

Allmänna villkor för AUDIPAY-slutanvändare

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

A.	Allmänt	2
B.	Deltagandekrav och registreringsprocess	2
I.	Deltagandekrav	2
II.	Registreringsprocess och obligatorisk information.....	3
III.	Avtalets ingående.....	3
C.	Lagring av (betalnings-)uppgifter av MPS.....	3
D.	KUNDENS skyldighet att underrätta och samarbeta	4
I.	KUNDENS skyldighet att underrätta och samarbeta.....	4
II.	KUNDENS omsorgsplikt.....	4
E.	AVTALETS löptid och uppsägning	5
I.	Löptid.....	5
II.	Uppsägning av KUNDEN.....	5
III.	Uppsägning av MPS	5
IV.	Verkan av uppsägning.....	5
F.	Ansvar	5
G.	Begränsningar av MPS:s ansvar	5
H.	Dataskydd.....	6
I.	Yrkessekretess – samtycke till överföring av personuppgifter.....	6
J.	Kommunikation och meddelanden.....	6
K.	Överlåtelse av rättigheter och skyldigheter	7
L.	Ändringar i de ALLMÄNNA VILLKOREN	7
M.	Separabilitet.....	7
N.	Bevisning.....	7
O.	Klagomål och lösning av klagomål utanför domstol.....	7
I.	Klagomål.....	7
II.	Lösning av klagomål utanför domstol	8
P.	Ort för jurisdiktion och tillämplig lag.....	8
	BILAGA A: Särskilda bestämmelser om KUNDEN har hemvist i Schweiz	9

A. Allmänt

Följande allmänna villkor ("ALLMÄNNA VILLKOR") reglerar avtalsförhållandet ("AVTALET") mellan

J.P. Morgan Mobility Payments Solutions S.A. ("MPS")

och deltagare som har registrerat sig hos MPS och har aktiverats av MPS ("KUND/KUNDER").

KUNDER kan köpa varor och tjänster från deltagande handlare ("MOTTAGNINGSPUNKTER") via digitala marknadsplatser och betala med en betalningslösning ("AUDIPAY") som regleras av förevarande AVTAL.

För detta ändamål kommer marknadsplatsens operatör ("MARKNADSPLATSOPERATÖR") att ge KUNDEN en onlinekanal (t.ex. webbsida, mobilapplikation). MARKNADSPLATSOPERATÖRER kan även erbjuda varor och tjänster till KUNDEN på marknaden och fungerar under sådana omständigheter som mottagningspunkt.

KUNDEN kan använda MPS:s tjänster enligt följande: lagring av (betalnings-)uppgifter hos MPS för återkommande användning vid framtida betalningstransaktioner (se klausul C).

MPS tillhandahåller uteslutande datalagringstjänster till KUNDEN och inga betaltjänster eller andra finansiella tjänster. MPS tillhandahåller enbart betaltjänster till de deltagande MOTTAGNINGSPUNKTER eller MARKNADSPLATSOPERATÖRER som fungerar som betalningsmottagare, det vill säga som mottagare av betalningar som KUNDEN gör via sin egen tredje parts tjänsteleverantör. Som ett resultat kommer KUNDEN inte att betraktas som en KUND till MPS med avseende på betaltjänster.

Om personer inte har registrerat sig hos MPS för att lagra sina uppgifter ("GÄSTBETALARE") uppstår inget avtalsförhållande mellan MPS och GÄSTBETALAREN. I dessa fall fungerar MPS enbart som tjänsteleverantör till den berörda betalningsmottagaren. GÄSTBETALAREN är därför inte en KUND hos MPS. Detta gäller även om GÄSTBETALAREN registrerar sig hos MARKNADSPLATSOPERATÖREN eller MOTTAGNINGSPUNKTEN och sparar sina uppgifter för framtida betalningar.

Genom att registrera sig hos MPS godkänner KUNDEN dessa ALLMÄNNA VILLKOR. Om KUNDEN inte godkänner dessa ALLMÄNNA VILLKOR kan KUNDEN inte använda MPS:s datalagringstjänster.

Särskilda bestämmelser som anges i BILAGA A är tillämpliga om KUNDEN är bosatt i Schweiz, och i händelse av konflikt med dessa ALLMÄNNA VILLKOR ska dessa bestämmelser ha företräde framför de ALLMÄNNA VILLKOREN.

B. Deltagandekrav och registreringsprocess

För att kunna använda AUDIPAY måste KUNDEN slutföra registreringsprocessen och uppfylla följande villkor för deltagande.

I. Deltagandekrav

KUNDER kan använda AUDIPAY antingen för privata ändamål ("PRIVATKUNDER") eller för affärsändamål, det vill säga vid främst kommersiell verksamhet eller verksamhet som egenföretagare ("AFFÄRSKUNDER").

En PRIVATKUND ska vara en fysisk person och ha rättshandlingsförmåga.

En FÖRETAGSKUND ska vara en fysisk eller juridisk person och inneha samtliga nödvändiga tillstånd/licenser för sin verksamhet. Om en FÖRETAGSKUND är en fysisk person ska FÖRETAGSKUNDEN ha rättshandlingsförmåga. Därutöver kan en KUND endast delta i AUDIPAY om KUNDEN har godkänt dessa ALLMÄNNA VILLKOR, framgångsrikt slutfört registreringsprocessen för deltagande i AUDIPAY och har godkänts av MPS att delta i AUDIPAY.

AUDIPAY får endast användas för KUNDENS eget konto. Användning av AUDIPAY av annan person än KUNDEN är förbjuden. KUNDEN bekräftar att AUDIPAY används för KUNDENS eget konto. Om detta villkor inte uppfylls är användning av AUDIPAY inte tillåten.

II. Registreringsprocess och obligatorisk information

KUNDEN kan registrera sig för AUDIPAY via användargränssnittet för MPS eller via användargränssnittet för en MARKNADSPLATSOPERATÖR eller, om tillämpligt, en MOTTAGNINGSPUNKT.

Om en KUND redan är registrerad hos en MARKNADSPLATSOPERATÖR kan MPS använda de uppgifter som lagrats hos MARKNADSPLATSOPERATÖREN för registrering hos MPS. Detta gäller särskilt e-postadressen och lösenordet (gemensamt benämnda "ÅTKOMSTDATA"). KUNDEN informeras om detta under registreringsprocessen.

MPS kan bestämma att KUNDEN endast kan logga in på AUDIPAY med ÅTKOMSTDATA som KUNDEN tillhandahållit för marknadsplatsen.

Under registreringen kommer en personlig profil för KUNDEN att upprättas ("KUNDKONTO") där KUNDEN kan lägga in och hantera sina ÅTKOMSTDATA.

Fysiska personer ska lämna uppgifter som anges som obligatoriska under registreringen. Detta inkluderar deras förnamn, efternamn och födelsenamn, födelseort, födelsedatum, nationalitet, stadigvarande bostadsadress, telefonnummer och, i förekommande fall, e-postadress. Vidare är det obligatoriskt att bekräfta att KUNDEN handlar för egen räkning.

Juridiska personer eller partnerskap ska minst lämna uppgifter om företagets namn eller beteckning, registreringsland, adressen till det registrerade sätet och, i förekommande fall, samtliga övriga verksamhetsställen, företagets e-postadress, juridisk form och registreringsnummer samt namn, adresser, nationalitet, födelseort och födelsedatum och, i förekommande fall, e-postadresser till ledamöter i det representativa organet och till behöriga företrädare samt eventuella verkliga huvudmän.

Dessutom ska KUNDEN lägga till en betalningsmetod (såsom definierat nedan i klausul C) som en del av registreringen. Den tillagda betalningsmetoden kan verifieras av MPS.

MPS förbehåller sig rätten att när som helst begära ytterligare information och dokument för identifiering och verifiering av KUNDENS identitet, vilket är nödvändigt för att följa bestämmelserna om bekämpning av penningtvätt i samband med användningen av AUDIPAY. KUNDERNA måste omedelbart lämna sådan information och dokumentation till MPS.

Under registreringen måste KUNDEN tillhandahålla sanningsenlig, fullständig och korrekt information och får inte använda någon information eller några uppgifter som KUNDEN saknar behörighet till.

Om den information som KUNDEN lämnat som en del av registreringsprocessen ändras, måste KUNDEN utan onödigt dröjsmål informera MPS genom att uppdatera relevanta uppgifter via ett användargränssnitt. Vid behov ska KUNDEN styrka de uppdaterade uppgifterna med lämpliga dokument.

III. Avtalets ingående

AVTALET om användning av AUDIPAY mellan KUNDEN och MPS träder i kraft när KUNDEN registrerar sig hos MPS och registreringsprocessen för AUDIPAY har slutförts. Genom att bekräfta registreringen accepterar MPS KUNDENS anbud om att ingå AVTALET. Ingen rätt eller anspråk på att ingå detta AVTAL och delta i AUDIPAY finns.

C. Lagring av (betalnings-)uppgifter av MPS

KUNDENS (betalnings-)uppgifter lagras vid registrering. KUNDER behöver därmed inte ange sina (betalnings-)uppgifter varje gång de gör betalningar till förmån för MOTTAGNINGSPUNKTER eller MARKNADSPLATSOPERATÖRER som betjänas av MPS som betalningsmottagare. För att undvika missförstånd tillhandahåller MPS inte betaltjänster till KUNDEN, utan endast datalagringstjänster.

För att undvika missförstånd avser "betalningsmetod" KUNDENS bankkontouppgifter, kreditkortsuppgifter eller andra uppgifter om betalningsinstrument som KUNDEN lagrar i KUNDKONTOT i syfte att underlätta betalningar till MOTTAGNINGSPUNKTER och MARKNADSPLATSOPERATÖRER.

D. KUNDENS skyldighet att underrätta och samarbeta

I. KUNDENS skyldighet att underrätta och samarbeta

Om KUNDEN får kännedom om att någon av KUNDENS enheter som används för att få åtkomst till AUDIPAY (t.ex. mobiltelefon) har förlorats eller stulits, eller om KUNDEN får kännedom om missbruk eller annan obehörig användning av KUNDENS åtkomstdata, ska KUNDEN utan onödigt dröjsmål underrätta MPS om detta ("STOPPMEDDELANDE").

När det gäller ett STOPPMEDDELANDE kan KUNDEN när som helst kontakta MPS via:

Spärr- och bedrägeri-hotline: +49 5361 379 3838

E-post: support@jpmmps.com

KUNDEN måste omedelbart anmäla stöld eller missbruk till polisen.

Om KUNDEN misstänker att en obehörig person har fått kännedom om KUNDENS åtkomstdata, eller använder denna, ska KUNDEN utfärda ett STOPPMEDDELANDE.

II. KUNDENS omsorgsplikt

1. Teknisk anslutning till AUDIPAY

Varje KUND kommer att upprätta en teknisk anslutning till AUDIPAY endast via det användargränssnitt som tillhandahålls av MPS eller MARKNADSPLATSOOPERATÖREN eller MOTTAGNINGSPUNKTEN (tillsammans "ANVÄNDARGRÄNSSNITTET"). All åtkomst till AUDIPAY på annat sätt än de som anges i dessa ALLMÄNNA VILLKOR sker på KUNDENS ansvar. Om KUNDEN till exempel inte går in på myAudi direkt genom att skriva in URL-adressen i en webbläsare, utan i stället kommer åt webbplatsen via t.ex. länkar, uppstår risken att KUNDENS åtkomstdata blir tillgängliga för tredje part.

2. Datasekretess för åtkomstdata

Varje KUND är ansvarig för att upprätthålla sekretessen för åtkomstdata och att lämna in dem endast via ANVÄNDARGRÄNSSNITTET. KUNDEN ska förvara sina åtkomstdata säkert och förhindra att tredje part får tillgång till dem. Detta beror på det faktum att vem som helst som har tillgång till åtkomstdata kan missbruka AUDIPAY inom ramen för de överenskomna tjänsterna.

För att skydda mot missbruk ska följande beaktas:

- Åtkomstdata får inte lagras elektroniskt eller antecknas i någon annan form.
- När åtkomstdata anges måste man säkerställa att andra inte kan spionera på dessa uppgifter.
- Åtkomstdata får inte anges i andra åtkomstkanaler än de som avtalats i dessa ALLMÄNNA VILLKOR (t.ex. myAudi).
- Åtkomstdata får inte lämnas ut utanför AUDIPAY-proceduren, till exempel via e-post.
- Åtkomstdata får inte lagras tillsammans med den enhet som är utrustad för åtkomst till AUDIPAY.

3. Säkerhet för ANVÄNDARSYSTEMET

KUNDEN måste vidta åtgärder för att skydda den använda hårdvaran och mjukvaran ("ANVÄNDARSYSTEM"). KUNDEN måste säkerställa att de system eller den applikation som används (t.ex. datorn och den tillhörande mjukvaran) säkerställer felfri behandling. I synnerhet ska regelbundna kontroller med aktuella procedurer/verktyg för virusdetektering utföras, och skydd av datorn eller internetanslutna enheter ska genomföras i syfte att förhindra obehörig åtkomst av tredje part till KUNDENS system.

4. Kontroll av orderdata med de data som visas av MPS

I den utsträckning MPS visar KUNDENS uppgifter från dennes betalningsorder via AUDIPAY (t.ex. belopp och uppgifter om betalningsmottagaren) i ANVÄNDARSYSTEMET eller på annan enhet för bekräftelse, eller gör dem tillgängliga på något annat sätt, ska KUNDEN bekräfta att de visade uppgifterna överensstämmer med de uppgifter som avses för transaktionen.

E. AVTALETS löptid och uppsägning

I. Löptid

Detta AVTAL träder i kraft den dag då MPS gör det möjligt för KUNDEN att använda AUDIPAY.

AVTALET ingås för en bestämd tid och upphör automatiskt den 17 mars 2027 utan att någon av parterna behöver säga upp det, om det inte upphör tidigare i enlighet med klausulerna E.II eller E.III.

II. Uppsägning av KUNDEN

KUNDEN kan när som helst före den 17 mars 2027 säga upp detta AVTAL med MPS genom att kontakta kundtjänst och begära stängning av KUNDKONTOT. KUNDENS skyldighet att medverka vid tillhandahållandet av information och dokument påverkas inte.

III. Uppsägning av MPS

MPS kan när som helst före den 17 mars 2027 säga upp detta AVTAL skriftligen eller i textform med omedelbar verkan, utan uppsägningstid, om saklig grund föreligger. Saklig grund innefattar särskilt att KUNDEN under avtalstiden vägrar att tillhandahålla dokument eller andra uppgifter som MPS, bland annat för att fastställa KUNDENS identitet eller betalningens ursprung eller för riskhanteringsändamål, begär.

IV. Verkan av uppsägning

AVTALET mellan KUNDEN och MPS upphör i enlighet med klausulerna E.II och E.III, eller automatiskt den 17 mars 2027, beroende på vilket som inträffar först.

Vid uppsägning av AVTALET kommer KUNDEN inte längre att kunna logga in i AUDIPAY via ANVÄNDARGRÄNSSNITTET när uppsägningen träder i kraft.

F. Ansvar

MPS kommer alltid att sträva efter att tillhandahålla kontinuerlig och säker åtkomst till AUDIPAY, även om detta inte kan säkerställas under alla omständigheter. I synnerhet kan fel och driftstörningar uppstå till följd av force majeure, upplopp, strejker, terrorism, krig eller naturhändelser, eller andra incidenter som MPS inte ansvarar för, eller till följd av andra omständigheter utanför MPS rimliga kontroll (till exempel myndighetsåtgärder inom landet eller utomlands, eller bristande tillförlitlighet och tillgänglighet i dataförbindelser). KUNDEN bekräftar även att åtkomsten till AUDIPAY ibland kan begränsas för att möjliggöra reparationer och underhåll eller för att införa nya funktioner eller tjänster.

KUNDEN ansvarar för att följa de lagar och andra rättsregler som är tillämpliga i KUNDENS jurisdiktion i samband med användningen av AUDIPAY och åtkomstdata, inklusive export- och importbestämmelser, skatteregler och valutabestämmelser.

G. Begränsningar av MPS:s ansvar

Med förbehåll för tvingande lag utesluter MPS allt ansvar i relation till eller till följd av detta AVTAL, med undantag för ersättningsanspråk som uppstår till följd av uppsåtligt eller grovt vårdslöst handlande.

Med förbehåll för ovanstående begränsningar ansvarar MPS inte för skada eller förlust som drabbar KUNDEN till följd av användningen av ANVÄNDARGRÄNSSNITTET, AudiPay, och/eller åtkomstdata eller till följd av felaktiga uppgifter, datainmatning, dataöverföring eller databehandling.

H. Dataskydd

MPS samlar in, behandlar, lagrar och använder KUNDENS personuppgifter uteslutande i enlighet med integritetspolicyn och tillämplig europeisk och nationell dataskyddslagstiftning. MPS:s integritetspolicy är tillgänglig via följande länk: <https://www.wallet.jpmmmps.com/PrivacyNotice.html>. Vid AVTALETS utgång eller upphörande ska MPS radera alla personuppgifter, med undantag för om fortsatt lagring är nödvändig för att uppfylla, eller är tillåten enligt, tillämplig europeisk eller nationell lag.

I. Yrkessekretess – samtycke till överföring av personuppgifter

KUNDEN samtycker uttryckligen till och instruerar MPS att överföra eller göra uppgifter som omfattas av yrkesmässig sekretess avseende KUNDEN tillgängliga (inklusive företagsnamn, säte, registreringsnummer för juridiska personer samt namn, adress, födelsedatum och födelseort, nationalitet och kontaktuppgifter för fysiska personer), liksom uppgifter som omfattas av yrkesmässig sekretess avseende KUNDENS verkliga huvudmän och företrädare, samt finansiella uppgifter (inklusive betalningsmetoder och betalningsuppdrag) och användningsuppgifter, till 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 och Concardis GmbH, samt till övriga mottagare som anges i integritetspolicyn, belägna bland annat i Tyskland och i andra stater som anges i integritetspolicyn. Dessa uppgifter kommer att vidarebefordras och/eller göras tillgängliga för relevanta tjänsteleverantörer i samband med de tjänster som tillhandahålls för MPS:s räkning genom outsourcingavtal, i syfte att kunna tillhandahålla kvalitativa och effektiva tjänster till KUNDEN. KUNDEN samtycker också till och instruerar MPS att överföra KUNDENS personuppgifter samt personuppgifter avseende KUNDENS verkliga huvudmän och företrädare, och uppgifter avseende relevanta betalningstransaktioner, till den avsedda mottagaren av sådana betalningstransaktioner (t.ex. MOTTAGNINGSPUNKTER och MARKNADSPLATSOPERATÖRER), inklusive information om att en instruktion avseende en avsedd betalningstransaktion har avvisats.

Sådana dataöverföringar kommer att ske under hela löptiden för affärsrelationen mellan MPS och KUNDEN samt under en period om tre (3) år efter affärsrelationens upphörande. KUNDEN bekräftar att de vidarebefordrade uppgifterna, efter att de har vidarebefordrats, inte längre omfattas av luxemburgsk yrkessekretess.

KUNDEN samtycker härmed uttryckligen till och instruerar MPS att överföra eller göra tillgängliga för leverantörer av betalningsmetoder, inklusive alternativa betalningsmetoder som används av KUNDEN eller GÄSTBETALARE, uppgifter som identifierar KUNDEN eller GÄSTBETALAREN (inklusive företagsnamn, registrerat säte, registreringsnummer för juridiska personer samt namn, adress, födelsedatum och födelseort, nationalitet, kontaktuppgifter för fysiska personer), samt personuppgifter avseende KUNDENS verkliga huvudmän och företrädare och uppgifter om betalningar på begäran av sådana leverantörer av betalningsmetoder, inklusive alternativa betalningsmetoder, för att göra det möjligt för dem att uppfylla sina rättsliga och regulatoriska skyldigheter. KUNDEN instruerar vidare MPS att överföra sådana uppgifter till samtliga företag som är involverade i behandlingen av betalningstransaktioner som initierats av KUNDEN eller till förmån för KUNDEN.

J. Kommunikation och meddelanden

KUNDEN kan kontakta MPS via kundservice. Kontaktuppgifterna tillhandahålls i slutet av dessa ALLMÄNNA VILLKOR.

Genom att registrera sig för AUDIPAY eller lämna in åtkomstdata samtycker KUNDEN uttryckligen till att ta emot meddelanden elektroniskt. MPS får därmed, bland annat via e-post, skicka alla meddelanden och all (lagstadgad) information som rör de tjänster som MPS tillhandahåller, ändringar av dessa ALLMÄNNA VILLKOR, transaktionsinformation samt andra underrättelser till den e-postadress som KUNDEN har angett.

KUNDEN kan när som helst begära att få dessa ALLMÄNNA VILLKOR och annan information som MPS är skyldigt att tillhandahålla enligt lag i pappersform eller på annat varaktigt medium.

Tillkännagivanden och meddelanden från MPS ska anses ha levererats samma dag, förutsatt att varken MPS eller KUNDEN får något meddelande om utebliven leverans. Detta gäller inte meddelanden av särskild betydelse, såsom meddelanden som är ofördelaktiga för KUNDEN, till exempel uppsägningsmeddelanden.

All skriftlig kommunikation som skickas till den senaste adress som KUNDEN har uppgett och all kommunikation som skickas till den senaste e-postadress som KUNDEN har uppgett ska anses ha skickats till och mottagits av KUNDEN på behörigt sätt. När det gäller post ska avsändningsdatum anses vara det datum som framgår av relevant handling och mottagningsdatum ska anses vara den tredje dagen efter avsändningsdatum.

Dessa ALLMÄNNA VILLKOR och all ytterligare förhandsinformation kommer att tillhandahållas KUNDEN på det språk som används i detta AVTAL. KUNDEN samtycker till att all kommunikation mellan MPS och KUNDEN är på engelska.

Om det sker någon ändring av namn, postadress eller e-postadress som är av betydelse för kommunikationen med KUNDEN, eller avseende information om tillsynsmyndigheter eller relevanta register under avtalstiden, ska MPS omedelbart informera KUNDEN om detta.

K. Överlåtelse av rättigheter och skyldigheter

KUNDEN får inte utan MPS föregående skriftliga samtycke överlåta några fordringar mot MPS enligt detta AVTAL och dessa ALLMÄNNA VILLKOR. MPS förbehåller sig rätten att överlåta samtliga fordringar mot KUNDEN samt samtliga rättigheter och skyldigheter enligt detta AVTAL till en tredje part. KUNDEN samtycker härmed till att MPS överlåter eventuella fordringar, rättigheter och skyldigheter enligt detta AVTAL.

L. Ändringar i de ALLMÄNNA VILLKOREN

MPS har rätt att, under förutsättning att MPS agerar skäligt, ändra de ALLMÄNNA VILLKOREN för AUDIPAY. MPS ska skriftligen informera KUNDEN om eventuella ändringar i de ALLMÄNNA VILLKOREN senast två (2) månader innan ändringen träder i kraft. KUNDEN ska anses ha samtyckt till ändringen, om inte KUNDEN meddelar att denne avböjer ändringen före den föreslagna ikraftträdandedagen. Om KUNDEN motsätter sig ändringen får KUNDEN säga upp AVTALET med omedelbar verkan och utan kostnad. MPS ska informera KUNDEN om KUNDENS rätt att säga upp AVTALET samt om konsekvenserna av att inte invända mot ett ändringsförslag.

M. Separabilitet

Det finns inga muntliga sidoavtal till dessa ALLMÄNNA VILLKOR. Om någon bestämmelse, eller del av en bestämmelse, i dessa ALLMÄNNA VILLKOR är ogiltig, utan verkan eller inte kan göras gällande, ska övriga bestämmelser, eller delar av bestämmelser, fortsatt gälla oförändrade.

N. Bevisning

Elektroniska register och handlingar som skapats av MPS ska betraktas som godtagbar bevisning om KUNDENS meddelanden och instruktioner samt om att de transaktioner som registrerats i sådana elektroniska register och handlingar har genomförts i enlighet med KUNDENS instruktioner.

Elektroniska register och e-postmeddelanden kommer att ha samma bevisvärde som skriftliga dokument.

Genom avvikelse från artikel 1341 i Luxemburgs civillagbok är KUNDEN och MPS överens om att MPS får styrka sina anspråk med alla bevisningsmedel som är tillåtna i kommersiella förhållanden (inklusive telefonsamtal), såsom vittnesmål, skriftliga intyg, elektroniska register och andra lämpliga handlingar.

O. Klagomål och lösning av klagomål utanför domstol

I. Klagomål

MPS strävar efter att tillhandahålla alla KUNDER effektiva och högkvalitativa tjänster. Därför har MPS inrättat ett förfarande för KUNDER som är missnöjda med de tjänster som tillhandahålls och som vill lämna in ett klagomål. Huvuddragen i detta klagomålsförfarande är följande: Första steget är att KUNDEN riktar sitt klagomål till MPS via telefon, e-post eller brev med hjälp av kontaktuppgifterna som anges i slutet av dessa ALLMÄNNA VILLKOR. Alla klagomål tas emot och samordnas centralt av MPS:s regelefterlevnadsavdelning för kvalitetssäkringssyfte. Regelefterlevnadsavdelningen säkerställer att omständigheterna utreds och upprätthåller kommunikationen med

KUNDEN samt informerar vid behov MPS:s ledning om klagomålet. Om KUNDEN inte är nöjd med klagomålshanteringen kan KUNDEN, som ett andra steg, kontakta MPS:s ledning direkt.

Inom femton (15) bankdagar (dvs. dagar från måndag till fredag, med undantag för allmänna helgdagar) ("BANKDAGAR") från det att MPS mottagit klagomålet ska KUNDEN få ett skriftligt svar med en redogörelse för de relevanta omständigheterna. Vid särskilda omständigheter eller särskilda svårigheter kan handläggningen av ett klagomål ta längre tid än femton (15) BANKDAGAR. I sådana fall ska KUNDEN informeras om förväntat svarsdatum.

Om KUNDEN, efter att ha följt det förfarande och de steg som anges i denna klausul P.I, inte är fullt nöjd med MPS:s hantering av klagomålet, kan KUNDEN kontakta behörig tillsynsmyndighet enligt klausul P.II.

II. Lösning av klagomål utanför domstol

Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) är behörig att ta emot klagomål från MPS:s KUNDER och att agera som mellanhand i syfte att nå en uppgörelse i godo i dessa formella klagomålsärenden.

Inledande av det formella klagomålsförfarandet förutsätter att det förfarande och de steg som anges i klausul P.I. har slutförts av KUNDEN.

KUNDEN kan kontakta CSSF avseende sitt formella klagomål och ansöka om att ett formellt klagomålsförfarande inleds: Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)
283, route d'Arlon
L-1150 Luxembourg
Tel.: +352 26 25 1 1
Fax: +352 26 25 1 2601
E-post: reclamation@cssf.lu

KUNDEN kan hitta formulär och instruktioner för ansökan om det formella klagomålsförfarandet på CSSF:s webbplats (<https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/>). Rätten att vända sig till domstol påverkas inte av detta.

P. Ort för jurisdiktion och tillämplig lag

Oaktat klausul P ska alla rättsliga tvister som uppstår ur eller i samband med detta AVTAL omfattas av exklusiv jurisdiktion för domstolarna i Luxemburg Stad, Storhertigdömet Luxemburg, såvida inte MPS väcker talan vid domstolarna i någon annan stat som är behörig enligt de allmänna jurisdiktionsreglerna, särskilt enligt relevanta europeiska förordningar eller konventioner.

AVTALET som ingås mellan MPS och KUNDEN enligt dessa ALLMÄNNA VILLKOR ska uteslutande styras av Luxemburgs lag. Denna klausul om val av tillämplig lag ska inte beröva KUNDER som är konsumenter det skydd som tillkommer dem enligt tvingande bestämmelser i den lag som, i avsaknad av denna klausul, skulle ha varit tillämplig.

Anspråk mot MPS omfattas av en preskriptionstid om tre (3) år. Preskriptionstiden börjar löpa från den dag då den handling eller underlåtenhet som anspråket avser inträffade. Anspråk som väcks vid domstol efter utgången av preskriptionstiden ska anses preskriberade.

Kontaktuppgifter till MPS

Ytterligare frågor kan riktas till:

J.P. Morgan Mobility Payments Solutions S.A.
161, Rue du Kiem L-8030 Strassen
Luxemburg

Telefonsupport: +49 5361 379 3838

Allmän e-post: support@jpmmps.com

E-post för klagomål: complaints@jpmmps.com

Handels- och företagsregister: B215079 Huvudsakligt verksamhetsställe: 161, Rue du Kiem L-8030 Strassen, Luxemburg

BILAGA A: Särskilda bestämmelser om KUNDEN har hemvist i Schweiz

Om AVTALET ingås mellan MPS och en KUND med hemvist i Schweiz ska bestämmelserna i de ALLMÄNNA VILLKOREN anses ändrade enligt följande:

Klausul M ("Ändringar i de ALLMÄNNA VILLKOREN") ska ersättas i sin helhet med följande:

Vid ändringar i lagbestämmelser, regulatoriska bestämmelser eller rättspraxis, samt vid ändringar i marknadspraxis eller marknadsförhållanden, har MPS rätt att ändra AUDIPAYs ALLMÄNNA VILLKOR. MPS ska skriftligen (inklusive via e-post) informera KUNDEN om eventuella ändringar i de ALLMÄNNA VILLKOREN senast 30 dagar innan en sådan ändring träder i kraft. Samtycke till ändringen ska anses ha lämnats av KUNDEN om (i) KUNDEN inte skriftligen (inklusive via e-post) har meddelat att denne avböjer ändringen senast två (2) veckor före den dag då ändringen ska träda i kraft, i enlighet med vad MPS anger, och (ii) KUNDEN behandlar, eller låter behandla, betalningar via AUDIPAY. Om KUNDEN avböjer den föreslagna ändringen, får både KUNDEN och MPS säga upp AVTALET med omedelbar verkan och utan kostnad.