataka, KUPAC izričito pristaje primati obavijesti elektroničkim putem. MPS stoga može poslati putem e-pošte, između ostalog, sve poruke ili (zakonski propisane) informacije koje se odnose na usluge koje pruža, izmjene ODREDBI I UVJETA, informacije o transakciji ili druge obavijesti na adresu e-pošte koju je naveo KUPAC.

KUPAC može u bilo kojem trenutku zahtijevati prijenos ODREDBI i UVJETA i bilo kojih drugih zakonskih obveza u papirnatom obliku ili drugom mediju za podatke.

Najave i obavijesti MPS-a smatrat će se dostavljenima istog dana, sve dok MPS ili KUPAC ne prime nikakvu poruku o neisporučivanju. To se ne odnosi na obavijesti od posebne važnosti, kao što su one koje su nepovoljne za KUPCA, primjerice, obavijesti o raskidu.

Sve pisane komunikacije poslane na posljednju adresu koju je dostavio KUPAC i sva komunikacija poslana na posljednju adresu e-pošte koju je dostavio KUPAC smatrat će se pravilno poslanima i primljenima od KUPCA. U vezi s poštom,

datum otpreme smatra se datum koji naveden na relevantnom dokumentu, a datum primitka je treći dan nakon datuma otpreme.

Sadašnje ODREDBE I UVJETI i sve daljnje predugovorne informacije dostavit će se KUPCU na jeziku ovoga UGOVORA. KUPAC je suglasan da sva komunikacija između MPS-a i KUPCA treba biti na engleskom jeziku.

Ako dođe do bilo kakve promjene imena ili poštanske adrese ili adrese e-pošte važne za komunikaciju s KUPCU ili u pogledu informacija o nadzornim tijelima ili relevantnim registrima tijekom ugovornog razdoblja, MPS će o tome odmah obavijestiti KUPCA.

K. Prijenos prava i obveza

KUPAC ne smije ustupiti nikakva potraživanja prema MPS-u sukladno ovom UGOVORU i prema ovim ODREDBAMA i UVJETIMA bez prethodne pisane privole MPS-a. MPS zadržava pravo prijenosa svih potraživanja prema KUPCU trećoj strani, kao i svih prava i obveza prema ovom UGOVORU. KUPAC ovime pristaje na MPS-ov prijenos svih potraživanja, prava i obveza prema ovom UGOVORU.

L. Promjene ODREDBI I UVJETA

MPS, djelujući razumno, ima pravo izmijeniti ODREDBE I UVJETE usluge AUDIPAY. MPS će obavijestiti KUPCA pisanim putem o svim izmjenama i dopunama ODREDBI I UVJETA najkasnije 2 mjeseca prije nego što takva izmjena i dopuna stupi na snagu. Smatra se da je KUPAC odobrio suglasnost za odgovarajuću izmjenu i dopunu, osim ako KUPAC ne obavijesti o svojem odbijanju prije predloženog datuma stupanja na snagu izmjene i dopune. Ako se KUPAC usprotivi izmjeni i dopuni, KUPAC može raskinuti ovaj UGOVOR bez prethodne obavijesti i bez ikakvih troškova. MPS će obavijestiti KUPCA o svom pravu na raskid UGOVORA i posljedicama šutnje u vezi bilo kojeg prijedloga o izmjeni i dopuni.

M. Prenosivost odredbi

Ne postoje usmeni kolateralni sporazumi s na ove ODREDBE i UVJETE. Ako bilo koja odredba ili dijelovi ovih ODREDBI I UVJETA budu nevažeći, neučinkoviti ili neprovedivi, učinkovitost preostalih odredbi ili dijelova ovih ODREDBI I UVJETA ostaje nepromijenjena.

N. Pružanje dokaza

Elektronička dokumentacija i dokumenti koje izradi MPS smatrat će se prihvaćenim dokazom i postojat će dostatni dokazi o obavijestima i uputama KUPCA te o činjenici da su transakcije navedene u takvim elektroničkim zapisima i dokumentima izvršene u skladu s uputama KUPCA.

Elektronički zapisi i e-pošta imat će istu dokaznu vrijednost kao i pisani dokumenti.

Odstupajući od članka 1341. luksemburškog građanskog zakona, KUPAC i MPS suglasni su da MPS može dokazati svoje zahtjeve svim sredstvima (uključujući telefonske razgovore) dopuštene u komercijalnim stvarima, kao što su izjave svjedoka, izjave svjedoka, elektroničke evidencije i svi drugi prikladni dokumenti.

O. Pritužbe i izvansudsko rješavanje pritužbi

I. Pritužbe

Cilj MPS-a je pružiti svim KUPCU učinkovite i visokokvalitetne usluge. Stoga je MPS uspostavio postupak za KUPCE koji su nezadovoljni uslugama koje su im pružene i žele podnijeti pritužbu. Glavne značajke ovoga postupka rješavanja pritužbi su sljedeće: prvi korak je da KUPAC uputi svoju žalbu MPS-u telefonom, e-poštom ili pismom koristeći kontaktne podatke navedene na kraju ovih ODREDBI I UVJETA. Sve pritužbe prima i koordinira odjel za usklađenosti MPS-a u svrhu osiguranja kvalitete. Odjel za usklađenost osigurava pregled činjenica i održava komunikaciju s KUPCEM te, ako je potrebno, obavještava upravu MPS-a o pritužbi. Ako KUPAC nije zadovoljan rješavanjem pritužbe, tada kao drugi korak, KUPAC može izravno kontaktirati upravu MPS-a.

Unutar petnaest radnih dana (tj. dana od ponedjeljka do petka, isključujući državne blagdane) („**RADNI DANI**“) od primitka pritužbe od strane MPS-a, KUPAC će dobiti pisani odgovor u kojem se navode pojedinosti o činjenicama. U slučaju posebnih okolnosti ili posebnih poteškoća, rješavanje pritužbe može trajati dulje od petnaest RADNIH DANA; u tom slučaju, datum odgovora dostavlja se KUPCU.

Ako, nakon što je slijedio postupak i korake navedene u ovoj Klauzuli P.I, KUPAC nije u potpunosti zadovoljan MPS-ovim postupanjem s njegovom pritužbom, KUPAC se može obratiti nadležnom nadzornom tijelu u skladu s Klauzulom P.II.

II. Rješavanje pritužbi izvansudskihm putem

The Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) nadležna je za primanje pritužbi od KUPCA MPS-a i postupanje kao posrednik kako bi se zatražilo sporazumno rješavanje tih službenih pritužbi.

Otvaranje službenog postupka za rješavanje pritužbe podložno je uvjetu da je KUPAC ispunio postupak i korake navedene u Klauzuli P.I.

KUPAC može kontaktirati CSSF u vezi sa svojom službenom pritužbom i podnijeti zahtjev za pokretanje službenog postupka za rješavanje pritužbe:

Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)

283, Ruta d'Arlon

L-1150 Luxembourg

Tel.: +352 26 25 1 1

Faks: +352 26 25 1 2601

E-pošta: reclamation@cssf.lu

KUPAC može pronaći obrasce i upute u vezi s prijavom za službeni postupak rješavanja pritužbe na web-stranici CSSF-a (<https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/>). Pravo na kontakt sa sudovima ostaje nepromijenjeno.

P. Mjesto nadležnosti i mjerodavno pravo

Neovisno o Odredbi P, svi pravni sporovi koji proizlaze iz ovog UGOVORA ili se odnose na njega bit će predmet isključive nadležnosti sudova Luxembourg, Velikog Vojvodstva Luksemburga, osim ako MPS ne pokrene postupak pred sudovima bilo koje druge države, koji su nadležni prema općim pravilima nadležnosti, posebno prema relevantnim europskim propisima ili konvencijama.

UGOVOR sklopljen između MPS-a i KUPCA u skladu s ovim ODREDBAMA I UVJETIMA uređen je isključivo luksemburškim zakonom. Ovaj izbor klauzule o mjerodavnom pravu ne uskraćuje KUPCU zaštitu koju mu pružaju odredbe koje ne mogu odstupati od dogovora na temelju zakona koji bi se, u nedostatku ovog izbora klauzule o mjerodavnom pravu, primjenjivao.

Zahtjevi protiv MPS-a podliježu roku zastare od tri (3) godine. Rok zastare počinje od datuma radnje ili propusta za koji se naplaćuje MPS. Bilo koji zahtjev podnesen sudu nakon posljednjeg dana roka zastare smatrat će se zastarjelim.

Kontaktne podaci MPS-a

Daljnja pitanja mogu se uputiti na:

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

161, Rue du Kiem L-8030 Strassen

Luksemburg

Telefonska podrška: +49 5361 379 3838

Opća e-pošta: support@jpmmps.com

E-pošta za pritužbe: complaints@jpmmps.com

Registar trgovine i tvrtki: B215079 Glavno mjesto poslovanja: 161, Rue du Kiem L-8030 Strassen, Luksemburg

ANEKS A: Posebne odredbe u slučaju da KUPAC ima prebivalište u Švicarskoj

Ako je UGOVOR sklopljen između MPS-a i KUPCA s prebivalištem u Švicarskoj, odredbe ovih ODREDBI i UVJETA smatrat će se izmijenjenima kako slijedi:

Klauzula M („Promjene ODREDBI I UVJETA“) u cijelosti će se zamijeniti sljedećim:

U slučaju promjena zakonskih ili regulatornih odredbi ili u sudskoj praksi, promjena u tržišnoj praksi ili tržišnim uvjetima, MPS ima pravo izmijeniti ODREDBE I UVJETE usluge AUDIPAY. MPS će pisanim putem (uključujući e-poštom) obavijestiti KUPCA o svim izmjenama i dopunama ODREDBI I UVJETA najkasnije 30 dana prije stupanja na snagu takve izmjene i dopune. Smatra se da je privolu za odgovarajuću izmjenu i dopunu pružio KUPAC, ako (i) KUPAC nije obavijestio o svom odbijanju u pisanom obliku (uključujući e-poštom) najkasnije dva tjedna prije datuma na koji takva izmjena i dopuna treba stupiti na snagu, kao što je navedeno u MPS-u, i (ii) KUPAC obrađuje ili omogućuje obradu bilo kakvih plaćanja putem usluge AUDIPAY. Ako KUPAC odbije predloženu izmjenu i dopunu, i KUPAC i MPS mogu raskinuti ovaj UGOVOR bez prethodne obavijesti i bez ikakvih troškova.