

Vilkår og betingelser for AUDIPAY sluttbruker

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

A.	Generelt	2
B.	Krav til deltakelse og registreringsprosess	2
I.	Krav til deltakelse	2
II.	Registreringsprosess og nødvendig informasjon	3
III.	Inngåelse av kontrakten	3
C.	Oppbevaring av (betalings)opplysninger av MPS	3
D.	KUNDENs plikt til å varsle og samarbeide	4
I.	KUNDENs plikt til å varsle og samarbeide	4
II.	KUNDENs aktsomhetsplikt	4
E.	AVTALENs varighet og oppsigelse	5
I.	Varighet	5
II.	Oppsigelse av KUNDEN	5
III.	Oppsigelse av MPS	5
IV.	Virkning av oppsigelse	5
F.	Ansvar	5
G.	Ansvarsbegrensninger for MPS	5
H.	Personvern	6
I.	Profesjonshemmelighet – samtykke til overføring av KUNDE-opplysninger	6
J.	Kommunikasjon og varsler	6
K.	Overføring av rettigheter og forpliktelser	7
L.	Endringer i VILKÅRENE OG BETINGELSENE	7
M.	Delvis ugyldighet	7
N.	Fremlegging av bevis	7
O.	Klager og klageløsning utenfor domstol	7
I.	Klager	7
II.	Klageløsning utenfor domstol	8
P.	Sted for jurisdiksjon og gjeldende lov	8
	VEDLEGG A: Spesifikke bestemmelser dersom KUNDEN har bosted i Sveits	9

A. Generelt

Følgende vilkår og betingelser («**VILKÅR OG BETINGELSER**») regulerer kontraktsforholdet («**AVTALE**») mellom J.P. Morgan Mobility Payments Solutions S.A. («**MPS**»)

og deltakere som har registrert seg hos MPS og har blitt aktivert av MPS («**KUNDE/R**»).

KUNDER kan kjøpe varer og tjenester fra deltakende forhandlere («**GODKJENNINGSPUNKTER**») gjennom digitale markedsplasser og betale ved hjelp av en betalingsløsning («**AUDIPAY**») som styres av den nåværende AVTALEN.

For dette formålet vil operatøren av markedsplassen («**MARKEDSPLOSSOPERATØR**») gi kunden en online-kanal (f.eks. nettside, mobilapplikasjon). MARKEDSPLOSSOPERATØREN kan også tilby varer og tjenester til KUNDEN på markedsplassen og fungerer i slike tilfeller som et godkjenningsspunkt.

KUNDEN kan bruke tjenestene til MPS på følgende måte: lagring av (betalings-)opplysningene dine hos MPS for gjentatt bruk ved fremtidige betalingstransaksjoner (jf. punkt C).

MPS tilbyr utelukkende datalagringstjenester til KUNDEN og ikke betalingstjenester eller andre finansielle tjenester. MPS tilbyr kun betalingstjenester til de deltakende GODKJENNINGSPUNKTENE eller MARKEDSPLOSSOPERATØRENE som fungerer som mottakere, dvs. som mottakere av betalingene som utføres av KUNDEN via deres egen tredjepartstjenesteleverandør. Som et resultat av dette vil ikke KUNDEN anses som en KUNDE av MPS med hensyn til betalingstjenester.

Hvis personer ikke har registrert seg hos MPS for å lagre opplysningene dine («**GJESTEBETALER/E**») oppstår det ikke noe kontraktsforhold mellom MPS og GJESTEBETALEREN. I disse tilfellene fungerer MPS utelukkende som tjenesteleverandør for den relevante betalingsmottaker. GJESTEBETALEREN er derfor ikke en kunde av MPS. Dette gjelder også hvis GJESTEBETALEREN registrerer seg hos MARKEDSPLOSSOPERATØREN eller GODKJENNINGSPUNKTET og lagrer opplysningene sine for fremtidige betalinger.

Ved å registrere seg hos MPS godtar KUNDEN de nåværende VILKÅRENE OG BETINGELSENE. Hvis KUNDEN ikke godtar disse VILKÅRENE OG BETINGELSENE, kan vedkommende ikke bruke datalagringstjenestene fra MPS.

Spesifikke bestemmelser angitt i VEDLEGG A gjelder dersom KUNDEN har sin bopel i Sveits og, i tilfelle av en konflikt med de nåværende VILKÅRENE OG BETINGELSENE, skal disse ha forrang fremfor VILKÅRENE OG BETINGELSENE.

B. Krav til deltakelse og registreringsprosess

For å kunne bruke AUDIPAY, må KUNDEN fullføre registreringsprosessen og oppfylle følgende betingelser for deltakelse.

I. Krav til deltakelse

KUNDER kan bruke AUDIPAY enten til private formål («**PRIVATKUNDER**») eller til forretningsformål, dvs. i forbindelse med den kommersielle eller selvstendige næringsvirksomheten deres («**FORRETNINGSKUNDER**»).

EN PRIVATKUNDE må ha rettslig handleevne og være en fysisk person.

EN FORRETNINGSKUNDE må være en fysisk eller juridisk person eller et aksjeselskap og ha alle nødvendige lisenser for virksomheten sin. Hvis en FORRETNINGSKUNDE er en fysisk person, må vedkommende ha rettslig handleevne. I tillegg kan en KUNDE bare delta i AUDIPAY hvis vedkommende har godtatt disse VILKÅRENE OG BETINGELSENE, har fullført registreringsprosessen for deltakelse i AUDIPAY og har blitt autorisert av MPS til å delta i AUDIPAY.

AUDIPAY kan bare brukes på egne vegne. Enhver bruk av AUDIPAY av en annen person er forbudt. KUNDEN bekrefter at den handler på egne vegne. Skulle denne betingelsen brytes, er bruk av AUDIPAY ikke tillatt.

II. Registreringsprosess og nødvendig informasjon

KUNDEN kan registrere seg for AUDIPAY via brukergrensesnittet til MPS eller via brukergrensesnittet til en MARKEDSPASSOPERATØR eller, hvis aktuelt, et Godkjenningspunkt.

Hvis en KUNDE allerede er registrert hos en MARKEDSPASSOPERATØR, kan MPS bruke opplysningene som er lagret hos MARKEDSPASSOPERATØREN for registrering hos MPS. Dette gjelder spesifikt e-postadressen og passordet (sammen «**TILGANGSOPPLYSNINGER**»). KUNDEN vil bli informert om dette i løpet av registreringsprosessen.

MPS kan bestemme at KUNDEN bare kan logge seg på AUDIPAY med de tilgangsupplysningene som er oppgitt til markedsplassen.

Under registreringen vil det bli opprettet en personlig profil for KUNDEN («**KUNDEKONTO**») der KUNDEN kan sette inn og administrere (tilgangs)opplysningene sine.

Fysiske personer må oppgi informasjonen som er spesifisert som nødvendig under registreringen. Dette inkluderer fornavn, etternavn og navn ved fødsel, fødested, fødselsdato, nasjonalitet, permanent bostedsadresse, telefonnummer og, hvis aktuelt, e-postadresse. Videre er det obligatorisk å bekrefte at KUNDEN handler på egne vegne.

Juridiske personer eller partnerskap må minst oppgi informasjon om selskapets navn eller betegnelse, stiftelsesland, adresse til det registrerte kontoret og, hvis aktuelt, alle andre kontorer, forretningsmessig e-postadresse, juridisk form, registreringsnummer samt navn, adresser, nasjonalitet, fødested, fødselsdato og, hvis aktuelt, e-postadresser til medlemmer av det representative organet og juridiske representanter og eventuelle til syvende og sist ansvarlige begunstigede eiere.

I tillegg skal KUNDER legge til betalingsmetoder (som definert nedenfor i klausul C) som del av registreringen sin. Den tillagte betalingsmetoden kan verifiseres av MPS.

MPS forbeholder seg retten til når som helst å kreve ytterligere informasjon og dokumenter for identifisering og verifisering av KUNDENS identitet, noe som er nødvendig spesielt for å overholde restriksjoner mot hvitvasking av penger i forhold til bruk av AUDIPAY. KUNDENE må umiddelbart oppgi slik informasjon og slike dokumenter til MPS.

Under registreringen må KUNDEN oppgi sannferdig, fullstendig og nøyaktig informasjon og må ikke bruke informasjon eller opplysninger som vedkommende ikke har tillatelse til å bruke.

Hvis informasjonen oppgitt av KUNDEN under registreringsprosessen endres, må vedkommende informere MPS uten unødig forsinkelse ved å oppdatere de relevante opplysningene via et brukergrensesnitt. Om nødvendig skal KUNDEN oppgi bevis for de oppdaterte opplysningene med passende dokumenter.

III. Inngåelse av kontrakten

AVTALEN for bruk av AUDIPAY mellom KUNDEN og MPS vil tre i kraft ved KUNDENS registrering hos MPS, etter den vellykkede fullføringen av registreringsprosessen for AUDIPAY, og MPS godtar dermed KUNDENS tilbud om å inngå AVTALEN. Ingen rett eller krav til å inngå denne AVTALEN og delta i AUDIPAY eksisterer.

C. Oppbevaring av (betalings)opplysninger av MPS

Kundens (betalings)opplysninger vil bli lagret ved registrering. KUNDER trenger dermed ikke å angi (betalings)opplysningene sine på nytt hver gang de foretar betalinger til fordel for GODKJENNINGSPUNKTER eller MARKEDSPASSOPERATØRER betjent av MPS som betalingsmottakere. For å unngå tvil: MPS tilbyr ikke betalingstjenester, men kun datalagringstjenester, til KUNDEN.

For å unngå tvil skal «Betalingsmetoder» bety KUNDENS bankkontoinformasjon, kredittkortinformasjon eller annen betalingsmetodeinformasjon som er lagret av KUNDEN i KUNDEKONTOEN for å tilrettelegge for betalinger til GODKJENNINGSPUNKTER og MARKEDSPLOSSOPERATØRER.

D. KUNDENS plikt til å varsle og samarbeide

I. KUNDENS plikt til å varsle og samarbeide

Hvis en KUNDE oppdager at en av dens enheter som er utstyrt for tilgang til AUDIPAY (f.eks. mobiltelefon) har blitt mistet eller stjålet, eller finner ut om misbruk eller annen uautorisert bruk av tilgangssopplysningene, må KUNDEN informere MPS om dette uten unødig forsinkelse («STOPPVARSEL»).

Når det gjelder et STOPPVARSEL, kan KUNDEN kontakte MPS når som helst på følgende måter:

Stopp- og svindel-direktelinje: +49 5361 379 3838

E-post: support@jpmmps.com

KUNDEN må umiddelbart melde fra om tyveri eller misbruk til politiet.

Hvis en KUNDE mistenker at en uautorisert person har fått kjennskap til tilgangssopplysningene deres eller bruker tilgangssopplysningene deres, må KUNDEN utstede et STOPPVARSEL.

II. KUNDENS aktsomhetsplikt

1. Teknisk tilkobling til AUDIPAY

Enhver KUNDE vil etablere en teknisk tilkobling til AUDIPAY kun via brukergrensesnittet tilbudt av MPS eller MARKEDSPLOSSOPERATØREN eller GODKJENNINGSPUNKTET (sammen «BRUKERGRENSSESNIETTET»). Enhver tilgang til AUDIPAY ved hjelp av andre metoder enn de som er angitt i disse VILKÅRENE OG BETINGELSENE, skjer på KUNDENS eget ansvar. Hvis KUNDEN for eksempel går inn på myAudi, ikke direkte ved å skrive inn nettadressen i en nettleser, f.eks. åpner nettstedet via koblinger, oppstår risikoen for at KUNDENS tilgangssopplysninger blir tilgjengelig for tredjeparter.

2. Datakonfidensialitet for tilgangssopplysninger

Hver KUNDE er ansvarlig for å opprettholde konfidensialiteten til tilgangssopplysninger og sende inn disse kun via BRUKERGRENSSESNIETTET. KUNDEN skal holde tilgangssopplysningene sine trygge og hindre tilgang til dem fra tredjeparter. Dette skyldes at alle som har fått innhentet tilgangssopplysninger kan misbruke AUDIPAY innenfor omfanget av de avtalte tjenestene.

For å beskytte mot misbruk må følgende tas i betraktning:

- tilgangssopplysninger må ikke lagres elektronisk eller noteres i noen annen form,
- når du angir tilgangssopplysningene, må du sørge for at andre ikke kan se disse opplysningene,
- tilgangssopplysninger vil ikke bli angitt i andre tilgangskanaler enn de som er avtalt i disse VILKÅRENE OG BETINGELSENE (f.eks. myAudi),
- tilgangssopplysninger må ikke overføres utenfor AUDIPAY-prosedyren, for eksempel via e-post, og
- tilgangssopplysninger må ikke lagres sammen med enheten som er utstyrt for tilgang til AUDIPAY.

3. Sikkerhet for BRUKERSYSTEMET

KUNDEN må iverksette tiltak for å beskytte den utplasserte maskinvaren og programvaren («BRUKERSYSTEM»). KUNDEN må sørge for at systemene eller applikasjonene som brukes (f.eks. PC-en og tilknyttet programvare) sikrer feilfri behandling. Spesifikt må det utføres regelmessige verifikasjoner med gjeldende prosedyrer/verktøy for virusdeteksjon, beskyttelse av PC eller Internett-aktiverte enheter for å forhindre uautorisert tilgang til KUNDENS systemer fra en tredjepart.

4. Ordredataskjerming med opplysningene som vises av MPS

I den grad MPS viser KUNDE-opplysningene fra betalingsordrene ved hjelp av AUDIPAY (f.eks. beløp og detaljer om betalingsmottakeren) i BRUKERSYSTEMET eller en annen enhet for bekreftelse, eller gjør dem tilgjengelige på annen måte, må KUNDEN bekrefte at de viste opplysningene stemmer overens med opplysningene som er ment for transaksjonen.

E. AVTALENS varighet og oppsigelse

I. Varighet

Denne AVTALEN vil tre i kraft den dagen MPS gir KUNDEN tilgang til å bruke AUDIPAY. AVTALEN er inngått for en fast tidsperiode og skal opphøre automatisk 17. mars 2027, uten at noen av partene trenger å gi varsel, med mindre den sies opp tidligere i henhold til klausul E.II eller E.III.

II. Oppsigelse av KUNDEN

KUNDEN kan si opp dette kontraktsforholdet med MPS når som helst innen 17. mars 2027 ved å kontakte KUNDE-service og be om avslutning av KUNDEKONTOEN. KUNDENs plikt til å samarbeide om levering av informasjon og dokumenter forblir upåvirket.

III. Oppsigelse av MPS

MPS kan si opp denne kontrakts-AVTALEN i skriftlig form eller tekstform til enhver tid før 17. mars 2027 uten varsel med saklig grunn. Saklig grunn vil spesifikt inkludere at KUNDEN i løpet av kontraktsforholdet nekter å oppgi dokumenter eller annen informasjon til MPS som, blant annet, MPS trenger for å fastslå KUNDENs identitet eller opprinnelsen til betalingen eller av risikostyringsårsaker.

IV. Virkning av oppsigelse

AVTALEN mellom kunden og MPS sies opp i henhold til punkt E.II og E.III, eller automatisk 17. mars 2027, avhengig av hva som inntreffer først.

Ved oppsigelse av AVTALEN kan ikke KUNDEN lenger logge seg på AUDIPAY via BRUKERGRENSESNITTET etter at oppsigelsen har trådt i kraft.

F. Ansvar

MPS vil bestrebe seg på å gi kontinuerlig og sikker tilgang til AUDIPAY, selv om dette ikke kan sikres under alle omstendigheter. Spesifikt, på grunn av force majeure, opptøyer, streiker, terrorisme, kriger eller naturfenomener eller andre hendelser som MPS ikke er ansvarlig for, eller på grunn av hendelser utenfor MPS' rimelige kontroll (for eksempel statlige tiltak i landet eller i utlandet, eller pålitelighet og tilgjengelighet av datatilkoblinger), kan det oppstå feil og mangler. KUNDEN anerkjenner også at tilgang til AUDIPAY kan være begrenset for å muliggjøre utføring av reparasjons- og vedlikeholdsarbeid, eller for å introdusere nye funksjoner eller tjenester.

KUNDEN er ansvarlig for å overholde de lovene og andre rettslige bestemmelser som gjelder i dens jurisdiksjon i forbindelse med bruk av AUDIPAY og tilgangsupplysningene, inkludert alle eksport-/importforskrifter, skatteregler og valutaforskrifter.

G. Ansvarsbegrensninger for MPS

Med forbehold om gjeldende lovbestemmelser, utelukker MPS ethvert ansvar i forhold til eller som følge av denne AVTALEN, bortsett fra krav om kompensasjon som følge av forsettlig og overlagt forsettlig uaktsomhet.

Med forbehold om de ovennevnte begrensningene, er MPS ikke ansvarlig for skader eller tap som påføres kunden på grunn av bruk av BRUKERGRENSESNITTET, AudiPay og/eller tilgangsupplysningene eller på grunn av uriktige opplysninger, dataregistrering, dataoverføring eller databehandling.

H. Personvern

MPS vil innhente, behandle, lagre og bruke en KUNDEs personopplysninger utelukkende i samsvar med retningslinjene for personvern og i samsvar med gjeldende europeisk og nasjonal personvernlovgivning. MPS' retningslinjer for personvern er tilgjengelig via følgende kobling: <https://www.wallet.jpmmmps.com/PrivacyNotice.html>. Ved utløp eller oppsigelse av AVTALEN vil MPS slette alle personopplysninger, bortsett fra hvis oppbevaringen av dem er nødvendig for å overholde, eller er tillatt i henhold til, gjeldende europeisk eller nasjonal lovgivning.

I. Profesjonshemmelighet – samtykke til overføring av KUNDE-opplysninger

KUNDEN gir uttrykkelig samtykke til og ber MPS om å overføre eller gjøre tilgjengelige de opplysningene som er underlagt taushetsplikt knyttet til KUNDEN (inkludert firmanavn, forretningskontor, registreringsnummer for juridiske enheter og navn, adresse, fødselsdato og fødested, nasjonalitet, kontaktdetaljer for enkeltpersoner) samt opplysninger som er underlagt taushetsplikt knyttet til selskapets begunstigede eiere og representanter, samt økonomiske opplysninger (inkludert betalingsmetoder og betalingsordrer) og bruksdata til J.P. Morgan Chase Bank N.A. og tilknyttede selskaper, Volkswagen AG, Volkswagen Financial Services Digital Solutions GmbH, Volkswagen Payment Systems GmbH, CRIF Bürgel GmbH, ACI Worldwide (Deutschland) GmbH, Concardis GmbH, samt alle andre mottakere som er nevnt i retningslinjene for personvern, som befinner seg, inter alia, i Tyskland, og i andre land som er nevnt i retningslinjene for personvern. Disse opplysningene vil bli videresendt og/eller gjort tilgjengelige for de relevante tjenesteleverandørene i forbindelse med tjenestene som leveres gjennom kontrakter om utsetting av tjenester til MPS for å kunne levere kvalitetsmessige og effektive tjenester til KUNDEN. KUNDEN samtykker også i og ber MPS om å overføre personopplysningene deres samt personopplysninger om de reelle eierne og representantene og opplysninger om de relevante betalingstransaksjonene til den tiltenkte mottakeren av slike betalingstransaksjoner (f.eks. GODKJENNINGSPUNKT og MARKEDSPLOSSOPERATØRER), inkludert informasjon om at en instruks i forhold til en tiltenkt betalingstransaksjon er avvist.

Slik dataoverføring vil finne sted gjennom hele forretningsforholdet mellom MPS og KUNDEN samt i en periode på tre år etter at forretningsforholdet er avsluttet. KUNDEN erkjenner at de videresendte opplysningene ikke lenger er beskyttet av Luxembourgs profesjonshemmelighet etter å ha blitt videresendt.

KUNDEN samtykker herved uttrykkelig i og ber MPS om å overføre eller gjøre tilgjengelig for leverandører av betalingsmetoder, inkludert alternative betalingsmetoder som brukes av KUNDER eller GJESTEBETALERE, opplysninger som identifiserer KUNDEN eller GJESTEBETALEREN (inkludert firmanavn, registrert kontor, registreringsnummer for juridiske enheter og navn, adresse, fødselsdato og fødested, nasjonalitet, kontaktdetaljer for enkeltpersoner) samt personopplysninger om de virkelige rettighetshavende eierne og representantene, og opplysninger om betalinger på forespørsel fra slike leverandører av betalingsmetoder, inkludert alternative betalingsmetoder, for å gjøre det mulig for dem å overholde de juridiske og regulatoriske forpliktelsene sine. KUNDEN ber videre MPS om å overføre slike opplysninger til alle selskaper som er involvert i behandlingen av betalingstransaksjoner bestilt av eller til fordel for KUNDEN.

J. Kommunikasjon og varsler

KUNDEN kan kontakte MPS via KUNDE-støtte. Kontaktdetaljene er oppgitt på slutten av disse VILKÅRENE OG BETINGELSENE.

Ved å registrere seg for AUDIPAY eller sende inn tilgangsupplysninger, godtar KUNDEN uttrykkelig å motta varsler på elektronisk vis. MPS kan dermed sende blant annet alle meldinger eller (lovbestemt) informasjon knyttet til tjenestene de leverer, endringer i VILKÅR OG BETINGELSER, transaksjonsinformasjon eller andre varsler til e-postadressen spesifisert av KUNDEN.

KUNDEN kan når som helst kreve overføringen av VILKÅR OG BETINGELSER og andre juridiske forpliktelser på papir eller annet datamedium.

Kunngjøringer og varsler fra MPS vil anses som levert samme dag, så fremt MPS eller KUNDEN ikke mottar melding om manglende levering. Dette gjelder ikke for varsler av spesiell betydning, som de som er ugunstige for KUNDEN, for eksempel oppsigelsesvarsel.

All skriftlig kommunikasjon sendt til den siste adressen oppgitt av KUNDEN, og all kommunikasjon sendt til den siste e-postadressen oppgitt av KUNDEN, skal anses som behørig sendt til og mottatt av KUNDEN. Når det gjelder post, anses avsendelsesdatoen som den dato som er angitt på det relevante dokumentet, og mottaksdatoen skal være den tredje dagen etter avsendelsesdatoen.

De nåværende VILKÅRENE OG BETINGELSENE og eventuell videre førkontraktsinformasjon vil bli gitt til KUNDEN på språket i denne AVTALEN. KUNDEN godtar at all kommunikasjon mellom MPS og KUNDEN skal foregå på engelsk.

Dersom det oppstår endringer i navnet, postadressen eller e-postadressen som er viktig for kommunikasjon med KUNDEN, eller når det gjelder informasjon om tilsynsmyndighetene eller relevante registre i løpet av kontraktsperioden, vil MPS informere KUNDEN om dette umiddelbart.

K. Overføring av rettigheter og forpliktelser

KUNDEN kan ikke overdra noen krav mot MPS under denne AVTALEN og under disse VILKÅRENE OG BETINGELSENE uten forutgående skriftlig samtykke fra MPS. MPS forbeholder seg retten til å overføre alle krav mot KUNDEN, samt alle rettigheter og forpliktelser under denne AVTALEN, til en tredjepart. KUNDEN samtykker herved til overføringen av krav, rettigheter og forpliktelser under denne AVTALEN av MPS.

L. Endringer i VILKÅRENE OG BETINGELSENE

MPS har, med rimelighet, rett til å endre VILKÅRENE OG BETINGELSENE for AUDIPAY. MPS vil informere KUNDEN skriftlig om eventuelle endringer i VILKÅRENE OG BETINGELSENE senest 2 måneder før en slik endring trer i kraft. Samtykke til den relevante endringen skal anses som gitt av KUNDEN, med mindre KUNDEN varsler sin avvisning før den foreslåtte ikrafttredelsesdatoen for endringen. Dersom KUNDEN har innsigelser mot endringen, kan KUNDEN si opp denne AVTALEN uten varsel og uten kostnader. MPS vil informere KUNDEN om deres rett til å si opp AVTALEN og konsekvensene av å la være å uttale seg ved et endringsforslag.

M. Delvis ugyldighet

Det finnes ingen muntlige tilleggssavtaler til disse VILKÅRENE OG BETINGELSENE. Dersom noen bestemmelser eller deler av disse VILKÅRENE OG BETINGELSENE skulle være ugyldige, ineffektive eller ikke håndhevbare, skal gyldigheten av de gjenværende bestemmelsene eller delene av disse VILKÅRENE OG BETINGELSENE forbli upåvirket.

N. Fremlegging av bevis

Elektroniske oppføringer og dokumenter opprettet av MPS vil bli ansett som akseptert bevis, og det vil være tilstrekkelig bevis på varsler og instruksjoner fra KUNDEN, og på det faktum at transaksjonene som refereres til i slike elektroniske oppføringer og dokumenter, ble utført i samsvar med KUNDENs instruksjoner.

Elektroniske oppføringer og e-postmeldinger vil ha samme bevisverdi som skriftlige dokumenter.

Som unntak fra artikkel 1341 i Luxembourgs sivile lovsamling, er KUNDEN og MPS enige om at MPS kan bevise sine krav med alle midler (inkludert telefonsamtaler) som er tillatt i kommersielle saker, for eksempel vitneforklaringer, erklæringer under ed, elektroniske oppføringer og andre passende dokumenter.

O. Klager og klageløsning utenfor domstol

I. Klager

Formålet med MPS er å gi alle KUNDER effektive tjenester av høy kvalitet. Følgelig har MPS etablert en prosedyre for KUNDER som er misfornøyd med tjenestene gitt til dem og som ønsker å fremme en klage. De viktigste funksjonene i denne klagehåndteringsprosedyren er som følger: Det første trinnet er at KUNDEN retter sin klage til MPS via telefon, e-post eller brev ved å bruke kontaktdetaljene indikert på slutten av disse VILKÅRENE OG BETINGELSENE. Alle klager mottas og koordineres sentralt av MPSs samsvarsavdeling for kvalitetssikringsformål. Samsvarsavdelingen sikrer gjennomgangen av fakta og opprettholder kommunikasjon med KUNDEN og, om nødvendig, informerer ledelsen i MPS

om klagen. Hvis KUNDEN ikke er fornøyd med klagehåndteringen, kan KUNDEN som det andre trinnet kontakte ledelsen i MPS direkte.

Innen femten virkedager (dvs. dager fra mandag til fredag, unntatt helligdager) («**VIRKEDAGER**») etter at klagen er mottatt av MPS, vil KUNDEN motta et skriftlig svar med detaljer om fakta. I tilfelle av spesielle omstendigheter eller spesielle vanskeligheter, kan behandlingen av en klage overstige femten VIRKEDAGER. I så fall blir datoen for svaret kommunisert til KUNDEN.

Hvis KUNDEN, etter å ha fulgt prosedyren og trinnene som er angitt i klausul P.I, ikke er helt fornøyd med MPS' håndtering av klagen, kan KUNDEN kontakte den kompetente tilsynsmyndigheten i henhold til klausul P.II.

II. Klageløsning utenfor domstol

Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) er kompetent til å motta klager fra KUNDER av MPS og til å fungere som mellommann for å søke en minnelig løsning på disse offisielle klagenene.

Åpningen av den offisielle klageprosedyren er underlagt den betingelsen at prosedyren og trinnene angitt i klausul P.I. er fullført av KUNDEN.

KUNDEN kan kontakte CSSF angående sin offisielle klage og søke om åpning av en offisiell klageprosedyre:

Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)

283, route d'Arlon

L-1150 Luxembourg

Tlf.: +352 26 25 1 1

Faks: +352 26 25 1 2601

E-post: reclamation@cssf.lu

KUNDEN kan finne skjemaene og instruksjonene angående en søknad om den offisielle klageprosedyren på CSSF-nettstedet (<https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/>). Retten til å kontakte domstolene vil forbli upåvirket av dette.

P. Sted for jurisdiksjon og gjeldende lov

Til tross for klausul P vil alle juridiske tvister som oppstår som følge av eller i forbindelse med denne AVTALEN, være underlagt den eksklusive jurisdiksjonen til domstolene i Luxembourg by, Storhertugdømmet Luxembourg, med mindre MPS innleder en sak for domstolene i en annen stat som er kompetent etter de generelle jurisdiksjonsreglene, spesifikt i henhold til relevante europeiske forskrifter eller konvensjoner.

AVTALEN som inngås mellom MPS og KUNDEN i henhold til disse VILKÅRENE OG BETINGELSENE, skal utelukkende reguleres av Luxembourgs lovgivning. Denne klausulen om valg av gjeldende lov skal ikke frata KUNDER som er forbrukere det beskyttelsesnivået de har krav på i henhold til bestemmelser som ikke kan fravikes gjennom avtale i kraft av den lovgivningen som, i mangel av denne klausulen om valg av gjeldende lov, ville vært anvendelige.

Krav mot MPS har en foreldelsesfrist på tre (3) år. Foreldelsesfristen begynner fra datoen for handlingen eller unnlatelsen som MPS anklages for. Ethvert krav som fremlegges for retten etter den siste dagen i foreldelsesfristen vil bli ansett som foreldet.

Kontakt detaljer for MPS

Ytterligere spørsmål kan rettes til:

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

161, Rue du Kiem L-8030 Strassen

Luxembourg

Telefonstøtte: +49 5361 379 3838

Generell e-post: support@jpmmps.com

E-post for klager: complaints@jpmmps.com

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

VEDLEGG A: Spesifikke bestemmelser dersom KUNDEN har bosted i Sveits

Dersom AVTALEN inngås mellom MPS og en KUNDE med bosted i Sveits, skal bestemmelsene i VILKÅRENE OG BETINGELSENE anses som endret som følger:

Klausul M («Endringer i VILKÅRENE OG BETINGELSENE») skal i sin helhet erstattes med følgende:

I tilfelle endringer i juridiske eller forskriftsmessige bestemmelser eller i rettspraksis, endringer i markedspraksis eller markedsforhold, har MPS rett til å endre VILKÅRENE OG BETINGELSENE for AUDIPAY. MPS vil skriftlig (inkludert via e-post) informere KUNDEN om eventuelle endringer i VILKÅRENE OG BETINGELSENE senest 30 dager før en slik endring trer i kraft. Samtykke til den relevante endringen skal anses som å være gitt av KUNDEN dersom (i) KUNDEN ikke har varslet om avvisning skriftlig (inkludert via e-post) senest to uker før datoen da endringen skal tre i kraft, som indikert av MPS, og (ii) KUNDEN utfører, eller tillater at det utføres, betalinger via AUDIPAY. Hvis KUNDEN avviser den foreslåtte endringen, kan både KUNDEN og MPS si opp denne AVTALEN uten varsel og uten kostnad.