ORENDA FS BV

Voorwaarden voor consumentenrekeningen en Visa-debetkaarten

Versie 1.0

Laatst bijgewerkt: 17 juli 2026

BELANGRIJKE INFORMATIE

Deze Overeenkomst bevat de voorwaarden die van toepassing zijn op (i) het aanhouden van fiatgeld en de uitgifte van Elektronisch Geld door Orenda FS BV, (ii) het beheer en gebruik van uw Rekening, (iii) de uitgifte en het gebruik van uw Visa-debetkaart, en (iv) de bescherming van gelden en de uitvoering van betaaldiensten.

Deze Overeenkomst wordt juridisch bindend wanneer u tijdens het aanvraagproces elektronisch bevestigt dat u ermee akkoord gaat. De Overeenkomst blijft van kracht totdat deze overeenkomstig de daarin opgenomen voorwaarden wordt beëindigd.

1. Definities en interpretatie

In deze Overeenkomst hebben de volgende begrippen, tenzij de context anders vereist, de onderstaande betekenis:

Rekening betekent de rekening die Orenda FS BV overeenkomstig deze Overeenkomst aan u ter beschikking stelt en waarop het Beschikbaar Saldo wordt aangehouden.

Aanbieder van rekeninginformatiediensten betekent een externe betalingsdienstaanbieder die krachtens Richtlijn (EU) 2015/2366 (PSD2) door een bevoegde financiële toezichthouder is gemachtigd om online rekeninginformatiediensten te verlenen en die, indien u hiervoor uitdrukkelijk toestemming verleent, toegang kan krijgen tot bepaalde online rekeninginformatie in uw Rekening, waaronder gegevens over uitgevoerde en ontvangen betalingen.

Overeenkomst betekent deze Voorwaarden voor consumentenrekeningen en Visa-debetkaarten, samen met het Overzicht van Vergoedingen en Limieten, zoals deze van tijd tot tijd overeenkomstig artikel 20 worden gewijzigd.

App betekent de mobiele applicatie die door Orenda FS BV ter beschikking wordt gesteld en waarmee u toegang kunt krijgen tot uw Rekening, Transacties kunt initiëren, uw transactiegeschiedenis kunt bekijken, uw Kaart kunt beheren, uw Kaart kunt bevriezen of deblokkeren, bepaalde persoonsgegevens kunt bijwerken en contact kunt opnemen met de Klantenservice.

Toepasselijk Recht betekent iedere wet, verordening, richtlijn, wettelijke regeling, uitvoeringsregeling, technische reguleringsnorm, toezichthoudende richtlijn, beleidsregel, regel, instructie, vereiste of interpretatie die door een Toezichthoudende Autoriteit wordt uitgevaardigd, ieder bevel van een bevoegde rechter en iedere regel of ieder vereiste van Visa die van toepassing is op de Kaart, de Rekening of de diensten die krachtens deze Overeenkomst worden verleend. Dit omvat

telkens de betreffende bepalingen zoals deze van tijd tot tijd worden gewijzigd of vervangen en van toepassing zijn in ieder rechtsgebied waarin de Rekening en/of Kaart wordt aangeboden of gebruikt.

Beschikbaar Saldo betekent Elektronisch Geld of fiatgeld dat op uw Rekening is bijgeschreven en beschikbaar is voor gebruik bij Transacties, na aftrek van eventuele autorisatieblokkeringen, Vergoedingen of nog te verwerken afschrijvingen.

Werkdag betekent maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van officiële feestdagen in Nederland.

Kaart betekent iedere Fysieke Kaart of Virtuele Kaart die krachtens deze Overeenkomst aan u wordt uitgegeven en aan uw Rekening is gekoppeld.

Kaarttransactie betekent het gebruik van de Kaart of de Kaartgegevens om (i) een betaling te verrichten of goederen of diensten aan te kopen bij een Handelaar, hetzij persoonlijk, online, telefonisch of via postorder, of (ii) contant geld op te nemen bij een geldautomaat of financiële instelling die Visa accepteert.

Klantenservice betekent de klantenondersteuningsfunctie die verantwoordelijk is voor de afhandeling van vragen, klachten en serviceverzoeken met betrekking tot de Rekening en de Kaart. U kunt contact opnemen met de Klantenservice via clientsupport@orenda.finance, met gebruikmaking van het e-mailadres dat bij uw Rekening is geregistreerd.

Automatische Incasso betekent een betaling die overeenkomstig het Toepasselijk Recht via het SEPA-incassosysteem van uw Rekening wordt afgeschreven of op uw Rekening wordt bijgeschreven.

Elektronisch Geld betekent elektronisch opgeslagen geldwaarde die door Orenda FS BV wordt uitgegeven na ontvangst van gelden, die een vordering op Orenda FS BV vertegenwoordigt en die door andere personen dan Orenda FS BV wordt aanvaard voor het uitvoeren van betalingstransacties.

Vervaldatum betekent:

(a) met betrekking tot een Fysieke Kaart, de vervaldatum die op de Kaart is afgedrukt; en

(b) met betrekking tot een Virtuele Kaart, de vervaldatum die in de App wordt weergegeven.

Vergoeding betekent iedere vergoeding die u krachtens deze Overeenkomst verschuldigd bent, zoals vermeld in het Overzicht van Vergoedingen en Limieten.

Overzicht van Vergoedingen en Limieten betekent het overzicht dat deel uitmaakt van deze Overeenkomst en waarin de toepasselijke Vergoedingen en transactielimieten zijn vastgelegd.

KYC betekent “Know Your Customer” en verwijst naar de procedures voor identiteitsverificatie, cliëntenonderzoek en doorlopende monitoring die Orenda FS BV op grond van het Toepasselijk Recht moet uitvoeren.

Begunstigde betekent de persoon aan wie een betaling bedoeld is te worden verricht.

Aanbieder van betalingsinitiatiediensten betekent een externe betalingsdienstaanbieder die krachtens PSD2 is gemachtigd om op uw verzoek een online dienst aan te bieden waarmee een betaling vanaf uw Rekening kan worden geïnitieerd.

Persoonsgegevens betekent de persoonlijke informatie die van u wordt verzameld in verband met uw gebruik van de Rekening, de Kaart en de App, waaronder, maar niet beperkt tot, uw naam, geboortedatum, woonadres, e-mailadres en telefoonnummer. Meer informatie over de verwerking van Persoonsgegevens is opgenomen in het Privacybeleid.

Fysieke Kaart betekent een tastbare debetkaart die aan u wordt uitgegeven en kan worden gebruikt om Kaarttransacties uit te voeren.

PIN betekent het persoonlijke identificatienummer dat wordt verstrekt of gekozen voor gebruik met uw Kaart ten behoeve van authenticatie.

Toezichthoudende Autoriteit betekent iedere bevoegde toezichthoudende of regelgevende autoriteit die rechtsbevoegdheid heeft over ons, de Rekening, de Kaart of diensten die krachtens deze Overeenkomst worden verleend, waaronder De Nederlandsche Bank N.V., alsmede iedere autoriteit van een betaalsysteem, waaronder Visa.

Handelaar betekent iedere handelaar of andere persoon die Visa of het Beschikbaar Saldo als betaalmiddel accepteert.

Systeemregels betekent de operationele regels, voorschriften, technische specificaties, nalevingsvereisten, procedures voor geschillen en terugboekingen (chargebacks), en alle andere normen of verplichte vereisten die door Visa worden uitgevaardigd, waaronder Visa Europe Limited en iedere rechtsopvolgende entiteit, en die van toepassing zijn op de Kaart, Kaarttransacties en aanverwante diensten krachtens deze Overeenkomst, zoals deze van tijd tot tijd worden gewijzigd, aangevuld of vervangen.

Stichting Custodian Orenda FS betekent Stichting Custodian Orenda FS, een onafhankelijke Nederlandse stichting die is opgericht om beschermde klantgelden gescheiden van onze eigen gelden aan te houden, overeenkomstig het Toepasselijk Recht.

Externe Dienstverlener of TPP betekent een Aanbieder van rekeninginformatiediensten of een Aanbieder van betalingsinitiatiediensten die krachtens PSD2 is gemachtigd.

Transactie betekent iedere debitering, creditering of aanpassing op uw Rekening, waaronder een Kaarttransactie, SEPA-overboeking, Automatische Incasso of inhouding van een vergoeding.

Gebruikersnaam en Wachtwoord betekent de gepersonaliseerde inloggegevens die u kiest om toegang te krijgen tot de App.

Virtuele Kaart betekent een niet-fysieke Kaart die elektronisch wordt uitgegeven en toegankelijk is via de App, en die kan worden gebruikt om Kaarttransacties uit te voeren. Verwijzingen naar een Fysieke Kaart in deze Overeenkomst omvatten geen Virtuele Kaart, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

Visa betekent Visa Europe Limited of haar rechtsopvolgende entiteit die het Visa-betaalnetwerk beheert dat van toepassing is op de Kaart.

Website betekent www.orenda.finance of iedere vervangende website waarvan u op de hoogte wordt gesteld.

wij, ons of onze betekent Orenda FS BV, een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, opgericht naar Nederlands recht en door De Nederlandsche Bank N.V. erkend als elektronischgeldinstelling.

u of uw betekent de natuurlijke persoon die deze Overeenkomst is aangegaan door een aanvraag in te dienen en op grond van de voorwaarden ervan een Rekening en Kaart te ontvangen.

2. De Overeenkomst, de Rekening en de Kaart

2.1 De Rekening is een rekening die door ons ter beschikking wordt gesteld overeenkomstig onze vergunning als elektronischgeldinstelling, verleend door De Nederlandsche Bank N.V. op grond van de Nederlandse Wet op het financieel toezicht (Wet op het financieel toezicht). U dient de Rekening te gebruiken overeenkomstig deze Overeenkomst.

2.2 De Kaart wordt door ons uitgegeven op grond van ons lidmaatschap van het Visa-betaalsysteem of onze sponsorovereenkomst, en overeenkomstig de Systeemregels van Visa. U dient de Kaart te gebruiken overeenkomstig deze Overeenkomst en de toepasselijke Systeemregels.

2.3 Het is u niet toegestaan de Kaart door te verkopen, over te dragen of op enige andere wijze ter beschikking te stellen aan derden.

2.4 U kunt op elk moment de meest recente versie van deze Overeenkomst downloaden of afdrukken via de App en/of de Website. U kunt tevens bij de Klantenservice een papieren exemplaar aanvragen.

2.5 Indien u niet akkoord gaat met of niet instemt met een van deze algemene voorwaarden, dient u geen Overeenkomst met ons aan te gaan.

3. Een Rekening en Kaart aanvragen

3.1 Om een Rekening en Kaart aan te vragen en te gebruiken, moet u ten minste 18 jaar oud zijn en woonachtig zijn in een toegestaan land binnen de Europese Economische Ruimte, zoals door ons van tijd tot tijd wordt meegedeeld.

3.2 U kunt een aanvraag indienen via de App (te downloaden via Google Play of de Apple App Store). Wij kunnen u verzoeken informatie en/of bewijsstukken te verstrekken om uw identiteit en woonadres te verifiëren en/of wij kunnen elektronische identificatie- en verificatiecontroles op u uitvoeren overeenkomstig het Toepasselijk Recht.

3.3 Zodra wij onze KYC-controles en procedures voor cliëntenonderzoek met succes hebben afgerond, ontvangt u een bevestigingsmail ter activatie en kunt u de Rekening en Kaart gebruiken.

3.4 Het is u uitsluitend toegestaan één Rekening aan te houden waarop uw Beschikbaar Saldo wordt aangehouden. Indien wij ontdekken dat u zonder onze toestemming meer dan één Rekening aanhoudt, kunnen wij de Kaart en Rekening blokkeren en deze Overeenkomst wegens een tekortkoming beëindigen (ontbinden).

4. Persoonsgegevens

4.1 Wanneer u online goederen of diensten koopt, kunnen bepaalde websites of Handelaren u verzoeken uw Persoonsgegevens in te voeren. Indien dit gebeurt, dient u ervoor te zorgen dat u actuele en juiste Persoonsgegevens verstrekt.

4.2 U dient ons zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van wijzigingen in uw Persoonsgegevens door contact op te nemen met de Klantenservice of de relevante informatie in de App bij te werken. U bent verantwoordelijk voor verlies dat rechtstreeks voortvloeit uit vertraging bij het informeren van ons

over een wijziging van uw Persoonsgegevens, of indien u heeft nagelaten ons hiervan op de hoogte te stellen als gevolg van fraude of grove nalatigheid. Wij moeten uw bijgewerkte Persoonsgegevens verifiëren en kunnen u verzoeken relevante KYC-informatie of bewijsstukken te verstrekken voordat wijzigingen worden aangebracht.

4.3 Wij behouden ons te allen tijde het recht voor om ons ervan te vergewissen dat uw Persoonsgegevens juist en volledig zijn. Dit kan onder meer door, waar nodig, originele documenten op te vragen om fraude, witwassen of andere onwettige activiteiten te voorkomen. U stemt ermee in dat wij elektronische identiteitsverificatiecontroles op u mogen uitvoeren, hetzij rechtstreeks, hetzij via bevoegde externe dienstverleners, op het moment dat u een Rekening of Kaart aanvraagt en op ieder later tijdstip wanneer dit op grond van het Toepasselijk Recht vereist is.

5. Gebruik van de Rekening

5.1 U mag de Rekening gebruiken met inachtneming van de Vergoedingen zoals vermeld in het Overzicht van Vergoedingen en Limieten. Alle door u verschuldigde Vergoedingen worden op het moment waarop zij verschuldigd worden van uw Beschikbaar Saldo afgeschreven.

5.2 U kunt geld op de Rekening ontvangen via elektronische overboekingen met gebruikmaking van SEPA en via alle andere betaalmethoden waarvan wij u van tijd tot tijd op de hoogte stellen. Wij crediteren uw Rekening zodra wij de betreffende gelden hebben ontvangen.

5.3 De Rekening kan tevens interne overboekingen ontvangen vanaf andere Rekeningen die uw eigendom zijn of waarover u zeggenschap hebt, indien deze functionaliteit beschikbaar is. Interne overboekingen worden onmiddellijk verwerkt.

5.4 De Rekening wordt niet gecrediteerd indien:

(a) de Rekening is opgeschort, beperkt of beëindigd;

(b) de verzender onjuiste of ongeldige rekeninggegevens heeft verstrekt; of

(c) wij redelijkerwijs vermoeden dat de overboeking frauduleus is of anderszins in strijd is met het Toepasselijk Recht.

5.5 Indien wij de Rekening om een van de in artikel 5.4 genoemde redenen niet kunnen crediteren, kunnen de gelden zonder voorafgaande kennisgeving aan u aan de verzender worden teruggestort.

5.6 Om risico's te beheersen, waaronder risico's met betrekking tot witwassen, fraude of beveiliging, kunnen wij interne controles en limieten toepassen op bepaalde soorten betalingen. Deze controles en limieten kunnen van tijd tot tijd worden gewijzigd. Om veiligheidsredenen kunnen wij ervoor kiezen deze niet aan u bekend te maken.

5.7 U kunt geld vanaf de Rekening overboeken naar externe bankrekeningen via SEPA en via alle andere betaalmethoden die wij van tijd tot tijd beschikbaar stellen.

5.8 Indien om welke reden dan ook een Transactie, waaronder een Kaarttransactie, wordt uitgevoerd en het bedrag hoger is dan uw Beschikbaar Saldo, dient u het tekort onmiddellijk terug te betalen. Indien u dit nalaat nadat wij u hiervan op de hoogte hebben gesteld, behouden wij ons het recht voor stappen te ondernemen om het verschuldigde bedrag terug te vorderen, waaronder het instellen van een gerechtelijke procedure. Wij kunnen het tekort verrekenen met alle gelden die op uw Rekening worden aangehouden, waaronder gelden die op een later tijdstip worden gestort. Wij kunnen tevens de Rekening en/of Kaart opschorten totdat het verschuldigde bedrag is terugbetaald.

5.9 Wij kunnen de Rekening beëindigen indien u deze gebruikt voor enig onwettig doel of in strijd met deze Overeenkomst.

5.10 Het Beschikbaar Saldo op de Rekening draagt geen rente.

5.11 Het is u niet toegestaan Automatische Incasso's vanaf de Rekening in te stellen, tenzij wij deze functionaliteit uitdrukkelijk inschakelen en u daarvan op de hoogte stellen.

6. Toegang tot de Rekening door derden

6.1 U kunt een Externe Dienstverlener (ook aangeduid als een “TPP” of “Open Banking Provider”) toestemming geven om toegang te krijgen tot informatie in uw Rekening of om namens u bepaalde Transacties vanaf uw Rekening te initiëren. De TPP moet krachtens het Toepasselijk Recht gemachtigd zijn om dergelijke diensten te verlenen. Wij raden u aan de machtiging van de TPP te controleren in het openbare register van de relevante toezichthouder voordat u toegang verleent.

6.2 Wanneer u gebruikmaakt van een TPP, machtigt u deze en stemt u ermee in dat de TPP toegang krijgt tot uw Rekening of betalingen vanaf uw Rekening initieert overeenkomstig uw instructies. Zodra de TPP zich bij ons naar behoren heeft geïdentificeerd overeenkomstig het Toepasselijk Recht en de technische vereisten, behandelen wij iedere van de TPP ontvangen instructie alsof deze rechtstreeks van u afkomstig is. U stemt er tevens mee in dat wij informatie, waaronder Persoonsgegevens en transactiegegevens, met de TPP delen voor zover dit redelijkerwijs noodzakelijk is om de diensten aan u te verlenen.

6.3 Wij kunnen een TPP de toegang tot uw Rekening weigeren of ontzeggen, of weigeren een door een TPP geïnitieerde betaling uit te voeren, indien wij redelijke gronden hebben om ongeoorloofde of frauduleuze toegang te vermoeden, of indien dergelijke toegang anderszins in strijd zou zijn met het Toepasselijk Recht. Indien wij de toegang blokkeren of weigeren, stellen wij u hiervan vooraf in kennis of, indien dit niet mogelijk is, zo spoedig mogelijk daarna op een wijze die wij passend achten. Wij stellen u niet op de hoogte indien het ons op grond van het Toepasselijk Recht verboden is dit te doen of indien de kennisgeving beveiligingsmaatregelen in gevaar zou brengen. Wij herstellen de toegang voor de TPP zodra de redenen voor de weigering niet langer van toepassing zijn.

6.4 U hebt te allen tijde het recht uw toestemming voor toegang tot uw Rekening door een TPP in te trekken. Indien u deze toegang wilt blokkeren of intrekken, dient u contact op te nemen met de Klantenservice of gebruik te maken van de daarvoor beschikbare functionaliteit in de App.

7. Gebruik van de Kaart

7.1 U mag de Kaart gebruiken met inachtneming van de Vergoedingen zoals vermeld in het Overzicht van Vergoedingen en Limieten. Alle toepasselijke Vergoedingen worden op het moment waarop zij verschuldigd worden van uw Beschikbaar Saldo afgeschreven.

7.2 De Kaart mag uitsluitend worden gebruikt om toegang te krijgen tot de gelden op uw Rekening en deze te besteden. De Kaart biedt geen kredietfaciliteit.

7.3 Tenzij wij u anders meedelen, mag u de Kaart gebruiken bij iedere Handelaar die Visa accepteert, met inachtneming van het Toepasselijk Recht en de Systeemregels.

7.4 In bepaalde omstandigheden kan een Handelaar vereisen dat uw Beschikbaar Saldo hoger is dan de waarde van de Kaarttransactie die u wilt uitvoeren. Dit kan voorkomen wanneer de Handelaar een autorisatie voor een geschat bedrag nodig heeft, bijvoorbeeld bij hotelreserveringen, autoverhuur of

vergelijkbare transacties. Indien dit gebeurt, wordt het geautoriseerde bedrag op uw Beschikbaar Saldo geblokkeerd totdat de Transactie is voltooid of, uiterlijk, gedurende maximaal 30 dagen. Wij blokkeren uitsluitend het door u geautoriseerde bedrag en brengen u pas het definitieve bedrag van de Transactie in rekening nadat deze is verwerkt.

7.5 U kunt de Kaart niet gebruiken bij Handelaren die geen online autorisatie kunnen verkrijgen om te bevestigen dat u over voldoende Beschikbaar Saldo beschikt. Dit omvat bepaalde Transacties in treinen en schepen, bepaalde aankopen tijdens vluchten en betalingen bij tolpoorten die geen gebruikmaken van online autorisatiesystemen.

7.6 Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid indien een Handelaar weigert een betaling met de Kaart te accepteren. Het is uw verantwoordelijkheid om bij de Handelaar na te gaan of de Kaart wordt geaccepteerd en of er beperkingen van toepassing zijn.

7.7 Wij raden het gebruik van een Virtuele Kaart niet aan voor online aankopen van goederen of diensten waarbij u mogelijk later de Fysieke Kaart moet tonen om het artikel af te halen of de Transactie te verifiëren. Dit kan onder meer gelden voor bepaalde ticketaankopen, hotelovernachtingen, autoverhuur of het afhalen in een winkel van online bestelde aankopen.

7.8 Afhankelijk van het type geldautomaat, de locatie en de configuratie van de Kaart, is het mogelijk dat u met een Virtuele Kaart geen contant geld kunt opnemen.

7.9 Merchant Category Codes (MCC's) zijn branchebrede standaardcodes die door Visa worden gebruikt om het type onderneming van een Handelaar te identificeren. Wij kunnen het gebruik van de Kaart beperken bij bepaalde soorten Handelaren die aan de hand van specifieke MCC's worden geïdentificeerd, overeenkomstig het Toepasselijk Recht, de Systeemregels of ons interne risicobeleid.

7.10 U mag de Kaart niet gebruiken voor enig onwettig doel of op enige wijze die in strijd zou zijn met het Toepasselijk Recht of de Systeemregels.

8. Verificatie van de Begunstigde

8.1 De dienst Verificatie van de Begunstigde (“VoP”) wordt aan u beschikbaar gesteld om het risico op fraude en verkeerd gerichte betalingen te helpen verminderen. De VoP-dienst controleert of de naam die u als betaler opgeeft overeenkomt met de rekeninggegevens (bijvoorbeeld het IBAN) van de persoon aan wie u wilt betalen (de “Begunstigde”), voordat de betaling wordt geautoriseerd.

8.2 Bij het initiëren van een betaling kunt u een van de volgende antwoorden ontvangen (of een antwoord met een vergelijkbare formulering):

(a) Overeenkomst – de naam van de Begunstigde komt overeen met de verstrekte rekeninggegevens;

(b) Gedeeltelijke overeenkomst – er is een vergelijkbare naam gevonden en de daadwerkelijke naam van de rekeninghouder wordt weergegeven zodat u deze kunt controleren;

(c) Geen overeenkomst – de naam komt niet overeen met de verstrekte rekeninggegevens;

(d) Niet beschikbaar – de controle kon niet worden voltooid wegens technische redenen, systeembeperkingen of omdat de ontvangende bank niet deelneemt aan de VoP-dienst.

8.3 U bent verantwoordelijk voor het zorgvuldig controleren van het VoP-antwoord voordat u de betaling autoriseert en voor het waarborgen dat de ingevoerde rekeninggegevens juist zijn.

8.4 Indien u een betaling uitvoert nadat u een antwoord “Geen overeenkomst” of “Gedeeltelijke overeenkomst” (of een antwoord met een vergelijkbare formulering) hebt ontvangen, aanvaardt u het risico dat de gelden mogelijk verkeerd worden overgemaakt en dat u aansprakelijk kunt zijn voor eventuele daaruit voortvloeiende verliezen. In dergelijke omstandigheden hebt u mogelijk geen recht op terugbetaling.

8.5 Wij voeren VoP-controles uit overeenkomstig het Toepasselijk Recht en eventuele relevante systeem- of wettelijke vereisten.

8.6 Wij zijn niet aansprakelijk en u hebt geen recht op terugbetaling in de volgende omstandigheden:

(a) indien u een betaling autoriseert nadat u een antwoord “Geen overeenkomst” of “Gedeeltelijke overeenkomst” (of een antwoord met een vergelijkbare formulering) hebt ontvangen;

(b) indien u een antwoord “Overeenkomst” ontvangt, maar de gelden worden overgemaakt naar een rekening waarvan de naam weliswaar overeenkomt met de opgegeven naam, maar die niet de rekening is waaraan u de betaling wilde verrichten;

(c) indien wij redelijkerwijs vermoeden dat u frauduleus of met grove nalatigheid hebt gehandeld, of de VoP-dienst voor onwettige doeleinden hebt gebruikt; of

(d) in alle andere omstandigheden, behalve wanneer aansprakelijkheid voortvloeit uit het Toepasselijk Recht.

8.7 Wij zijn uitsluitend aansprakelijk indien een VoP-controle door onze fout niet naar behoren is uitgevoerd en dit rechtstreeks heeft geleid tot een verkeerd gerichte betaling. In dat geval betalen wij het overgemaakte bedrag terug of herstellen wij uw Rekening anderszins in de positie waarin deze zich zou hebben bevonden indien de betaling niet was uitgevoerd.

8.8 U erkent en aanvaardt dat:

(a) de VoP-dienst een hulpmiddel is voor naamverificatie en de identiteit van de Begunstigde niet garandeert;

(b) de VoP-dienst frauduleuze rekeningen met vergelijkbare namen of rekeningen die zijn aangemaakt met behulp van valse of misleidende identificatiegegevens mogelijk niet detecteert;

(c) VoP-antwoorden zijn gebaseerd op informatie die door externe betalingsdienstaanbieders wordt verstrekt en onderhevig kunnen zijn aan beperkingen wat betreft beschikbaarheid, deelname en nauwkeurigheid; en

(d) de VoP-dienst de uitwisseling van beperkte persoonsgegevens, waaronder namen en rekeninggegevens, tussen betalingsdienstaanbieders omvat. Deze gegevens worden verwerkt overeenkomstig het Toepasselijk Recht en ons Privacybeleid.

8.9 Wij behouden ons het recht voor de VoP-dienst op elk moment te wijzigen, op te schorten of stop te zetten indien dit noodzakelijk is om aan het Toepasselijk Recht te voldoen. Indien passend, stellen wij u van dergelijke wijzigingen op de hoogte via de App, de Website of andere gebruikelijke kanalen voor klantcommunicatie.

9. Transacties autoriseren

9.1 U dient toestemming te geven voor iedere Transactie door: (a) uw PIN of andere vereiste beveiligingsinformatie in te voeren; (b) uw Kaartgegevens en/of andere informatie te verstrekken die persoonlijk is voor u en/of de Kaart; of (c) een Externe Dienstverlener te machtigen om namens u een Transactie te initiëren. Zodra u deze toestemming hebt gegeven, behandelen wij de Transactie als door u geautoriseerd.

9.2 Wanneer u een Transactie uitvoert, wordt deze geacht te zijn ontvangen zodra deze door ons of door onze bevoegde verwerkingsdienstverlener die namens ons optreedt, is ontvangen. Indien een betalingsopdracht na 16.00 uur Nederlandse tijd op een Werkdag wordt ontvangen, wordt deze geacht op de eerstvolgende Werkdag te zijn ontvangen.

9.3 Zodra een Transactie door u is geautoriseerd en overeenkomstig artikel 9.2 door ons is ontvangen, kan deze niet worden ingetrokken of teruggedraaid, tenzij het Toepasselijk Recht anders bepaalt.

9.4 Uw mogelijkheid om de Rekening of Kaart te gebruiken of daartoe toegang te krijgen, kan incidenteel worden onderbroken, bijvoorbeeld wanneer wij of onze bevoegde externe dienstverleners onderhoud, upgrades of systeemverbeteringen uitvoeren. Indien u problemen ondervindt bij het gebruik van de Rekening of Kaart, dient u contact op te nemen met de Klantenservice. Wij zullen redelijke inspanningen leveren om het probleem zo spoedig mogelijk op te lossen.

9.5 Indien wij weigeren een betalingsopdracht uit te voeren of een Transactie te verwerken, stellen wij u zo spoedig mogelijk van deze weigering op de hoogte en in ieder geval binnen de termijn die anders van toepassing zou zijn op de uitvoering van die betalingsopdracht. Voor zover wettelijk toegestaan, vermelden wij de redenen voor de weigering en geven wij aan welke stappen u kunt ondernemen om eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, te corrigeren. Een geweigerde betalingsopdracht wordt voor de toepassing van onze uitvoeringsverplichtingen geacht niet te zijn ontvangen.

10. Beheer en bescherming van de Rekening en de Kaart

10.1 U hebt een PIN nodig om met de Kaart betalingen bij een Handelaar te verrichten of contant geld op te nemen. Uw PIN is beschikbaar in de App onder het betreffende Kaartgedeelte.

10.2 Indien u uw PIN vergeet, kunt u deze opvragen via het Kaartgedeelte in de App. Neem voor verdere hulp bij vragen over uw PIN contact op met de Klantenservice.

10.3 U mag uw PIN niet aan anderen bekendmaken en mag anderen niet toestaan uw Kaart, Rekening, App of een apparaat dat u gebruikt om Transacties uit te voeren, te gebruiken.

10.4 U bent verantwoordelijk voor het beveiligen van de Kaart, Rekening, het apparaat, de App en alle bijbehorende wachtwoorden, inloggegevens of andere gepersonaliseerde beveiligingskenmerken (in dit artikel 10 gezamenlijk aangeduid als “Beveiligingsgegevens”). U dient alle redelijke maatregelen te nemen om uw Beveiligingsgegevens veilig en vertrouwelijk te houden. Deze maatregelen omvatten onder meer:

(a) anderen niet toe te staan uw Beveiligingsgegevens te gebruiken;

(b) uw Beveiligingsgegevens niet op een zodanige wijze vast te leggen dat anderen deze kunnen achterhalen;

(c) uw Beveiligingsgegevens niet op de Kaart of op iets dat bij de Kaart wordt bewaard, te noteren; en

(d) ervoor te zorgen dat uw PIN of wachtwoord tijdens het gebruik niet zichtbaar of toegankelijk is voor anderen.

10.5 Indien u nalaat uw Beveiligingsgegevens veilig te bewaren, hebt u mogelijk geen recht op vergoeding van de daaruit voortvloeiende verliezen indien wij kunnen aantonen dat u frauduleus of met grove nalatigheid hebt gehandeld, of opzettelijk hebt nagelaten dit artikel na te leven. In alle andere omstandigheden is uw maximale aansprakelijkheid voor niet-geautoriseerde Transacties voordat u ons hiervan op de hoogte stelt, overeenkomstig het Toepasselijk Recht beperkt tot € 50.

10.6 Indien u vermoedt dat een van uw Beveiligingsgegevens is gecompromitteerd of bij een andere persoon bekend is, dient u ons onmiddellijk hiervan op de hoogte te stellen door contact op te nemen met de Klantenservice.

10.7 Indien wij vermoeden of van mening zijn dat er mogelijk sprake is van een beveiligingsdreiging voor de Rekening of Kaart, of van een risico op fraude, stellen wij u hiervan op de hoogte via beveiligde communicatiekanalen, waaronder per e-mail of, indien passend, via de App.

10.8 Zodra uw Fysieke Kaart is verlopen, of indien deze wordt teruggevonden nadat u hebt gemeld dat zij verloren of gestolen is, dient u de Kaart te vernietigen door deze met een schaar in tweeën te knippen, dwars door de magneetstrip en de chip.

11. Beëindiging van deze Overeenkomst

11.1 Tenzij deze Overeenkomst door u of door ons overeenkomstig de bepalingen ervan wordt beëindigd, blijft deze van kracht.

11.2 Wanneer deze Overeenkomst wordt beëindigd, worden de Rekening en de Kaart gesloten en dient u het gebruik ervan onmiddellijk te staken.

11.3 Beëindiging door u

(a) U kunt de Rekening op elk moment sluiten of de Kaart annuleren door contact op te nemen met de Klantenservice. Een dergelijke sluiting of annulering geldt als een opzegging. Beëindiging door u is kosteloos.

(b) Indien na beëindiging alsnog blijkt dat verdere Transacties zijn uitgevoerd, kosten of Vergoedingen in verband met het gebruik van de Rekening of Kaart verschuldigd zijn geworden, of wij een terugdraaiing ontvangen van een Transactie waardoor uw Beschikbaar Saldo eerder was gecrediteerd, stellen wij u op de hoogte van het verschuldigde bedrag en dient u dit onmiddellijk aan ons terug te betalen.

11.4 Beëindiging of opschorting door ons

(a) Wij kunnen deze Overeenkomst op elk moment opzeggen zonder dat daarvoor een tekortkoming vereist is, mits wij u hiervan ten minste twee maanden vooraf in kennis stellen. De kennisgeving wordt verzonden naar het e-mailadres dat bij uw Rekening is geregistreerd.

(b) Wij kunnen de Rekening of Kaart opschorten, de functionaliteit ervan beperken of deze Overeenkomst met onmiddellijke ingang wegens een tekortkoming ontbinden indien:

i. u heeft nagelaten informatie te verstrekken die wij redelijkerwijs verlangen, of wij redelijkerwijs van mening zijn dat door u verstrekte informatie onjuist of onwaar is;

ii. u nalaat geld terug te betalen dat u aan ons verschuldigd bent;

iii. u nalaat Persoonsgegevens te verstrekken die noodzakelijk zijn om aan onze wettelijke of toezichthoudende verplichtingen te voldoen of deze Overeenkomst na te komen;

iv. wij redelijkerwijs vermoeden dat de beveiliging van de Rekening of Kaart in gevaar is gebracht, of dat u of een derde de Rekening of Kaart frauduleus, onwettig of met grove nalatigheid heeft gebruikt of van plan is te gebruiken;

v. wij redelijkerwijs van mening zijn dat uw gebruik van de Rekening of Kaart schade kan toebrengen aan ons of onze systemen;

vi. wij redelijkerwijs van mening zijn dat voortgezet gebruik van de Rekening of Kaart door u onze reputatie kan schaden;

vii. u failliet wordt verklaard of onderworpen wordt aan een insolventieprocedure;

viii. wij hiertoe verplicht zijn op grond van het Toepasselijk Recht, of wij redelijkerwijs van mening zijn dat voortgezet gebruik van de Rekening of Kaart door u in strijd kan zijn met het Toepasselijk Recht;

ix. wij bepaalde of alle Transacties niet kunnen verwerken als gevolg van handelingen of tekortkomingen van derden; of

x. u deze Overeenkomst wezenlijk heeft geschonden of de bepalingen ervan herhaaldelijk heeft geschonden en heeft nagelaten de betreffende tekortkoming binnen een redelijke termijn te herstellen.

11.5 Indien wij de Rekening of Kaart opschorten, beperken of beëindigen (hetzij door opzegging, hetzij wegens een tekortkoming), stellen wij u, voor zover wettelijk toegestaan, hiervan vooraf of zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk daarna op de hoogte. Wij kunnen iedere partij die bij een Transactie betrokken is, informeren dat een opschorting heeft plaatsgevonden. Waar mogelijk vermelden wij de redenen voor de opschorting, beperking, beëindiging of weigering om een Transactie uit te voeren. Indien wij uw Rekening of Kaart opschorten of blokkeren, herstellen wij deze zodra de redenen voor de opschorting of blokkering niet langer van toepassing zijn.

11.6 Zolang uw Rekening geopend blijft, kunt u uw Beschikbaar Saldo laten terugbetalen door gelden op te nemen overeenkomstig deze Overeenkomst. Na sluiting van de Rekening kunt u, met inachtneming van eventuele wettelijke of toezichthoudende verplichtingen waaraan wij moeten voldoen, op elk moment binnen zes jaar vanaf de datum waarop deze Overeenkomst eindigt, verzoeken om terugbetaling van het resterende Beschikbaar Saldo.

11.7 Indien uw Rekening wordt gesloten en u ons verzoekt het Beschikbaar Saldo aan u over te maken, kunnen wij verlangen dat de gelden worden overgemaakt naar een bankrekening op uw naam en dat u KYC-informatie of bewijsstukken verstrekt om uw identiteit te verifiëren voordat wij de gelden vrijgeven. Indien u op het moment waarop u om terugbetaling verzoekt bedragen of

Vergoedingen aan ons verschuldigd bent, kunnen wij deze bedragen van het Beschikbaar Saldo aftrekken voordat wij het resterende bedrag aan u overmaken.

11.7A Terugbetaling van Elektronisch Geld is kosteloos, behalve dat wij een terugbetalingsvergoeding (Redemption Fee) in rekening mogen brengen, zoals vermeld in het Overzicht van Vergoedingen en Limieten, uitsluitend in de volgende omstandigheden: (a) u verzoekt om terugbetaling vóór de datum waarop deze Overeenkomst eindigt; (b) deze Overeenkomst voorziet in een vaste einddatum en u deze Overeenkomst vóór die datum beëindigt; of (c) u meer dan één jaar na de datum waarop deze Overeenkomst is geëindigd om terugbetaling verzoekt. Een dergelijke terugbetalingsvergoeding mag niet hoger zijn dan de kosten die wij daadwerkelijk in verband met de terugbetaling hebben gemaakt.

11.7B Indien u om terugbetaling verzoekt voordat deze Overeenkomst eindigt, kunt u ervoor kiezen uw volledige Beschikbaar Saldo of een deel daarvan te laten terugbetalen. Indien u om terugbetaling verzoekt op de datum waarop deze Overeenkomst eindigt of binnen één jaar na die datum, betalen wij u de volledige geldwaarde terug van het Elektronisch Geld dat op dat moment uitstaat.

12. Verlies of diefstal van gelden en de Kaart

12.1 U bent verantwoordelijk voor de bescherming van de Rekening en de Kaart op dezelfde wijze als waarop u contant geld op een fysieke rekening zou beschermen. Indien uw Beschikbaar Saldo verloren gaat of wordt gestolen, kunt u een deel van of alle gelden op de Rekening verliezen, tenzij u ons overeenkomstig dit artikel op de hoogte stelt.

12.2 Indien u weet of vermoedt dat iemand ongeoorloofde toegang tot uw Rekening heeft verkregen, indien u denkt dat uw Kaart verloren of gestolen is, of indien u van mening bent dat een Transactie niet correct is uitgevoerd, dient u onmiddellijk contact op te nemen met de Klantenservice via clientsupport@orenda.finance. U dient de Kaart tevens onmiddellijk via de App te bevriezen.

Indien u hierom verzoekt, verstrekken wij u de middelen om aan te tonen dat u een melding overeenkomstig artikel 12.2 hebt gedaan, op elk moment tot achttien maanden na de datum waarop die melding is gedaan.

12.3 Indien de Kaart verloren of gestolen is of zonder uw toestemming wordt gebruikt en u ons niet zonder onnodige vertraging op de hoogte stelt nadat u hiervan kennis hebt genomen, kunt u overeenkomstig het Toepasselijk Recht aansprakelijk zijn voor de daaruit voortvloeiende verliezen. Indien uit ons onderzoek blijkt dat u de betwiste Transactie hebt geautoriseerd, frauduleus hebt gehandeld, met grove nalatigheid hebt gehandeld of deze Overeenkomst opzettelijk hebt geschonden (bijvoorbeeld door uw PIN bekend te maken), kunnen wij weigeren het bedrag van de Transactie terug te betalen.

12.4 Zodra u verlies, diefstal of ongeoorloofd gebruik van de Kaart of Rekening meldt, blokkeren wij de Kaart en/of beperken wij de Rekening, zodat geen verdere Transacties kunnen worden uitgevoerd.

12.5 Het melden van verlies, diefstal of vermoedelijk ongeoorloofd gebruik van de Kaart of Rekening bij ons is kosteloos. Indien een vervangende Kaart wordt uitgegeven, wordt deze verzonden naar het meest recente adres dat u aan ons hebt verstrekt. Hiervoor kan een vervangingsvergoeding gelden, zoals vermeld in het Overzicht van Vergoedingen en Limieten.

12.6 In geval van verlies, diefstal of vermoedelijk frauduleus gebruik van de Rekening of Kaart stemt u ermee in samen te werken met ons, onze dienstverleners, iedere Toezichthoudende Autoriteit en rechtshandhavingsinstanties.

12.7 Indien u van mening bent dat een Transactie zonder uw toestemming is uitgevoerd of onjuist is uitgevoerd, dient u ons hiervan zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 13 maanden na de transactiedatum op de hoogte te stellen. Met inachtneming van het Toepasselijk Recht betalen wij het bedrag zonder onnodige vertraging terug en in ieder geval uiterlijk aan het einde van de Werkdag volgend op de dag waarop wij kennis hebben gekregen van of op de hoogte zijn gesteld van de niet-geautoriseerde Transactie. Wij herstellen tevens uw Rekening in de positie waarin deze zich zou hebben bevonden indien de niet-geautoriseerde of onjuist uitgevoerde Transactie niet had plaatsgevonden. Wij verstrekken geen terugbetaling indien wij redelijkerwijs van mening zijn dat u de Transactie hebt geautoriseerd of indien u frauduleus of met grove nalatigheid hebt gehandeld.

12.8 Indien u van mening bent dat wij een Transactie niet correct hebben uitgevoerd, zullen wij deze onmiddellijk onderzoeken en proberen de Transactie te traceren. Wij stellen u op de hoogte van de uitkomst en brengen u geen kosten in rekening voor het onderzoek. Indien wij aansprakelijk zijn voor de onjuiste uitvoering, betalen wij het bedrag van de Transactie en eventuele in rekening gebrachte Vergoedingen terug.

12.9 Indien een betwiste Transactie via een Externe Dienstverlener is geïnitieerd, dient de Externe Dienstverlener aan te tonen dat de Transactie naar behoren is geauthenticeerd, correct is geregistreerd en niet is beïnvloed door een technische storing of tekortkoming in zijn dienstverlening.

12.10 Indien een Transactie binnen de EER later aankomt dan op grond van deze Overeenkomst vereist is, kunt u ons verzoeken contact op te nemen met de ontvangende bank met het verzoek de Transactie te behandelen alsof deze tijdig is ontvangen.

12.11 Indien wij Transacties inschakelen die door een Begunstigde worden geïnitieerd (bijvoorbeeld Automatische Incasso's of terugkerende betalingen) en u om terugbetaling verzoekt, en het exacte bedrag van de Transactie niet was gespecificeerd toen u deze autoriseerde en het bedrag hoger was dan u redelijkerwijs had kunnen verwachten, rekening houdend met uw eerdere uitgavenpatroon, de bepalingen van deze Overeenkomst en de omstandigheden van het geval, betalen wij dat bedrag terug.

12.12 Een terugbetaling op grond van artikel 12.11 wordt niet verstrekt indien het bedrag betrekking heeft op schommelingen in wisselkoersen, indien u rechtstreeks aan ons toestemming hebt gegeven om de Transactie uit te voeren, of indien informatie over de Transactie ten minste vier weken vóór de vervaldatum aan u beschikbaar is gesteld.

12.13 U dient een verzoek om terugbetaling op grond van artikel 12.11 in te dienen binnen acht weken na de datum waarop het bedrag van uw Rekening is afgeschreven. Binnen tien Werkdagen na ontvangst van uw verzoek betalen wij het volledige bedrag van de Transactie terug of stellen wij u schriftelijk op de hoogte dat wij dit weigeren. Indien wij uw verzoek om terugbetaling afwijzen, verstrekken wij u onze redenen schriftelijk. Indien u niet akkoord gaat met onze beslissing, kunt u de kwestie voorleggen aan het Nederlandse Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

12.14 Indien ten onrechte gelden op uw Rekening worden bijgeschreven, kunnen wij deze gelden, indien mogelijk, terugstorten aan de bank of betalingsinstelling die ze heeft verzonden. Indien dit gebeurt, stemt u ermee in dergelijke gelden aan ons terug te betalen en met ons samen te werken bij de terugvordering van het bedrag. Indien terugvordering niet mogelijk is, kunnen wij op grond van het Toepasselijk Recht verplicht zijn relevante informatie over u en de onjuiste betaling te verstrekken aan de verzendende bank of instelling, zodat deze de gelden kan terugvorderen.

13. Betalingsgeschillen

13.1 Indien u een Kaarttransactie betwist die u hebt geautoriseerd en die met de Kaart is verwerkt, dient u eerst te proberen het geschil rechtstreeks op te lossen met de Handelaar bij wie u de goederen of diensten hebt gekocht. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de kwaliteit, veiligheid, rechtmatigheid of enig ander aspect van goederen of diensten die met de Kaart zijn aangeschaft.

13.2 Indien u het geschil niet met de Handelaar kunt oplossen, kunt u contact opnemen met de Klantenservice. Wij zullen redelijke inspanningen leveren om u bij te staan overeenkomstig de toepasselijke Systeemregels.

13.3 Indien u van mening bent dat een Kaarttransactie zonder uw toestemming is uitgevoerd of per vergissing is verwerkt, kunt u ons verzoeken de Transactie te onderzoeken. Tijdens het onderzoek kan het betwiste bedrag tijdelijk niet voor u beschikbaar zijn. Indien uit ons onderzoek blijkt dat de Kaarttransactie naar behoren was geautoriseerd en verwerkt, wordt het bedrag van uw Beschikbaar Saldo afgeschreven, indien van toepassing. Indien uw Beschikbaar Saldo ontoereikend is om het verschuldigde bedrag te dekken, dient u het openstaande bedrag onmiddellijk op verzoek aan ons terug te betalen.

14. Valutawissel

14.1 U kunt betalingen in euro op uw Rekening ontvangen en betalingen in euro vanaf uw Rekening verrichten.

14.2 Indien u de Kaart gebruikt voor een Transactie in een andere valuta dan de euro (een “Transactie in vreemde valuta”), wordt het bedrag van de Transactie omgerekend naar euro tegen de wisselkoers die Visa hanteert op de datum waarop de Transactie wordt verwerkt. Het omgerekende bedrag wordt vervolgens van uw Beschikbaar Saldo afgeschreven. Indien u bijvoorbeeld een aankoop in Britse ponden doet, wordt het bedrag omgerekend naar euro en wordt het bedrag in euro van uw Rekening afgeschreven.

14.3 Op Transacties in vreemde valuta kunnen tevens kosten voor valutaconversie van toepassing zijn, zoals vermeld in het Overzicht van Vergoedingen en Limieten.

14.4 U kunt de totale kosten voor valutaconversie van een Transactie in vreemde valuta, waaronder eventuele opslag die door Visa wordt toegepast en eventuele toepasselijke kosten voor valutaconversie, vergelijken met de meest recente beschikbare referentiewisselkoersen voor de euro die door de Europese Centrale Bank worden gepubliceerd. Informatie over het procentuele verschil tussen de toegepaste wisselkoers en de referentiewisselkoers van de ECB wordt vóórdat u een Transactie in vreemde valuta uitvoert, op de Website beschikbaar gesteld. Indien het Toepasselijk Recht dit vereist, wordt deze informatie tevens elektronisch aan u verzonden nadat u een relevante Transactie in vreemde valuta hebt voltooid. U kunt zich afmelden voor het ontvangen van dergelijke kennisgevingen door contact op te nemen met de Klantenservice.

14.5 Wisselkoersen kunnen fluctueren en kunnen veranderen tussen het moment waarop een Transactie wordt geautoriseerd en het moment waarop deze wordt verwerkt en van uw Beschikbaar Saldo wordt afgeschreven. U stemt ermee in dat iedere wijziging van de toepasselijke wisselkoers onmiddellijk en zonder voorafgaande kennisgeving kan worden toegepast.

15. Onze aansprakelijkheid

15.1 Voor zover toegestaan op grond van het Toepasselijk Recht, zijn wij niet aansprakelijk voor:

(a) verlies dat direct of indirect voortvloeit uit omstandigheden buiten onze redelijke controle. Voorbeelden hiervan zijn onder meer onvoldoende beschikbare gelden bij een geldautomaat, storingen van een geldautomaat of een betaalnetwerk, limieten die door een exploitant van een geldautomaat worden opgelegd, of storingen in gegevensverwerkingssystemen die door derden worden beheerd;

(b) winstderving, verlies van bedrijfsactiviteiten, verlies van kansen of enige indirecte, gevolg-, bijzondere of punitieve schade, waaronder, maar niet beperkt tot, verliezen die voortvloeien uit uw onvermogen om toegang te krijgen tot gelden op de Rekening gedurende een periode van opschorting, beperking of technische onbeschikbaarheid;

(c) verlies dat voortvloeit uit uw gebruik van de Rekening of Kaart op een wijze die niet in overeenstemming is met deze Overeenkomst;

(d) de kwaliteit, veiligheid, rechtmatigheid of enig ander aspect van goederen of diensten die met de Kaart zijn aangeschaft;

(e) iedere weigering door een Handelaar of andere derde om de Kaart te accepteren, alsmede kosten of vergoedingen die door een derde worden opgelegd als gevolg van een mislukte of vertraagde betaling met de Kaart; en

(f) verlies dat voortvloeit uit fraude, diefstal of ongeoorloofd gebruik waarvan u ons meer dan 13 maanden na de datum van de betreffende Transactie op de hoogte stelt.

15.2 Indien de Kaart als gevolg van onze fout defect is, bestaat onze enige verantwoordelijkheid uit het vervangen van de Kaart.

15.3 Indien als gevolg van onze fout ten onrechte gelden van uw Beschikbaar Saldo worden afgeschreven, bestaat onze enige verantwoordelijkheid eruit uw Rekening te herstellen in de positie waarin deze zich zou hebben bevonden indien de onjuiste afschrijving niet had plaatsgevonden.

15.4 Niets in deze Overeenkomst sluit onze aansprakelijkheid uit of beperkt deze voor overlijden of persoonlijk letsel, of voor verlies als gevolg van opzet (opzet) of bewuste roekeloosheid (bewuste roekeloosheid), of voor fraude of frauduleuze misleiding, dan wel voor enige aansprakelijkheid die op grond van het Toepasselijk Recht niet kan worden uitgesloten of beperkt.

15.5 De uitsluitingen en beperkingen in dit artikel zijn eveneens van toepassing op onze dienstverleners, partners binnen het betaalsysteem, opdrachtnemers, vertegenwoordigers en agenten, waaronder Visa, voor zover enige aansprakelijkheid voortvloeit uit of verband houdt met deze Overeenkomst.

16. Klachten

16.1 Indien u een klacht wilt indienen over de Rekening of de Kaart, dient u contact op te nemen met de Klantenservice via e-mail op clientsupport@orenda.finance.

16.2 Wij bevestigen de ontvangst van uw klacht en streven ernaar zo spoedig mogelijk te reageren, en in ieder geval binnen 15 Werkdagen na ontvangst van uw klacht.

16.3 Indien wij om redenen buiten onze controle niet binnen 15 Werkdagen een definitief antwoord kunnen geven, sturen wij u een tussentijdse reactie waarin wij de redenen voor de vertraging toelichten en aangeven wanneer u het definitieve antwoord kunt verwachten. In dergelijke gevallen ontvangt u uiterlijk 35 Werkdagen na de datum waarop wij uw klacht hebben ontvangen een definitief antwoord.

16.4 Indien u niet tevreden bent met ons definitieve antwoord, of indien 35 Werkdagen zijn verstreken sinds u uw klacht voor het eerst hebt ingediend en u geen definitief antwoord hebt ontvangen, kunt u uw klacht voorleggen aan het Nederlandse Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Informatie over het indienen van een klacht bij Kifid is beschikbaar via www.kifid.nl.

16.5 Mogelijk hebt u tevens het recht een klacht in te dienen bij De Nederlandsche Bank N.V., als toezichthoudende autoriteit die verantwoordelijk is voor het prudentiële toezicht op elektronischgeldinstellingen in Nederland.

16.6 Het indienen van een klacht bij ons heeft geen invloed op uw wettelijke rechten of op uw recht om een gerechtelijke procedure aanhangig te maken bij de bevoegde rechter.

17. Algemene communicatie

17.1 Wanneer wij met u communiceren, doen wij dit per e-mail, via de App of via andere elektronische middelen. Wij gebruiken hiervoor de meest recente contactgegevens die u aan ons hebt verstrekt.

17.2 U kunt contact opnemen met de Klantenservice via de contactgegevens die in deze Overeenkomst zijn vermeld.

18. Persoonsgegevens

18.1 Wij verzamelen bepaalde informatie over u om de Rekening en de Kaart te verstrekken en te beheren. Wij verlangen dat u uw Persoonsgegevens (bijvoorbeeld uw naam en adres) verstrekt, zodat wij onze verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst kunnen nakomen, waaronder het uitgeven van de Kaart op uw naam en het bezorgen ervan op het juiste adres. Wij kunnen uw Persoonsgegevens tevens verwerken om op uw verzoek stappen te ondernemen voordat deze Overeenkomst wordt aangegaan. Indien u de Persoonsgegevens die wij redelijkerwijs nodig hebben niet verstrekt, kunnen wij deze Overeenkomst beëindigen overeenkomstig artikel 11.4(b)(iii).

18.2 Wij beheren en beschermen uw Persoonsgegevens overeenkomstig het Toepasselijk Recht, waaronder de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming. Raadpleeg ons Privacybeleid voor volledige informatie over wanneer en waarom wij uw Persoonsgegevens verzamelen, hoe wij deze gebruiken en in welke omstandigheden wij deze kunnen verstrekken. Het Privacybeleid wordt aan u beschikbaar gesteld wanneer wij uw Persoonsgegevens verzamelen en is toegankelijk via de Website.

19. Bescherming van gelden

19.1 Wij zijn door De Nederlandsche Bank N.V. erkend als elektronischgeldinstelling en zijn op grond van het Toepasselijk Recht verplicht het Beschikbaar Saldo te beschermen.

19.2 Het Beschikbaar Saldo kan bestaan uit Elektronisch Geld of fiatgeld. Voor Elektronisch Geld geven wij Elektronisch Geld uit tegen nominale waarde in ruil voor de gelden die wij van u ontvangen.

19.3 De bescherming van gelden wordt uitgevoerd via Stichting Custodian Orenda FS.

19.4 Van u ontvangen gelden worden zonder onnodige vertraging overgemaakt naar een of meer afgescheiden beschermingsrekeningen die worden aangehouden bij kredietinstellingen die binnen de Europese Unie zijn gevestigd. De juridische eigendom van deze gelden berust bij Stichting Custodian Orenda FS ten behoeve van de klanten.

19.5 De beschermde gelden worden gescheiden gehouden van:

(a) onze eigen zakelijke gelden; en

(b) de gelden van andere personen die geen klant zijn.

Deze scheiding waarborgt dat de beschermde gelden in geval van onze insolventie beschermd zijn.

19.6 Wij voeren regelmatig reconciliaties uit om ervoor te zorgen dat het totale bedrag aan gelden dat door Stichting Custodian Orenda FS wordt aangehouden, ten minste gelijk is aan het totale uitstaande Beschikbaar Saldo van de klanten.

19.7 In het onwaarschijnlijke geval van onze insolventie worden de beschermde gelden die door Stichting Custodian Orenda FS worden aangehouden, beschermd overeenkomstig het Nederlandse insolventierecht. Deze gelden zijn niet beschikbaar voor onze algemene schuldeisers en zijn bedoeld om met voorrang op niet-gedekte vorderingen aan de klanten te worden terugbetaald.

19.8 Gelden die wij ten behoeve van onze klanten aanhouden op een rekening voor het veiligstellen van gelden bij ClearBank Europe N.V. kunnen in aanmerking komen voor bescherming onder het Nederlandse depositogarantiestelsel (DGS), op basis van een doorkijkbenadering (look-through). Dit betekent dat DGS-bescherming kan gelden op het niveau van iedere afzonderlijke klant, onder voorbehoud van de toepasselijke vereisten van het DGS met betrekking tot het in aanmerking komen, identificatie en dekking. Of u in aanmerking komt en de hoogte van een eventuele vergoeding, wordt voor u als individuele klant bepaald overeenkomstig de toepasselijke Nederlandse DGS-regels. De DGS-limiet geldt per deposant per bank en bedraagt momenteel EUR 100.000. De bescherming die het veiligstellen van gelden biedt, zoals beschreven in artikelen 19.4 tot en met 19.7, geldt ongeacht het DGS.

19.9 De bescherming van gelden beschermt het Beschikbaar Saldo, maar beschermt u niet tegen verliezen als gevolg van niet-geautoriseerde Transacties, fraude of uw eigen handelen, behalve zoals bepaald in het Toepasselijk Recht en deze Overeenkomst.

19.10 Indien u meer informatie wenst over de wijze waarop uw gelden worden beschermd, kunt u contact opnemen met de Klantenservice.

20. Wijzigingen van deze Overeenkomst

20.1 Wij kunnen deze Overeenkomst op elk moment bijwerken of wijzigen, mits wij u hiervan ten minste twee maanden vooraf in kennis stellen. De kennisgeving wordt per e-mail of via de App verstrekt, waarbij gebruik wordt gemaakt van de meest recente contactgegevens die u aan ons hebt verstrekt.

20.2 Indien u niet akkoord gaat met de voorgestelde wijzigingen, kunt u deze Overeenkomst op elk moment gedurende de kennisgevingstermijn van twee maanden beëindigen. U kunt het resterende Beschikbaar Saldo vóór de inwerkingtreding van de wijzigingen laten terugbetalen zonder dat hiervoor een Vergoeding in rekening wordt gebracht. Indien u ons niet vóór het einde van de kennisgevingstermijn op de hoogte stelt, wordt u geacht de wijzigingen te hebben aanvaard.

20.3 Indien een bepaling van deze Overeenkomst in strijd is met een dwingende wettelijke of toezichthoudende vereiste, behandelen wij die bepaling als gewijzigd voor zover dat noodzakelijk is om aan de betreffende vereiste te voldoen. Indien operationele wijzigingen nodig zijn om aan nieuwe wettelijke of toezichthoudende verplichtingen te voldoen, voeren wij deze wijzigingen zo spoedig uit als redelijkerwijs praktisch haalbaar is.

21. Taal

21.1 Deze Overeenkomst en alle communicatie tussen u en ons vinden plaats in het Engels.

21.2 Indien deze Overeenkomst of een daarmee verband houdend document in een andere taal wordt vertaald, prevaleert de Engelse versie in geval van tegenstrijdigheden.

22. Toepasselijk recht

22.1 Op deze Overeenkomst is het recht van Nederland van toepassing.

23. Bevoegde rechter

23.1 U stemt in met de niet-exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken van Amsterdam, Nederland. Niet-exclusieve bevoegdheid betekent dat u mogelijk tevens het recht hebt om procedures aanhangig te maken bij de rechtbanken van een ander land, indien dit op grond van het Toepasselijk Recht is toegestaan.

24. Diverse bepalingen

24.1 Indien wij een recht of rechtsmiddel uit hoofde van deze Overeenkomst niet of niet onmiddellijk uitoefenen, houdt dit geen afstand van dat recht of rechtsmiddel in en belet dit ons niet om het op een later tijdstip alsnog uit te oefenen. Dit betekent dat indien wij onze rechten jegens u bij een bepaalde gelegenheid niet afdwingen, wij deze in de toekomst alsnog kunnen afdwingen.

24.2 De Rekening en de Kaart zijn producten voor elektronisch geld en betaaldiensten en zijn geen deposito-, krediet- of bankproducten. Zij vallen niet onder het Nederlandse Depositogarantiestelsel (Depositogarantiestelsel). Dit stelsel beschermt deposito's die bij banken worden aangehouden in geval van insolventie van een bank. Als elektronischgeldinstelling zijn wij verplicht uw gelden te beschermen overeenkomstig het Toepasselijk Recht. Indien wij insolvent worden, worden de beschermde gelden beschermd overeenkomstig het Nederlandse recht. Neem voor meer informatie over de bescherming van uw gelden contact op met de Klantenservice.

24.3 Indien een bepaling van deze Overeenkomst onwettig, ongeldig of niet-afdwingbaar blijkt te zijn, blijven de overige bepalingen volledig van kracht.

24.4 U mag geen van uw rechten of verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst overdragen, aan een derde toewijzen of anderszins vervreemden. Deze Overeenkomst is persoonlijk voor u. U

blijft aansprakelijk uit hoofde van deze Overeenkomst totdat alle aan u uitgegeven Kaarten zijn verlopen of geannuleerd en alle verschuldigde bedragen volledig zijn betaald. Wij mogen onze rechten en verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst overdragen aan een andere entiteit of een van onze verplichtingen uitbesteden, mits dit geen wezenlijk nadelige gevolgen heeft voor uw rechten uit hoofde van deze Overeenkomst.

24.5 De Rekening wordt uitgegeven door Orenda FS BV op grond van haar vergunning als elektronischgeldinstelling, verleend door De Nederlandsche Bank N.V. De Kaart wordt uitgegeven door Orenda FS BV op grond van haar lidmaatschap van het Visa-betaalsysteem of haar sponsorovereenkomst.

24.6 Wij kunnen gereguleerde externe dienstverleners aanstellen voor het uitvoeren van bepaalde operationele, verwerkings-, technologische, fraudemonitorings-, klantenondersteunings- of administratieve diensten in verband met de Rekening en de Kaart. Wij blijven verantwoordelijk voor de levering van gereguleerde diensten uit hoofde van deze Overeenkomst en voor de naleving van het Toepasselijk Recht.

Bijlage A: Overzicht van Vergoedingen en Limieten

De limieten die in de onderstaande tabel zijn opgenomen, zijn onze standaardlimieten ("Standaardlimieten"). Deze zijn van toepassing op uw Rekening en Kaart, tenzij wij u andere limieten hebben toegekend.

Wij kunnen u individuele limieten toekennen die hoger of lager zijn dan de Standaardlimieten ("Toegekende Limieten"). Bij de beslissing om dit te doen, kunnen wij rekening houden met factoren zoals onze risicobeoordeling van u, de informatie over het cliëntenonderzoek waarover wij beschikken, de wijze waarop u uw Rekening en Kaart gebruikt, onze beveiligingsvereisten en onze verplichtingen op grond van het Toepasselijk Recht.

De limieten die momenteel op u van toepassing zijn, worden weergegeven in de App. Indien wij u Toegekende Limieten hebben toegekend, gelden deze in plaats van de hieronder vermelde Standaardlimieten.

Wij kunnen de limieten die op u van toepassing zijn op elk moment herzien. Indien wij een van uw limieten verhogen, wordt de wijziging onmiddellijk van kracht. Wij kunnen uw limieten ook met onmiddellijke ingang verlagen indien wij dit redelijkerwijs noodzakelijk achten om redenen die verband houden met risicobeheer, beveiliging of naleving van regelgeving. Wij stellen u zo spoedig mogelijk op de hoogte van iedere verlaging, tenzij dit de beveiliging in gevaar zou brengen of onwettig zou zijn. Uw bijgewerkte limieten worden weergegeven in de App.

Iedere wijziging van de Standaardlimieten in dit Overzicht wordt doorgevoerd overeenkomstig artikel 20.

De limieten in dit Overzicht staan los van de interne controles die in artikel 5.6 worden beschreven.

Overzicht van kosten en limieten

Beheerrekening en Leefgeldrekening

Kosten – Rekening

Soort kosten	Kosten (EUR)
Kosten voor het openen van een Rekening	1.8
Maandelijkse kosten voor het beheer van de rekening	10

Kosten – Kaartuitgifte en transacties

Kosten voor kaartuitgifte

Soort kosten	Kosten (EUR)
Kosten voor de uitgifte van een fysieke kaart	6

Transactiekosten

Soort kosten	Kosten
POS-transactie (binnenlands / EER in een andere valuta dan de euro)	
POS-transactie (internationaal – buiten de EER)	1.75%
Opname via geldautomaat (internationaal – buiten de EER)	EUR 1 + 1.75%

Beheerrekening Slechts

Kosten – Rekening

Soort kosten	Kosten (EUR)
Kosten voor het openen van een Rekening	1.8
Maandelijkse kosten voor het beheer van de rekening	6
Stortingskosten (SEPA-overschrijving) - Eerste 28 transacties gratis	0.25
Kosten voor uitbetaling (SEPA-overschrijving) - Eerste 28 transacties gratis	0.25

Kosten – Kaartuitgifte en transacties

Kosten voor kaartuitgifte

Soort kosten	Kosten (EUR)
Kosten voor de uitgifte van een fysieke kaart	6

Transactiekosten

Soort kosten	Kosten
POS-transactie (internationaal – buiten de EER)	1.75%

Limieten – Rekening

Type limiet	Frequentie	Limiet (EUR)
Maximaal Rekenings saldo	Op elk moment	100000
Maximale eenmalige storting (SEPA)	Per transactie	10000
Maximale uitbetaling per transactie (SEPA)	Per transactie	10000
Maximaal cumulatief stortingsbedrag (SEPA)	Per dag	10000
Maximale cumulatieve uitbetalingen (SEPA)	Per dag	10000
Maximaal cumulatief stortingsbedrag (SEPA)	Per kalendermaand	20000
Maximale cumulatieve uitbetalingen (SEPA)	Per kalendermaand	20000

Limieten – Kaart

POS-transacties (Point of Sale)

Type limiet	Frequentie	Limiet
Maximaal aantal POS-transacties	Per dag	
Maximaal aantal POS-transacties	Per 4 dagen	
Maximale cumulatieve waarde van POS-transacties	Per dag	15000
Maximale cumulatieve waarde van POS-transacties	Per 30 dagen	23000

Opnames via geldautomaat

Type limiet	Frequentie	Limiet
Maximale cumulatieve opnamewaarde via geldautomaat	Per dag	300
Maximale cumulatieve opnamewaarde via geldautomaat	Per 4 dagen	900