

ORENDA FS BV

Algemene voorwaarden voor consumentenrekeningen en Visa-betaalkaarten

Versie 1.0

Laatst bijgewerkt: 17 juli 2026

BELANGRIJKE INFORMATIE

Deze Overeenkomst bevat de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op (i) het aanhouden van gelden bij en de uitgifte van elektronisch geld door Orenda FS BV, (ii) het beheer van uw Rekening, (iii) de uitgifte en het gebruik van uw Visa-betaalkaart, en (iv) de beveiliging van gelden en de uitvoering van betalingsdiensten.

Deze Overeenkomst wordt juridisch bindend wanneer u tijdens het aanvraagproces elektronisch bevestigt dat u deze aanvaardt. De Overeenkomst blijft van kracht totdat zij conform de daarin opgenomen bepalingen wordt beëindigd.

1. Definities en interpretatie

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

Onder „**Rekening**” wordt verstaan: de rekening die Orenda FS BV u overeenkomstig deze Overeenkomst ter beschikking stelt en waarop het Beschikbare Saldo staat.

Onder „**Rekeninginformatiedienstverlener**” wordt verstaan: een externe betaaldienstverlener die krachtens Richtlijn (EU) 2015/2366 (PSD2) door een bevoegde financiële toezichthouder is gemachtigd om online rekeninginformatiediensten te verlenen en die, indien u uw uitdrukkelijke toestemming verleent, toegang kan krijgen tot bepaalde online rekeninginformatie in uw Rekening, waaronder gegevens over verrichte en ontvangen betalingen.

Onder „**Overeenkomst**” wordt verstaan: deze Algemene Voorwaarden voor consumentenrekeningen en Visa-betaalkaarten, samen met het Overzicht van Kosten en Limieten, zoals van tijd tot tijd gewijzigd overeenkomstig artikel 20.

Onder „**App**” wordt verstaan: de mobiele applicatie die door Orenda FS BV wordt aangeboden en waarmee u toegang kunt krijgen tot uw Rekening, transacties kunt initiëren, uw transactiegeschiedenis kunt bekijken, uw Kaart kunt beheren, uw Kaart kunt blokkeren of deblokkeren, bepaalde persoonlijke gegevens kunt bijwerken en contact kunt opnemen met de Klantenservice.

Onder „**Toepasselijk Recht**” wordt verstaan: elke wet, verordening, richtlijn, statuut, wettelijk instrument, technische regelgevingsnorm, toezichtrichtlijn, beleid, regel, instructie, vereiste of interpretatie die is uitgevaardigd door een toezichthoudende autoriteit, elk bevel dat is uitgevaardigd door een bevoegde rechtbank, en elke regel of vereiste van Visa die van toepassing is op de Kaart, de Rekening of de diensten die in het kader van deze Overeenkomst worden verleend, in elk geval zoals van tijd tot tijd gewijzigd of vervangen en van toepassing in elk rechtsgebied waarin de Rekening en/of Kaart wordt aangeboden of beheerd.

Onder „**Beschikbaar Saldo**” wordt verstaan: elektronisch geld of geld dat op uw Rekening is bijgeschreven en dat beschikbaar is voor gebruik bij transacties, na aftrek van eventuele autorisatiereserveringen, kosten of in afwachting zijnde afschrijvingen.

Onder „**Werkdag**” wordt verstaan: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van feestdagen in Nederland.

Onder „**Kaart**” wordt verstaan: elke Fysieke Kaart of Virtuele Kaart die aan u is uitgegeven op grond van deze Overeenkomst en die aan uw Rekening is gekoppeld.

Onder „**Kaarttransactie**” wordt verstaan: het gebruik van de Kaart of de kaartgegevens om (i) een betaling te verrichten of goederen of diensten aan te schaffen 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.

Onder „**Klantenservice**” wordt verstaan: de klantenserviceafdeling die verantwoordelijk is voor het afhandelen 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 behulp van het e-mailadres dat aan uw Rekening is gekoppeld.

Onder „**Automatische Afschrijving**” wordt verstaan: een betaling die via het SEPA-incassosysteem overeenkomstig de toepasselijke wetgeving van uw Rekening wordt afgeschreven of op uw Rekening wordt bijgeschreven.

Onder „**Elektronisch Geld**” wordt verstaan: 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 geaccepteerd met het oog op het verrichten van betalingstransacties.

Onder „**Vervaldatum**” wordt verstaan:

- (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.

Onder „**Kosten**” wordt verstaan: alle kosten die u krachtens deze Overeenkomst verschuldigd bent, zoals uiteengezet in het Overzicht van Kosten en Limieten.

Onder „**Overzicht van Kosten en Limieten**” wordt verstaan: het overzicht dat deel uitmaakt van deze Overeenkomst en waarin de toepasselijke Kosten en transactielimieten zijn vastgelegd.

Onder „**KYC**” wordt verstaan: „Know Your Customer”, verwijzend naar de identiteitsverificatie, de klantonderzoeksprocedures en de doorlopende controleprocedures die Orenda FS BV krachtens de toepasselijke wetgeving moet uitvoeren.

Onder „**Begunstigde**” wordt verstaan: de persoon aan wie een betaling is bestemd.

Onder „**Betalingsinitiatiedienstverlener**” wordt verstaan: een externe betaaldienstverlener die krachtens PSD2 bevoegd is om een online dienst te verlenen waarmee op uw verzoek een betaling vanaf uw Rekening kan worden geïnitieerd.

Onder „**Persoonlijke Gegevens**” of „Persoonsgegevens” wordt verstaan: de persoonlijke informatie die van u wordt verzameld in verband met uw gebruik van de Rekening, de Kaart en de App, met inbegrip van maar niet beperkt tot uw naam, geboortedatum, woonadres, e-mailadres en telefoonnummer. Nadere details over de wijze waarop Persoonsgegevens worden verwerkt, zijn uiteengezet in het privacybeleid.

Onder „**Fysieke Kaart**” wordt verstaan: een aan u verstrekte tastbare debet kaart die kan worden gebruikt voor het uitvoeren van Kaarttransacties.

Onder „**PIN**” wordt verstaan: het persoonlijke identificatienummer dat is uitgegeven of gekozen voor gebruik met uw Kaart voor authenticatiedoelinden.

Onder „**Toezichthoudende Autoriteit**” wordt verstaan: elke bevoegde toezichthoudende of regelgevende autoriteit die bevoegdheid heeft ten aanzien van ons, de Rekening, de Kaart of enige diensten die in het kader van deze Overeenkomst worden verleend, met inbegrip van De Nederlandsche Bank N.V., alsmede elke instantie die bevoegd is voor betalingssystemen, waaronder Visa.

Onder „**Handelaar**” wordt verstaan: elke handelaar of andere persoon die Visa of het Beschikbare Saldo als betaalmiddel accepteert.

Onder „**Reglementen van het betalingssysteem**” wordt verstaan: de bedrijfsregels, voorschriften, technische specificaties, nalevingsvereisten, procedures voor geschillen en terugboekingen, en alle andere normen of dwingende vereisten die zijn uitgevaardigd door Visa (met inbegrip van Visa Europe Limited en elke opvolgende entiteit) en die van toepassing zijn op de Kaart, Kaarttransacties en aanverwante diensten in het kader van deze Overeenkomst, zoals van tijd tot tijd gewijzigd, aangevuld of vervangen.

Onder „**Stichting Custodian Orenda FS**” wordt verstaan: Stichting Custodian Orenda FS, een onafhankelijke Nederlandse stichting die is opgericht om beschermde klantgelden gescheiden van onze eigen middelen aan te houden in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving.

Onder „**Derde-partijaanbieder**” of „**TPP**” wordt verstaan: een Rekeninginformatiedienstverlener of een Aanbieder van Betalingsinitiatiediensten die krachtens PSD2 is geautoriseerd.

Onder „**Transactie**” wordt verstaan: elke afschrijving, bijschrijving of aanpassing op uw Rekening, met inbegrip van een Kaarttransactie, SEPA-overschrijving, Automatische Afschrijving of inhouding van Kosten.

Onder „**Gebruikersnaam en Wachtwoord**” wordt verstaan: de door u gekozen persoonlijke inloggegevens voor toegang tot de App.

Onder „**Virtuele Kaart**” wordt verstaan: een niet-fysieke Kaart die elektronisch is uitgegeven en via de App toegankelijk is, en die kan worden gebruikt om Kaarttransacties uit te voeren. Verwijzingen naar een Fysieke Kaart in deze Overeenkomst hebben geen betrekking op een Virtuele Kaart, tenzij uitdrukkelijk vermeld.

Onder „**Visa**” wordt verstaan: Visa Europe Limited of de rechtsopvolger daarvan die het Visa-betalingsnetwerk exploiteert dat van toepassing is op de Kaart.

Onder „**Website**” wordt verstaan: www.orenda.finance of elke opvolgende website waarvan u op de hoogte bent gesteld.

Onder „**wij**”, „**ons**” of „**onze**” wordt verstaan: Orenda FS BV, een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, opgericht in Nederland en door De Nederlandsche Bank N.V. erkend als instelling voor elektronisch geld.

Onder „**u**” of „**uw**” wordt verstaan: de persoon die deze Overeenkomst is aangegaan door een Rekening en Kaart aan te vragen en te ontvangen overeenkomstig de voorwaarden daarvan.

2. De Overeenkomst, de Rekening en de Kaart

2.1 De Rekening is een rekening die door ons wordt verstrekt in overeenstemming met onze vergunning als elektronischgeldinstelling, verleend door De Nederlandsche Bank N.V. krachtens de Wet op het financieel toezicht. U dient de Rekening te gebruiken in overeenstemming met deze Overeenkomst.

2.2 De Kaart wordt door ons uitgegeven op grond van ons lidmaatschap van of onze sponsorovereenkomst met het Visa-systeem en in overeenstemming met de Reglementen van het betalingssysteem van Visa. U dient de Kaart te gebruiken in overeenstemming met deze Overeenkomst en de toepasselijke Reglementen van het betalingssysteem.

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

2.4 U kunt de meest recente versie van deze Overeenkomst te allen tijde downloaden of afdrukken via de App en/of de Website en u kunt een papieren exemplaar aanvragen bij de Klantenservice.

2.5 Indien u het niet eens bent met of geen van deze voorwaarden aanvaardt, dient u geen Overeenkomst met ons aan te gaan.

3. Een Rekening en Kaart aanvragen

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

3.2 U kunt een aanvraag indienen via de App (te downloaden via Google Play of de Apple App Store). Wij kunnen u verzoeken om informatie en/of bewijsstukken te verstrekken ter verificatie van uw identiteit en woonadres en/of wij kunnen elektronische identificatie- en verificatiecontroles op u uitvoeren in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving.

3.3 Zodra wij onze KYC- en klantonderzoekcontroles met succes hebben afgerond, ontvangt u een e-mail ter bevestiging van de activering en kunt u de Rekening en de Kaart gebruiken.

3.4 U mag slechts één Rekening aanhouden waarop uw Beschikbare Saldo wordt bijgehouden. Indien wij constateren dat u zonder onze toestemming meer dan één Rekening aanhoudt, kunnen wij de Kaart en de Rekening blokkeren en deze Overeenkomst om gegronde redenen ontbinden.

4. Persoonsgegevens

4.1 Wanneer u online goederen of diensten aanschaft, kunnen bepaalde websites of Handelaren u vragen uw Persoonlijke Gegevens in te voeren. Indien dit het geval is, dient u ervoor te zorgen dat u uw actuele en juiste Persoonlijke Gegevens verstrekt.

4.2 U dient ons zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van elke wijziging in uw Persoonlijke Gegevens door contact op te nemen met de Klantenservice of door de betreffende informatie in de App bij te werken. U bent aansprakelijk voor eventuele schade die rechtstreeks voortvloeit uit een vertraging bij het melden van een wijziging in uw Persoonlijke Gegevens, of wanneer u ons niet op de hoogte hebt gesteld als gevolg van fraude of grove nalatigheid. Wij zullen uw bijgewerkte Persoonlijke Gegevens moeten verifiëren en kunnen u om relevante KYC-informatie of bewijsstukken vragen alvorens wijzigingen door te voeren.

4.3 Wij behouden ons het recht voor om te allen tijde na te gaan of uw Persoonlijke Gegevens juist en volledig zijn, onder meer door waar nodig originele documenten op te vragen ter voorkoming van fraude, witwassen of andere onwettige activiteiten. U stemt ermee in dat wij elektronische identiteitscontroles op u mogen uitvoeren, hetzij rechtstreeks, hetzij via geautoriseerde externe dienstverleners, op het moment dat u een Rekening of Kaart aanvraagt en op elk moment daarna indien dit op grond van de toepasselijke wetgeving vereist is.

5. Gebruik van de Rekening

5.1 U mag de Rekening gebruiken met inachtneming van de Kosten zoals vermeld in het Overzicht van Kosten en Limieten. Eventuele door u verschuldigde Kosten worden op het moment dat deze ontstaan, in mindering gebracht op uw Beschikbare Saldo.

5.2 U kunt geld op de Rekening ontvangen via elektronische overboeking met behulp van SEPA en andere betaalmethoden waarvan wij u van tijd tot tijd op de hoogte stellen. Wij zullen het bedrag op uw Rekening bijschrijven zodra wij het betreffende bedrag hebben ontvangen.

5.3 De Rekening kan ook interne overschrijvingen ontvangen van andere Rekeningen die uw eigendom zijn of door u worden beheerd, voor zover deze functionaliteit beschikbaar is. Interne overschrijvingen worden onmiddellijk verwerkt.

5.4 Er vindt geen bijschrijving op de Rekening plaats indien:

- (a) de Rekening is opgeschort, beperkt of beëindigd;
- (b) de afzender onjuiste of ongeldige Rekeninggegevens heeft verstrekt; of
- (c) wij redelijkerwijs vermoeden dat de overboeking frauduleus is of anderszins in strijd is met de toepasselijke wetgeving.

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 worden teruggestort naar de afzender.

5.6 Om risico's te beheersen, waaronder risico's met betrekking tot witwassen, fraude of veiligheid, kunnen wij interne controles en limieten toepassen op bepaalde soorten betalingen. Deze controles en limieten kunnen van tijd tot tijd worden gewijzigd en om veiligheidsredenen is het mogelijk dat wij deze niet aan u bekendmaken.

5.7 U kunt geld vanaf de Rekening overmaken naar externe bankrekeningen via SEPA en 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 uw Beschikbare Saldo overschrijdt, dient u het tekort onmiddellijk aan te vullen. Indien u dit nalaat nadat wij u hiervan op de hoogte hebben gesteld, behouden wij ons het recht voor om maatregelen te nemen om het verschuldigde bedrag te innen, waaronder juridische stappen. Wij kunnen het tekort verrekenen met eventuele tegoeden op uw Rekening, inclusief tegoeden die op een later tijdstip worden bijgeschreven. Wij kunnen tevens de Rekening en/of de Kaart opschorten totdat het verschuldigde bedrag is terugbetaald.

5.9 Wij kunnen de Rekening beëindigen indien u deze voor onwettige doeleinden gebruikt of in strijd met deze Overeenkomst handelt.

5.10 Over het Beschikbare Saldo op de Rekening wordt geen rente uitgekeerd.

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

6. Toegang van derden tot de Rekening

6.1 U kunt een derde partij (ook wel aangeduid als een „TPP“ of „Open Banking-aanbieder“) toestemming verlenen om toegang te krijgen tot informatie op uw Rekening of om namens u bepaalde transacties vanaf uw Rekening te initiëren. De TPP moet krachtens de toepasselijke wetgeving bevoegd zijn om dergelijke diensten te verlenen, en wij raden u aan de bevoegdheid van de TPP te verifiëren in het openbare register van de relevante toezichthouder alvorens toegang te verlenen.

6.2 Wanneer u gebruikmaakt van een TPP, machtigt u de TPP en stemt u ermee in dat deze toegang krijgt tot uw Rekening of betalingen vanuit uw Rekening initieert in overeenstemming met uw instructies. Zodra de TPP zich naar behoren bij ons heeft geïdentificeerd in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving en technische vereisten, zullen wij elke instructie die wij van de TPP ontvangen, behandelen alsof deze rechtstreeks van u afkomstig is. U stemt er tevens mee in dat wij dergelijke informatie, met inbegrip van Persoonsgegevens en transactiegegevens, met de TPP delen voor zover dit redelijkerwijs noodzakelijk is voor het verlenen van hun diensten aan u.

6.3 Wij kunnen een TPP de toegang tot uw Rekening 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 de toepasselijke wetgeving. Wanneer wij de toegang blokkeren of weigeren, zullen wij u hiervan vooraf op de hoogte stellen of, indien dit niet mogelijk is, zo spoedig mogelijk daarna op een wijze die wij passend achten. Wij zullen u niet op de hoogte stellen indien dit ons op grond van de toepasselijke wetgeving verboden is of indien een kennisgeving de beveiligingsmaatregelen in gevaar zou brengen. Wij zullen de toegang voor de TPP herstellen zodra de redenen voor de weigering niet langer van toepassing zijn.

6.4 U hebt het recht om uw toestemming voor toegang van een TPP tot uw Rekening te allen tijde in te trekken. Indien u dergelijke toegang wenst te blokkeren of in te trekken, dient u contact op te nemen met de Klantenservice of gebruik te maken van de functionaliteit die u in de App voor dit doel ter beschikking wordt gesteld.

7. Gebruik van de Kaart

7.1 U mag de Kaart gebruiken met inachtneming van de Kosten zoals vermeld in het Overzicht van Kosten en Limieten. Eventuele door u verschuldigde Kosten worden op het moment dat deze ontstaan, in mindering gebracht op uw Beschikbare Saldo.

7.2 De Kaart mag uitsluitend worden gebruikt om toegang te krijgen tot het saldo op uw Rekening en dit te besteden. De Kaart biedt geen kredietfaciliteit.

7.3 Tenzij wij u anders laten weten, kunt u de Kaart gebruiken bij elke Handelaar die Visa accepteert, met inachtneming van de toepasselijke wetgeving en de Reglementen van het betalingssysteem.

7.4 In bepaalde omstandigheden kan een Handelaar van u verlangen dat uw Beschikbare Saldo hoger is dan de waarde van de Kaarttransactie die u voornemens bent te verrichten. Dit kan zich voordoen wanneer de Handelaar een autorisatie moet verkrijgen voor een geschat bedrag, bijvoorbeeld in het geval van hotelreserveringen, autoverhuur of soortgelijke Transacties. Indien dit gebeurt, wordt het geautoriseerde bedrag geblokkeerd op uw Beschikbare Saldo totdat de Transactie is voltooid of, uiterlijk, gedurende maximaal 30 dagen. Wij blokkeren uitsluitend het door u

geautoriseerde bedrag, en het definitieve bedrag van de Transactie wordt pas in rekening gebracht nadat deze is verwerkt.

7.5 U mag 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 die worden verricht in treinen, op schepen, bij sommige aankopen aan boord van vliegtuigen en bij tolpoorten die geen online autorisatiesystemen gebruiken.

7.6 Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid indien een Handelaar weigert 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 eventuele beperkingen van toepassing zijn.

7.7 Wij raden het gebruik van een Virtuele Kaart af voor de online aankoop van goederen of diensten waarbij u later mogelijk de Fysieke Kaart moet tonen om het artikel in ontvangst te nemen of de Transactie te verifiëren. Dit kan onder meer betrekking hebben op bepaalde kaartverkoop, hotelovernachtingen, autoverhuur of het in de winkel ophalen van online aankopen.

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

7.9 Merchant Category Codes (MCC's) zijn branche-standaardcodes die door Visa worden gebruikt om het type bedrijf van een Handelaar te identificeren. Wij kunnen het gebruik van de Kaart bij bepaalde soorten Handelaren, geïdentificeerd aan de hand van specifieke MCC's, beperken in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving, de Reglementen van het betalingssysteem of ons interne risicobeleid.

7.10 U mag de Kaart niet gebruiken voor onwettige doeleinden of op een wijze die in strijd is met de toepasselijke wetgeving of de Reglementen van het betalingssysteem.

8. Verificatie van de Begunstigde

8.1 De dienst „Verificatie van de begunstigde“ („VoP“) wordt u ter beschikking gesteld om het risico op fraude en verkeerd geadresseerde betalingen te helpen verminderen. De VoP-dienst controleert of de door u als betaler opgegeven naam overeenkomt met de rekeninggegevens (bijvoorbeeld het IBAN) van de persoon aan wie u wilt betalen (de „Begunstigde“) voordat de betaling wordt geautoriseerd.

8.2 Wanneer u een betaling initieert, kunt u een van de volgende reacties (of een reactie met een vergelijkbare formulering) ontvangen:

- (a) Match – de naam van de Begunstigde komt overeen met de opgegeven rekeninggegevens;
- (b) Close Match – er is een vergelijkbare naam geïdentificeerd en de daadwerkelijke naam van de rekeninghouder wordt weergegeven zodat u deze kunt controleren;
- (c) No Match – de naam komt niet overeen met de opgegeven rekeninggegevens;
- (d) Unavailable – de controle kon niet worden voltooid vanwege 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 correct zijn.

8.4 Indien u doorgaat met een betaling na ontvangst van een „No Match“ of „Close Match“ (of een soortgelijk geformuleerd antwoord), aanvaardt u het risico dat het geld mogelijk verkeerd wordt doorgestuurd en dat u aansprakelijk kunt worden gesteld voor eventuele daaruit voortvloeiende schade. In dergelijke omstandigheden heeft u mogelijk geen recht op terugbetaling.

8.5 Wij zullen VoP-controles uitvoeren in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving en alle relevante regeling- of regelgevingsvereisten.

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

- (a) wanneer u een betaling autoriseert na ontvangst van een „No Match“- of „Close Match“-reactie (of een reactie met een vergelijkbare formulering);
- (b) wanneer u een „Match“-reactie ontvangt, maar het geld wordt overgemaakt naar een rekening die, hoewel deze overeenkomt met de opgegeven naam, niet de rekening is waarop u de betaling wilde uitvoeren;
- (c) wanneer 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 de toepasselijke wetgeving.

8.7 Wij zijn uitsluitend aansprakelijk indien een VoP-controle niet naar behoren is uitgevoerd als gevolg van een fout van onze kant en dit rechtstreeks heeft geleid tot een verkeerd geadresseerde betaling. In een dergelijk geval zullen wij het overgemaakte bedrag terugbetalen of uw Rekening anderszins herstellen in de toestand waarin deze zich zou hebben bevonden indien de betaling niet was uitgevoerd.

8.8 U erkent en stemt ermee in dat:

- (a) de VoP-dienst een hulpmiddel is voor het controleren van namen en geen garantie biedt voor de identiteit van de Begunstigde;
- (b) de VoP-dienst mogelijk geen frauduleuze rekeningen met vergelijkbare namen of rekeningen die zijn aangemaakt met valse of misleidende identificatiegegevens detecteert;
- (c) VoP-reacties zijn gebaseerd op informatie die wordt verstrekt door externe betaaldienstverleners en kunnen onderhevig zijn aan beperkingen wat betreft beschikbaarheid, deelname en nauwkeurigheid; en
- (d) de VoP-dienst de uitwisseling van beperkte persoonsgegevens, waaronder naam- en rekeninggegevens, tussen betaaldienstverleners inhoudt, en dat deze gegevens zullen worden verwerkt in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving en ons privacybeleid.

8.9 Wij behouden ons het recht voor om de VoP-dienst te allen tijde te wijzigen, op te schorten of te beëindigen indien dit nodig is om te voldoen aan de toepasselijke wetgeving. Waar van toepassing zullen dergelijke wijzigingen aan u worden meegedeeld via de App, de Website of andere standaardkanalen voor klantmeldingen.

9. Transacties autoriseren

9.1 U dient voor elke Transactie uw toestemming te geven door: (a) uw pincode of andere vereiste beveiligingsgegevens in te voeren; (b) uw kaartgegevens en/of andere persoonlijke informatie over uzelf en/of de Kaart te verstrekken; of (c) een externe dienstverlener te machtigen om namens u een Transactie te initiëren. Zodra u deze toestemming hebt gegeven, beschouwen wij de Transactie als door u geautoriseerd.

9.2 Wanneer u een Transactie uitvoert, wordt deze geacht te zijn ontvangen op het moment dat deze door ons of door onze geautoriseerde verwerkingsdienstverlener, die namens ons optreedt, is ontvangen. Indien een transactieopdracht op een Werkdag na 16.00 uur Nederlandse tijd wordt ontvangen, wordt deze geacht te zijn ontvangen op de volgende Werkdag.

9.3 Zodra een Transactie door u is geautoriseerd en door ons is ontvangen overeenkomstig artikel 9.2, kan deze niet meer worden ingetrokken of ongedaan gemaakt, tenzij anders bepaald in de toepasselijke wetgeving.

9.4 Uw mogelijkheid om de Rekening of Kaart te gebruiken of er toegang toe te krijgen, kan af en toe worden onderbroken, bijvoorbeeld wanneer wij of onze geautoriseerde 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 ons redelijkerwijs inspannen om het probleem zo spoedig mogelijk op te lossen.

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

10. Beheer en beveiliging van de Rekening en de Kaart

10.1 U hebt een pincode nodig om betalingen te verrichten bij een Handelaar of om contant geld op te nemen met de Kaart. Uw pincode vindt u in de App onder het betreffende kaartgedeelte.

10.2 Indien u uw pincode bent vergeten, kunt u deze via de App in het gedeelte 'Kaart' opvragen. Voor verdere hulp bij vragen over uw pincode dient u contact op te nemen met de Klantenservice.

10.3 U mag uw pincode niet aan anderen bekendmaken, noch anderen toestaan uw Kaart, Rekening, App of enig apparaat dat u gebruikt om Transacties te verrichten, te gebruiken.

10.4 U bent verantwoordelijk voor het beveiligen van de Kaart, de Rekening, het apparaat, de App en alle bijbehorende wachtwoorden, inloggegevens of andere gepersonaliseerde beveiligingsfuncties (in deze clausule 10 gezamenlijk aangeduid als „beveiligingsgegevens”). U dient alle redelijke maatregelen te nemen om uw beveiligingsgegevens veilig en vertrouwelijk te houden. Deze maatregelen omvatten, maar zijn niet beperkt tot:

- (a) u mag geen enkele andere persoon toestaan uw beveiligingsgegevens te gebruiken;
- (b) uw beveiligingsgegevens niet vast te leggen op een wijze waardoor een andere persoon deze zou kunnen achterhalen;
- (c) uw beveiligingsgegevens niet op de Kaart of op iets dat samen met de Kaart wordt bewaard, te noteren; en
- (d) ervoor zorgen dat uw pincode of wachtwoord bij gebruik niet zichtbaar of toegankelijk is voor anderen.

10.5 Indien u nalaat uw beveiligingsgegevens veilig te bewaren, heeft u mogelijk geen recht op vergoeding van eventuele daaruit voortvloeiende verliezen wanneer wij kunnen aantonen dat u frauduleus of met grove nalatigheid hebt gehandeld of opzettelijk deze bepaling niet hebt nageleefd. In alle andere gevallen is uw maximale aansprakelijkheid voor ongeautoriseerde Transacties voordat u ons hiervan op de hoogte stelt, beperkt tot € 50, in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving.

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

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

10.8 Zodra uw Fysieke Kaart is verlopen, of indien deze wordt teruggevonden nadat u deze als verloren of gestolen heeft gemeld, dient u deze te vernietigen door deze in tweeën te knippen langs de magneetstrip en de chip.

11. Beëindiging van deze Overeenkomst

11.1 Tenzij deze Overeenkomst door u of door ons wordt beëindigd in overeenstemming met deze Overeenkomst, blijft zij 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 of de Kaart te allen tijde opzeggen door contact op te nemen met de Klantenservice. Een dergelijke opzegging of annulering vormt een opzegging zonder opgave van redenen. Opzegging door u is kosteloos.

(b) Indien na de opzegging blijkt dat er nog verdere Transacties zijn verricht, of dat er Kosten of vergoedingen zijn gemaakt via de Rekening of de Kaart, of indien wij een terugboeking ontvangen van een Transactie die eerder op uw Beschikbare Saldo was bijgeschreven, zullen wij u op de hoogte stellen 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 te allen tijde opzeggen door u ten minste twee maanden van tevoren in kennis te stellen; deze 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 wegens schending met onmiddellijke ingang ontbinden indien:

- i. u heeft nagelaten de informatie te verstrekken die wij redelijkerwijs nodig hebben, of wij redelijkerwijs van mening zijn dat de door u verstrekte informatie onjuist of vals is;
- ii. u nalaat het geld dat u aan ons verschuldigd bent terug te betalen;
- iii. u nalaat de Persoonsgegevens te verstrekken die wij nodig hebben om aan onze wettelijke of regelgevende verplichtingen te voldoen of om deze Overeenkomst na te komen;
- iv. wij redelijkerwijs vermoeden dat de beveiliging van de Rekening of de Kaart is aangetast, of dat u of een derde de Rekening of de Kaart op frauduleuze, onwettige wijze of met grove nalatigheid heeft gebruikt of voornemens is te gebruiken;
- v. wij redelijkerwijs van mening zijn dat uw gebruik van de Rekening of de Kaart schade kan toebrengen aan ons of aan onze systemen;
- vi. wij redelijkerwijs van mening zijn dat uw voortgezette gebruik van de Rekening of de Kaart onze reputatie kan schaden;
- vii. u failliet gaat of het voorwerp wordt van een insolventieprocedure;
- viii. wij hiertoe verplicht zijn op grond van de Toepasselijke Wetgeving, of wij redelijkerwijs van mening zijn dat uw voortgezette gebruik van de Rekening of de Kaart in strijd kan zijn met de Toepasselijke Wetgeving;

- ix. wij niet in staat zijn om sommige of al uw Transacties te verwerken als gevolg van handelingen of nalatigheden van derden; of
- x. u deze Overeenkomst wezenlijk hebt geschonden of herhaaldelijk de voorwaarden ervan hebt geschonden en hebt nagelaten deze schending binnen een redelijke termijn te verhelpen.

11.5 Indien wij de Rekening of Kaart opschorten, beperken of beëindigen (hetzij uit eigen beweging, hetzij wegens schending), zullen wij u, voor zover wettelijk toegestaan, hiervan vooraf of zo spoedig mogelijk daarna op de hoogte stellen. Wij kunnen elke bij een Transactie betrokken partij op de hoogte stellen van het feit dat er een opschorting heeft plaatsgevonden. Waar mogelijk zullen wij de redenen voor de opschorting, beperking, beëindiging of weigering om een Transactie uit te voeren, vermelden. Indien wij uw Rekening of Kaart opschorten of blokkeren, zullen wij deze weer in gebruik stellen zodra de redenen voor de opschorting of blokkering niet langer van toepassing zijn.

11.6 Zolang uw Rekening open blijft, kunt u uw Beschikbare Saldo opnemen door geld op te nemen in overeenstemming met deze Overeenkomst. Na sluiting van de Rekening, en met inachtneming van eventuele wettelijke of regelgevende verplichtingen waaraan wij moeten voldoen, kunt u te allen tijde binnen zes jaar na de einddatum van deze Overeenkomst verzoeken om uitbetaling van het resterende Beschikbare Saldo.

11.7 Indien uw Rekening is gesloten en u ons verzoekt het Beschikbare Saldo aan u over te maken, kunnen wij eisen dat het geld wordt overgemaakt naar een bankrekening die op uw naam staat en dat u KYC-gegevens of bewijsstukken verstrekt om uw identiteit te verifiëren voordat wij het geld vrijgeven. Indien u op het moment van uw verzoek tot uitbetaling bedragen of kosten aan ons verschuldigd bent, kunnen wij deze bedragen van het Beschikbare Saldo aftrekken alvorens het resterende bedrag aan u over te maken.

11.7A Het terugbetalen van Elektronisch Geld is kosteloos, met dien verstande dat wij uitsluitend in de volgende omstandigheden terugbetalingskosten (zoals uiteengezet in het Overzicht van Kosten en Limieten) in rekening kunnen brengen: (a) u verzoekt om terugbetaling vóór de datum waarop deze Overeenkomst afloopt; (b) deze Overeenkomst voorziet in een vaste einddatum en u beëindigt deze Overeenkomst vóór die datum; of (c) u verzoekt om uitbetaling meer dan een jaar na de datum waarop deze Overeenkomst is beëindigd. Eventuele uitbetalingskosten zullen niet hoger zijn dan de kosten die wij daadwerkelijk hebben gemaakt in verband met de uitbetaling.

11.7B Indien u vóór het einde van deze Overeenkomst om terugbetaling verzoekt, kunt u ervoor kiezen om uw Beschikbare Saldo geheel of gedeeltelijk terug te laten betalen. Indien u op de datum waarop deze Overeenkomst afloopt, of binnen één jaar na die datum, om terugbetaling verzoekt, zullen wij u de volledige geldwaarde van het op dat moment uitstaande Elektronisch Geld terugbetalen.

12. Verlies of diefstal van geldmiddelen en de Kaart

12.1 U bent verantwoordelijk voor het beveiligen van de Rekening en de Kaart op dezelfde wijze als u contant geld in een fysieke Rekening zou beveiligen. Indien uw Beschikbare Saldo verloren gaat of wordt gestolen, kunt u een deel of het geheel van het op de Rekening aangehouden geld verliezen, tenzij u ons hiervan op de hoogte stelt in overeenstemming met deze clause.

12.2 Indien u weet of vermoedt dat iemand zich onbevoegd toegang heeft verschaft tot uw Rekening, 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 tevens de Kaart onmiddellijk te blokkeren via de App.

Indien u hierom verzoekt, zullen wij u de middelen verstrekken om aan te tonen dat u een melding hebt gedaan overeenkomstig clausule 12.2, en dit tot achttien maanden na de datum waarop die melding is gedaan.

12.3 Indien de Kaart verloren is gegaan, gestolen is of zonder uw toestemming is gebruikt en u ons hiervan niet onverwijld op de hoogte stelt nadat u hiervan kennis heeft genomen, kunt u aansprakelijk worden gesteld voor de daaruit voortvloeiende schade overeenkomstig de toepasselijke wetgeving. Indien uit ons onderzoek blijkt dat u de betwiste Transactie heeft geautoriseerd, frauduleus heeft gehandeld of met grove nalatigheid of opzettelijke schending van deze Overeenkomst heeft gehandeld (bijvoorbeeld door uw pincode 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 de Rekening meldt, zullen wij de Kaart blokkeren en/of de Rekening beperken, zodat er geen verdere Transacties meer kunnen worden uitgevoerd.

12.5 Het melden van verlies, diefstal of vermoedelijk ongeoorloofd gebruik van de Kaart of de Rekening aan ons is kosteloos. Indien een vervangende Kaart wordt uitgegeven, wordt deze verzonden naar het meest recente adres dat u aan ons hebt verstrekt en kunnen er vervangingskosten van toepassing zijn zoals uiteengezet in het Overzicht van Kosten en Limieten.

12.6 U stemt ermee in om met ons, onze dienstverleners, eventuele toezichthoudende autoriteiten en wetshandavingsinstanties samen te werken in geval van verlies, diefstal of vermoedelijk frauduleus gebruik van de Rekening of de Kaart.

12.7 Indien u van mening bent dat een Transactie zonder uw toestemming is uitgevoerd of onjuist is verwerkt, dient u ons hiervan zo spoedig mogelijk en uiterlijk 13 maanden na de transactiedatum op de hoogte te stellen. Onder voorbehoud van de toepasselijke wetgeving zullen wij het bedrag zonder onnodige vertraging terugbetalen, en in ieder geval uiterlijk aan het einde van de Werkdag volgend op de dag waarop wij kennis nemen van of in kennis worden gesteld van de ongeautoriseerde Transactie, en uw Rekening herstellen in de toestand waarin deze zich zou hebben bevonden indien de ongeautoriseerde of onjuist uitgevoerde Transactie niet had plaatsgevonden. Wij zullen geen terugbetaling verrichten indien wij redelijkerwijs van mening zijn dat de Transactie door u is 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 dit onmiddellijk onderzoeken en trachten de Transactie te traceren. Wij zullen u op de hoogte stellen van de uitkomst en brengen u geen kosten in rekening voor het onderzoek. Indien wij aansprakelijk zijn voor de onjuiste uitvoering, zullen wij het bedrag van de Transactie en eventuele in rekening gebrachte Kosten terugbetalen.

12.9 Wanneer een betwiste Transactie via een externe dienstverlener is geïnitieerd, dient de externe dienstverlener aan te tonen dat de Transactie correct is geauthenticeerd, nauwkeurig is geregistreerd en niet is beïnvloed door een technische storing of tekortkoming in zijn dienstverlening.

12.10 Indien een binnen de EER verrichte Transactie later aankomt dan op grond van deze Overeenkomst vereist is, kunt u ons verzoeken contact op te nemen met de ontvangende bank om te vragen dat de Transactie wordt behandeld alsof deze op tijd is ontvangen.

12.11 Indien wij Transacties mogelijk maken die door een Begunstigde zijn geïnitieerd (bijvoorbeeld Automatische Afschrijvingen 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 bestedingspatroon, de voorwaarden van deze Overeenkomst en de omstandigheden van het geval, zullen wij dat bedrag terugbetalen.

12.12 Er vindt geen terugbetaling plaats op grond van artikel 12.11 indien het bedrag verband houdt met wisselkoersschommelingen, indien u toestemming hebt gegeven om de Transactie rechtstreeks aan ons uit te voeren, of indien informatie over de Transactie ten minste vier weken vóór de vervaldatum aan u ter beschikking is gesteld.

12.13 U dient een verzoek tot terugbetaling op grond van artikel 12.11 in te dienen binnen acht weken na de datum waarop het bedrag van uw Rekening is afgeschreven. Wij zullen, binnen tien Werkdagen na ontvangst van uw verzoek, het volledige bedrag van de Transactie terugbetalen of u schriftelijk meedelen dat wij dit weigeren. Indien wij uw verzoek tot terugbetaling afwijzen, zullen wij u onze redenen hiervoor schriftelijk meedelen. Indien u onze beslissing niet aanvaardt, kunt u de zaak voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

12.14 Indien er ten onrechte geld op uw Rekening is bijgeschreven, kunnen wij, voor zover mogelijk, het geld terugstorten naar de bank of betalingsinstelling die het heeft overgemaakt. Indien dit gebeurt, stemt u ermee in om dergelijk geld aan ons terug te betalen en met ons mee te werken bij het terugvorderen van het bedrag. Indien terugvordering niet mogelijk is, kunnen wij op grond van de toepasselijke wetgeving verplicht zijn om relevante informatie over u en de onjuiste betaling aan de verzendende bank of instelling te verstrekken, zodat deze het geld kan terugvorderen.

13. Betalingsgeschillen

13.1 Indien u bezwaar maakt tegen een Kaarttransactie die u hebt geautoriseerd en die met de Kaart is verwerkt, dient u in eerste instantie te trachten de kwestie rechtstreeks op te lossen met de Handelaar bij wie u de goederen of diensten hebt aangeschaft. 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 ons redelijkerwijs inspannen om u bij te staan in overeenstemming met de toepasselijke Reglementen van het betalingssysteem.

13.3 Indien u van mening bent dat een Kaarttransactie zonder uw toestemming is uitgevoerd of ten onrechte is verwerkt, kunt u ons verzoeken de transactie te onderzoeken. Tijdens het onderzoek is het betwiste bedrag mogelijk tijdelijk niet voor u beschikbaar. Indien uit ons onderzoek blijkt dat de Kaarttransactie correct is geautoriseerd en verwerkt, wordt het bedrag van uw Beschikbare Saldo afgeschreven. Indien uw Beschikbare Saldo onvoldoende 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 op de Rekening ontvangen en betalingen vanaf de Rekening verrichten in euro.

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's tegen de wisselkoers die door Visa is vastgesteld op de datum waarop de Transactie wordt verwerkt. Het omgerekende bedrag wordt vervolgens van uw Beschikbare Saldo afgeschreven. Als u bijvoorbeeld

een aankoop doet in Britse ponden, wordt het bedrag omgerekend naar euro's en wordt het bedrag in euro's van uw Rekening afgeschreven.

14.3 Voor Transacties in vreemde valuta kunnen ook Valutaconversiekosten in rekening worden gebracht, zoals uiteengezet in het Overzicht van Kosten en Limieten.

14.4 U kunt de totale valutaconversiekosten die op een Transactie in vreemde valuta worden toegepast – met inbegrip van eventuele door Visa toegepaste opslagen en eventuele toepasselijke valutaconversiekosten – 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 koers en de referentievoers van de ECB wordt op de Website beschikbaar gesteld voordat u een Transactie in vreemde valuta uitvoert. Indien dit krachtens de toepasselijke wetgeving vereist is, wordt deze informatie u ook elektronisch toegezonden 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 Beschikbare Saldo wordt afgeschreven. U gaat ermee akkoord dat elke wijziging in de toepasselijke wisselkoers onmiddellijk en zonder voorafgaande kennisgeving kan worden toegepast.

15. Onze aansprakelijkheid

15.1 Voor zover toegestaan door de toepasselijke wetgeving, zijn wij niet aansprakelijk voor:

- (a) enig verlies dat voortvloeit uit omstandigheden die direct of indirect buiten onze redelijke controle vallen. Voorbeelden hiervan zijn onder meer, maar zijn niet beperkt tot, onvoldoende beschikbare middelen in een geldautomaat, storingen in een geldautomaat of betalingsnetwerk, limieten die door een geldautomaatexploitant worden opgelegd, of storingen in gegevensverwerkingssystemen die door derden worden beheerd;
- (b) winstderving, omzetverlies, gemiste kansen of indirecte, gevolg-, bijzondere of punitieve schade, met inbegrip van maar niet beperkt tot schade die voortvloeit uit het feit dat u tijdens een periode van opschorting, beperking of technische onbeschikbaarheid geen toegang hebt tot het saldo op de Rekening;
- (c) enig verlies dat voortvloeit uit uw gebruik van de Rekening of de 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) elke weigering door een Handelaar of een andere derde partij om de Kaart te accepteren, en alle kosten of vergoedingen die door een derde partij in rekening worden gebracht als gevolg van een mislukte of vertraagde betaling via de Kaart; en
- (f) enig verlies als gevolg van fraude, diefstal of ongeoorloofd gebruik dat u meer dan 13 maanden na de betreffende transactiedatum aan ons meldt.

15.2 Indien de Kaart defect is door onze schuld, bestaat onze enige verantwoordelijkheid uit het vervangen van de Kaart.

15.3 Indien er ten onrechte bedragen van uw Beschikbare Saldo worden afgeschreven door onze schuld, bestaat onze enige verantwoordelijkheid erin uw Rekening te herstellen in de toestand 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 lichamelijk letsel, of voor schade die voortvloeit uit opzet of bewuste roekeloosheid, of voor fraude of

bedrieglijke voorstelling van zaken, of voor enige aansprakelijkheid die krachtens de Toepasselijke Wetgeving niet kan worden uitgesloten of beperkt.

15.5 De in deze clausule uiteengezette uitsluitingen en beperkingen gelden eveneens voor onze dienstverleners, programmapartners, aannemers, vertegenwoordigers en agenten, met inbegrip van Visa, wanneer er aansprakelijkheid ontstaat in verband met deze Overeenkomst.

16. Klachten

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

16.2 Wij zullen uw klacht in ontvangst bevestigen en streven ernaar u zo snel mogelijk te antwoorden, en in ieder geval binnen 15 Werkdagen na ontvangst van uw klacht.

16.3 Indien wij om redenen buiten onze macht niet in staat zijn om binnen 15 Werkdagen een definitief antwoord te geven, sturen wij u een tussentijds antwoord waarin de redenen voor de vertraging worden toegelicht en wordt aangegeven wanneer u ons definitieve antwoord kunt verwachten. In dergelijke gevallen ontvangt u een definitief antwoord uiterlijk 35 Werkdagen na de datum waarop wij uw klacht hebben ontvangen.

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

16.5 U hebt mogelijk ook het recht om een klacht in te dienen bij De Nederlandsche Bank N.V., als toezichthoudende autoriteit die verantwoordelijk is voor het prudentieel toezicht op instellingen voor elektronisch geld in Nederland.

16.6 Het indienen van een klacht bij ons doet geen afbreuk aan uw wettelijke rechten of aan uw recht om een gerechtelijke procedure aan te spannen bij de bevoegde rechtbanken.

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 maken daarbij gebruik van 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 gegevens over u om de Rekening en de Kaart te kunnen verstrekken en beheeren. Wij verzoeken u uw Persoonsgegevens (zoals uw naam en adres) te verstrekken, 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 ook 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 zullen uw Persoonsgegevens beheren en beschermen in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving, met inbegrip van de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming. Voor volledige informatie over wanneer en waarom wij uw Persoonsgegevens verzamelen, hoe wij deze gebruiken en onder welke omstandigheden wij deze kunnen openbaar maken, verwijzen wij u naar ons privacybeleid, dat aan u ter beschikking wordt gesteld wanneer wij uw Persoonsgegevens verzamelen en dat via de Website toegankelijk is.

19. Bescherming van gelden

19.1 Wij zijn door De Nederlandsche Bank N.V. erkend als instelling voor elektronisch geld en zijn krachtens de toepasselijke wetgeving verplicht het Beschikbare Saldo zeker te stellen.

19.2 Het Beschikbare Saldo kan de vorm aannemen van Elektronisch Geld of gelden. Wat Elektronisch Geld betreft, geven wij Elektronisch Geld uit tegen nominale waarde in ruil voor de van u ontvangen gelden.

19.3 Het zekerstellen wordt uitgevoerd door Stichting Custodian Orenda FS.

19.4 Van u ontvangen gelden worden zonder onnodige vertraging overgemaakt naar een of meer afgescheiden rekeningen bij kredietinstellingen die in 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 zekergestelde gelden worden gescheiden gehouden van:

- (a) onze eigen bedrijfsmiddelen; en
- (b) de gelden van andere personen die geen klanten zijn.

Deze scheiding waarborgt dat de zeker gestelde gelden worden beschermd in geval van onze insolventie.

19.6 Wij voeren regelmatig afstemmingen uit om te waarborgen dat het totale bedrag aan middelen dat door Stichting Custodian Orenda FS wordt aangehouden, ten minste gelijk is aan het totale bedrag van het aan klanten verschuldigde Beschikbare Saldo.

19.7 In het onwaarschijnlijke geval van onze insolventie worden de door Stichting Custodian Orenda FS aangehouden beschermde gelden beschermd overeenkomstig de Nederlandse insolventiewetgeving. Deze gelden zijn niet beschikbaar voor onze algemene schuldeisers en zijn bestemd om aan klanten te worden terugbetaald met voorrang boven ongedekte vorderingen.

19.8 De bescherming geldt voor het Beschikbare Saldo, maar biedt u geen bescherming tegen verliezen die voortvloeien uit ongeoorloofde transacties, fraude of uw eigen handelingen, behalve zoals bepaald in de toepasselijke wetgeving en deze Overeenkomst.

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

20. Wijzigingen in deze Overeenkomst

20.1 Wij kunnen deze Overeenkomst te allen tijde bijwerken of wijzigen door u hiervan ten minste twee maanden van tevoren in kennis te stellen. De kennisgeving vindt plaats via e-mail of via de App, waarbij gebruik wordt gemaakt van de meest recente contactgegevens die u hebt verstrekt.

20.2 Indien u niet akkoord gaat met de voorgestelde wijzigingen, kunt u deze Overeenkomst te allen tijde tijdens de opzegtermijn van twee maanden beëindigen. U kunt uw resterende Beschikbare Saldo zonder kosten opnemen voordat de wijzigingen van kracht worden. Indien u ons niet vóór het einde van de opzegtermijn 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 vereiste, zullen wij die bepaling zodanig aanpassen als nodig is om aan de betreffende vereiste te voldoen. Wanneer operationele wijzigingen nodig zijn om aan nieuwe wettelijke verplichtingen te voldoen, zullen wij dergelijke wijzigingen zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is doorvoeren.

21. Taal

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

21.2 Indien deze Overeenkomst of enig 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 Nederlandse recht van toepassing.

23. Bevoegde rechtbank

23.1 U stemt in met de niet-exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken te Amsterdam, Nederland. Niet-exclusieve bevoegdheid houdt in dat u mogelijk ook het recht hebt om een procedure aan te spannen bij de rechtbanken van een ander land, indien dit op grond van het toepasselijke recht is toegestaan.

24. Diversen

24.1 Een eventuele vertraging of het nalaten door ons om enig recht of rechtsmiddel uit hoofde van deze Overeenkomst uit te oefenen, mag niet worden beschouwd als een afstand van dat recht of rechtsmiddel, noch belet dit ons om dit op een later tijdstip uit te oefenen. Dit betekent dat indien wij onze rechten jegens u in een bepaald geval niet afdwingen, wij deze in de toekomst nog steeds kunnen afdwingen.

24.2 De Rekening en de Kaart zijn producten op het gebied van elektronisch geld en betalingsdiensten en zijn geen deposito-, krediet- of bankproducten. Zij vallen niet onder het Nederlandse Depositogarantiestelsel. Dit stelsel beschermt deposito's bij banken in geval van insolventie van een bank. Als instelling voor elektronisch geld zijn wij verplicht uw gelden te waarborgen in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving. Indien wij insolvent worden, worden de gewaarborgde gelden beschermd overeenkomstig de Nederlandse wetgeving. Indien u meer informatie wenst over de wijze waarop uw geld wordt beschermd, kunt u contact opnemen met de Klantenservice.

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

24.4 U mag uw rechten of verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst niet overdragen, toewijzen of anderszins vervreemden. Deze Overeenkomst is persoonlijk aan u gebonden. U blijft aansprakelijk uit hoofde van deze Overeenkomst totdat alle aan u verstrekte Kaarten zijn verlopen of zijn geannuleerd en alle verschuldigde bedragen volledig zijn voldaan. Wij mogen onze rechten en

verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst overdragen aan een andere entiteit of onze verplichtingen uitbesteden, mits dit geen wezenlijke 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 instelling voor elektronisch geld, verleend door De Nederlandsche Bank N.V. De Kaart wordt uitgegeven door Orenda FS BV op grond van haar lidmaatschap van het Visa-netwerk of een sponsorovereenkomst.

24.6 Wij kunnen gereguleerde externe dienstverleners aanstellen om bepaalde operationele, verwerkings-, technologische, fraudebewakings-, klantondersteunings- of administratieve diensten te verrichten 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 de toepasselijke wetgeving.

Bijlage A: Overzicht van kosten en limieten

Beheerrekening en Leefgeldrekening

Kosten – Rekening

Soort kosten	Kosten (EUR)
Kosten voor het openen van een Rekening	1.8
Maandelijks 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 Slegs

Kosten – Rekening

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