



# **Wero Allgemeine Geschäftsbedingungen**

<b>1.0 Zweck</b>	<b>3</b>
<b>2.0 Definitionen</b>	<b>3</b>
<b>3.0 Teilnahmebedingungen</b>	<b>6</b>
<b>4.0 Beschreibung der Dienste und Funktionen</b>	<b>7</b>
<b>5.0 Nutzungsbedingungen der Dienste</b>	<b>10</b>
<b>6.0 Nutzung der App</b>	<b>12</b>
<b>7.0 Gebühren und Kosten</b>	<b>14</b>
<b>8.0 Sicherheit und Vertraulichkeit</b>	<b>14</b>
<b>9.0 Bekämpfung von Geldwäsche und Betrug</b>	<b>15</b>
<b>10.0 Datenschutz</b>	<b>16</b>
<b>11.0 Geistiges Eigentum</b>	<b>16</b>
<b>12.0 Haftung</b>	<b>17</b>
<b>13.0 Dauer und Beendigung</b>	<b>20</b>
<b>14.0 Meldungen und Reklamationen</b>	<b>20</b>
<b>15.0 Sperrung</b>	<b>22</b>
<b>16.0 Limits für A2A-Dienste</b>	<b>22</b>
<b>17.0 Änderung der AGB</b>	<b>22</b>
<b>18.0 Allgemeine Bestimmungen</b>	<b>23</b>
<b>19.0 Kontakt und Kommunikationen</b>	<b>23</b>
<b>20.0 Gütliche Einigung und Schlichtung</b>	<b>24</b>

## 1.0 Zweck

1.1 Diese Wero Allgemeinen Geschäftsbedingungen (in ihrer jeweils gültigen Fassung, die „**AGB**“) gelten sowohl für die Nutzung der Wero App als auch für die Nutzung der Wero Solution durch die App, welche von EPI Company SE, einer Europäischen Gesellschaft (Societas Europaea), mit eingetragenem Geschäftssitz in De Lignestraat 13, 1000 Brüssel, Belgien (RPR/RPM Brüssel, niederländischsprachige Abteilung), und eingetragen bei der Crossroads Bank for Enterprises unter der Nummer 0755.811.726 (im Folgenden als „**EPI**“, „**WIR**“, „**UNS**“ oder „**UNSER**“ bezeichnet), bereitgestellt wird. EPI ist von der Belgischen Nationalbank als Zahlungsinstitut, das dem Gesetz über Zahlungsinstitute unterliegt, für die Erbringung von Zahlungsauslösediensten und Kontoinformationsdiensten zugelassen. Die Zulassung kann beim offiziellen Register der Belgischen Nationalbank unter der folgenden Adresse eingesehen werden: <https://www.nbb.be/en/no-lang/77489>.

1.2 Zweck der AGB ist es, die Nutzungsbedingungen der Wero Solution durch die von EPI dem Nutzer (auch als „**SIE**“ oder „**IHRE**“) zur Verfügung gestellte App festzulegen. Die AGB treten am 30. Juni 2024 in Kraft und sind auf der Website von Wero Solution unter [www.wero-wallet.eu](http://www.wero-wallet.eu) abrufbar.

1.3 Die AGB bilden den Rahmenvertrag für Zahlungsdienste gemäß Art. VII.20 des CEL. Die AGB sind in den Sprachen Englisch, Niederländisch, Französisch und Deutsch abrufbar. Bei Abweichungen zwischen der englischen Version und der Version in einer anderen Sprache gilt die Version des Landes, in dem Ihr Konto bei dem EPI-Mitglied verknüpft ist. Für die Dauer unseres Vertragsverhältnisses mit Ihnen erfolgt die gesamte Kommunikation zwischen Ihnen und uns in englischer, niederländischer, französischer oder deutscher Sprache. Hiervon ausgenommen ist unser EPI-Support-Team, das auf Englisch, Französisch und Deutsch zur Verfügung steht.

1.4 Indem Sie die App herunterladen, installieren, aktivieren und nutzen, stimmen Sie zu, an diese AGB gebunden zu sein und die Wero Solution gemäß den in diesen AGB beschriebenen Bedingungen zu nutzen. Wenn Sie mit diesen AGB nicht einverstanden sind, dürfen Sie die App nicht herunterladen, installieren, aktivieren oder nutzen.

1.5 Die AGB werden durch die Wero App Datenschutzerklärung ergänzt, die der Nutzer durch Herunterladen, Installieren, Aktivieren und Nutzen der App als gelesen und akzeptiert bestätigt. Diese Dokumente können jederzeit auf der Website der Wero Solution unter [www.wero-wallet.eu](http://www.wero-wallet.eu) sowie innerhalb der App eingesehen werden. Wir empfehlen Ihnen, diese Dokumente regelmäßig zu überprüfen.

1.6 Sollten zwischen den Bestimmungen der AGB und den länderspezifischen AGB Unterschiede bestehen, so gelten vorrangig die länderspezifischen AGB, jedoch nur in Bezug auf die entsprechende Rechtsordnung, welche von dieser länderspezifischen AGB erfasst wird.

## 2.0 Definitionen

Die nachstehenden, mit Großbuchstaben beginnenden Begriffe in den AGB (einschließlich Abschnitt 1.0 oben) haben unabhängig davon, ob sie im Singular oder im Plural verwendet werden, folgende Bedeutung:

„**A2A-Dienste**“ bezeichnet Account-to-Account-Dienste (Konto zu Konto), die von EPI angeboten und in Abschnitt 4.1 („Beschreibung der A2A-Dienste“) der AGB beschrieben werden. Hierzu gehören auch die Zahlungsauslösedienste.

„**Akzeptant**“ bezeichnet einen Einzelhändler oder jede(s) andere Einheit, Firma, Unternehmen oder Regierungsstelle/lokale Verwaltung, die die Wero Solution direkt oder durch einen Zahlungsvermittler nutzt, um

Gelder als Zahlungsempfänger zu erhalten oder an einen Zahler zu erstatten.

„**Akzeptant PSP**“ bezeichnet einen Zahlungsdiensteanbieter, der Mitglied des EPI-Systems ist und direkt oder durch einen Zahlungsvermittler mit einem Akzeptanten einen Vertrag über die Annahme und Verarbeitung von Wero Transaktionen schließt.

„**Kontoinformationsdienst**“ oder „**KID**“ bezeichnet den von EPI bereitgestellten Dienst zur Bereitstellung konsolidierter Informationen zu Konten von einem (oder mehreren) berechtigten ASPSP, wie in Abschnitt 4.2 der AGB beschrieben („Beschreibung der Kontoinformationsdienste“). Diese Dienste können im Sinne von Art. I.9, 33/12° des CEL als Kontoinformationsdienste beschrieben werden.

„**App**“ bezeichnet die mobile Zahlungsanwendung, die EPI dem Nutzer zur Verfügung stellt und dem Nutzer die Nutzung der Dienste ermöglicht.

„**Konto**“ bezeichnet jedes von Ihnen bei einem berechtigten ASPSP geführte Zahlungskonto in Euro, das in der App registriert ist.

„**Geschäftstag**“ bezeichnet einen Tag, an dem EPI für den Geschäftsverkehr geöffnet ist.

„**CEL**“ bezeichnet das belgische Gesetzbuch zum Wirtschaftsrecht, in der jeweils gültigen Fassung.

„**Person**“ bezeichnet jeden Teilnehmer, der nicht der Nutzer ist, welcher die Wero Solution nutzt, um Gelder an den Nutzer zu senden oder vom Nutzer zu empfangen.

„**Inhalt**“ bezeichnet jeden personalisierten Inhalt (Text, Bild, ...), der von einem Nutzer über die App gemäß Abschnitt 6.3 der AGB („Besondere Bestimmungen zum Teilen von Inhalten“) geteilt wird.

„**Daten**“ bezeichnet alle Nutzerdaten, die zur Bereitstellung der Wero Solution von EPI verarbeitet werden, unabhängig davon, ob es sich um personenbezogene Daten, personalisierte Sicherheitsanmeldedaten und/oder sensible Zahlungsdaten handelt.

„**Datenschutzgesetz**“ bezeichnet die Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 (die „**Datenschutz-Grundverordnung**“ oder „**DSGVO**“) sowie alle damit verbundenen einzelstaatlichen Umsetzungsvorschriften der EU-Mitgliedstaaten.

„**Gerät**“ bezeichnet das Gerät des Nutzers (z. B. Smartphone, Tablet, ...), auf dem die App installiert ist.

„**Dauerhaftes Medium**“ bezeichnet alle Instrumente, die es dem Nutzer ermöglichen, an ihn persönlich gerichtete Informationen so zu speichern, dass er während eines für den Informationszweck angemessenen Zeitraums auf diese zugreifen kann und die es ihm ermöglichen, die gespeicherten Informationen in unveränderter Form zu reproduzieren.

„**Berechtigter ASPSP**“ bezeichnet jeden kontoführenden Zahlungsdienstleister im Sinne von Art. I.9, 33/13 des CEL der i) dem Nutzer ein Konto zur Verfügung stellt, (ii) Mitglied des EPI-Systems ist und (iii) seinen Kunden erlaubt, die App zu nutzen.

„**EPI-Marke**“ bezeichnet einen Handelsnamen, Namen, ein Wort, ein Logo, Firmenzeichen, Handelsmarken, ein Design, Symbol, Erkennungszeichen, Dienstleistungszeichen, Handelsbezeichnungen, andere Bezeichnungen oder eine Kombination davon, die EPI besitzt oder in welcher Art auch immer kontrolliert und zur Kennzeichnung seiner Produkte oder Dienstleistungen anwendet.

„**EPI-Mitglied**“ bezeichnet einen Zahlungsdienstleister, der vom EPI-System die Lizenz erhalten hat, als berechtigter ASPSP-Zahlungsdienstleister oder als Zahlungsdienstleister für Akzeptanten in Bezug auf das EPI-System zu handeln.

„**EPI-System**“ bezeichnet das gemäß Artikel 2.7 der SCT-/SDD-Verordnung definierte Zahlungsschema, das Regeln, Verfahren, Standards und/oder Leitlinien festlegt, welche die Funktionsweise der Wero Solution zwischen den EPI-Mitgliedern regeln.

„**EPI-Support**“ bezeichnet das Support-Team von EPI, das gemäß Abschnitt 19.0 der AGB („Kontakt und Kommunikation“) zur Verfügung steht.

„**Ausführungszeit**“ bezeichnet die für die Bearbeitung einer Sofortüberweisung angestrebte maximale Ausführungszeit von 10 Sekunden, wobei der Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers dem Zahlungsdienstleister des Zahlers entweder die dem Zahlungsempfänger verfügbar gemachten Mittel oder die Ablehnung der Sofortüberweisung mitteilt.

„**Geistige Eigentumsrechte**“ bezeichnet (a) alle Urheber- und verwandten Rechte, Rechte an Know-how, Geschäftsgeheimnissen, Rechte an Computersoftware sowie nicht eingetragene Marken-, Handelsnamen und Designrechte; (b) alle eingetragenen geistigen Eigentumsrechte und Anmeldungen für eingetragene geistige Eigentumsrechte, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Handelsmarken, Designs, Patentrechte und Domainnamen; (c) alle Rechte, die Registrierung dieser Rechte zu beantragen und (d) alle sonstigen geistigen Eigentumsrechte und gleichwertige oder ähnliche in der Welt bestehende Schutzformen.

„**Sofortüberweisung**“ bezeichnet eine Überweisung, die gemäß der geltenden Fassung des vom Europäischen Zahlungsverkehrsausschuss veröffentlichten Regelwerks zur Sofortüberweisung durchgeführt wird.

„**Gesetz über Zahlungsinstitute**“ bezeichnet das belgische Gesetz vom 11. März 2018 über den Status und die Aufsicht von Zahlungsinstituten und E-Geld-Instituten, den Zugang zum Geschäft des Zahlungsdienstleisters zur Ausgabe von E-Geld sowie den Zugang zu Zahlungssystemen in der jeweils gültigen Fassung.

„**Belgische Nationalbank**“ oder „**NBB**“ bezeichnet die Aufsichtsbehörde, die in Belgien für die Beaufsichtigung von Zahlungsinstituten, einschließlich der Überwachung und Durchsetzung der Einhaltung der im belgischen Staatsgebiet anwendbaren Finanzvorschriften und Standards, zuständig ist. Kontakt: Boulevard de Berlaimont 14 1000 Brüssel RPR Brüssel USt-ID: BE 0203.201.340 info@nbb.be +32 2 221 21 11.

„**Zahlungsdienste**“ bezeichnet die in Anhang I.A des Gesetzes über Zahlungsinstitute und Art. I.9, 1° des CEL aufgeführten Zahlungsdienste, die sich auf die in Buch VII des CEL verwendeten Definitionen beziehen.

„**Zahlungsauslösedienst**“ (engl.: Payment Initiation Service oder „**PIS**“) bezeichnet den von EPI bereitgestellten Dienst, wobei Wero Transaktionen in den Anwendungsfällen P2P/P2Pro Send Money, Remote E-Commerce, Remote M-Commerce und POS (jeweils wie in Abschnitt 4.1. beschrieben) über Wero Solution initiiert werden. Diese Dienste gelten als Zahlungsauslösedienste im Sinne des Art. I.9, 33/11° des CEL.

„**Personenbezogene Daten**“ bezeichnen im Sinne des Artikel 4.1 der DSGVO alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen.

„**Personalisierte Sicherheitsanmeldedaten**“ bezeichnen die personalisierten Daten, die dem Nutzer vom berechtigten ASPSP für Authentifizierungszwecke zur Verfügung gestellt werden.

„**Rom I-Verordnung**“ bezeichnet die Verordnung (EG) Nr. 593/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 17. Juni 2008 über das auf vertragliche Schuldverhältnisse anzuwendende Recht in der jeweils gültigen Fassung.

„**SCT-/SDD-Verordnung**“ bezeichnet die Verordnung (EU) Nr. 260/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. März 2012 zur Festlegung der technischen Vorschriften und der Geschäftsanforderungen für Überweisungen und Lastschriften in Euro in der jeweils gültigen Fassung.

„**Sensible Zahlungsdaten**“ bezeichnet alle Daten im Sinne des Art. I.9, 33/18° des CEL, einschließlich personalisierter Sicherheitsanmeldedaten, die zu Betrugszwecken verwendet werden könnten. Der Name des Nutzers und die im Rahmen der Dienste verwendete Kontonummer stellen keine sensiblen Zahlungsdaten dar.

„**Dienste**“ bezeichnen die von EPI dem Nutzer über die App gemäß Abschnitt 4.0 der AGB („**Beschreibung der Dienste und Funktionen**“) bereitgestellten Dienste; diese schließen die A2A-Dienste und die Kontoinformationsdienste ein.

„**Länderspezifische AGB**“ bezeichnet jeweils die spezifischen Geschäftsbedingungen für Belgien, Deutschland und Frankreich.

„**Starke Kundenauthentifizierung**“ bezeichnet eine Authentifizierung, die auf der Verwendung von zwei oder mehr Elementen basiert, die den Kategorien Wissen (etwas, was nur der Nutzer weiß), Besitz (etwas, was nur der Nutzer besitzt) und Inhärenz (etwas, was der Nutzer ist) zugeordnet sind, die voneinander unabhängig sind, sodass ein Verstoß gegen ein Element die Zuverlässigkeit der anderen nicht gefährdet, und so konzipiert sind, dass die Vertraulichkeit der Authentifizierungsdaten geschützt sind.

„**Transaktion**“ bezeichnet die bzw. den vom Zahler, im Namen des Zahlers oder vom Zahlungsempfänger ausgelöste(n) Bereitstellung, Transfer oder Abhebung eines Geldbetrags, unabhängig von etwaigen zugrunde liegenden Verpflichtungen im Verhältnis zwischen Zahler und Zahlungsempfänger.

„**NUTZER**“ bezeichnet eine Person, die die in Abschnitt 3.0 der AGB festgelegten Teilnahmebedingungen („**Teilnahmebedingungen**“) erfüllt und den AGB für die Nutzung der Wero Solution zugestimmt hat.

„**Wero App Datenschutzerklärung**“ bezeichnet UNSERE Datenschutzerklärung, die SIE über die Verarbeitung personenbezogener Daten durch EPI als Datenverantwortlichen für den Betrieb der Wero Solution informieren möchte und die auf der Wero Solution Website verfügbar ist.

„**Wero Solution**“ bezeichnet die Zahlungslösung von EPI, die dem NUTZER ermöglicht, die dem NUTZER über die App mit dem Markennamen „**wero**“ bereitgestellten Dienste zu nutzen.

„**Wero Transaktion**“ bezeichnet einen durch Wero Solution ausgelösten Zahlungsvorgang.

### **3.0 „Gesetz über digitale Dienste“ bezeichnet die Verordnung (EU) Nr. 2022/2065 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 19. Oktober 2022 über einen Binnenmarkt für digitale Dienste und zur Änderung der Richtlinie 2000/31/EG, in der jeweils gültigen Fassung Teilnahmebedingungen**

3.1 Für die Nutzung der Wero Solution muss der Nutzer kumulativ:

- i. eine natürliche Person sein;
- ii. das von seinem berechtigten ASPSP für die Nutzung der Dienste geforderte Mindestalter haben;
- iii. voll geschäftsfähig sein, um einen Vertrag abzuschließen, und unter keinem gesetzlichen oder gerichtlichen Verbot oder unter einer Beschränkung stehen. Wenn ein Nutzer nach Anmeldung unter rechtlichen Schutz gestellt wird, hat der Nutzer oder gegebenenfalls der gesetzliche Vertreter des Nutzers unverzüglich EPI über die Anordnung des rechtlichen Schutzes zu informieren;
- iv. ein Verbraucher im Sinne des Art. I.1, 2° des CEL sein, d. h., zu einem Zweck handeln, der außerhalb seiner gewerblichen, Handels-, Geschäfts- oder berufsmäßigen Tätigkeit liegt;
- v. in einem der Länder des europäischen Wirtschaftsraums („**EW**“) ansässig sein;
- vi. darf die Person keine „**US-Person**“ sein oder einer solchen gleichgestellt sein, d. h., der Nutzer ist kein **US-Steuerzahler** im Sinne der **US-Steuerbehörden** und des **US-amerikanischen Kontensteuergesetzes**

- „Foreign Account Tax Compliance Act“ (FATCA) vom 18. März 2010;
- vii. darf die Person ausschließlich ein Konto nutzen, das bei einem berechtigten ASPSP auf ihren Namen eröffnet wurde, und
  - viii. muss die Person über ein Gerät verfügen, auf dem die App installiert ist.

3.2 Diese AGB gelten nur für Nutzer, die Verbraucher im Sinne von Art. I.1, 2° des CEL sind. Die Wero Solution ist ausschließlich für die persönliche Verwendung des Nutzers bestimmt. Es ist dem Nutzer strengstens untersagt, die App zu verleihen oder zu übertragen oder anderweitig einer Person Zugriff auf die Wero Solution zu gewähren. Jede Abtretung oder Übertragung der App an Dritte ist strengstens untersagt und führt zur Kündigung des Nutzerzugangs zu der Wero Solution durch EPI, ohne dass es hierzu einer vorherigen Ankündigung bedarf.

3.3 Der Nutzer erklärt ausdrücklich, dass sämtliche zum Zeitpunkt seiner Anmeldung zu Wero Solutions bereitgestellten Informationen richtig, korrekt und aktuell sind und verpflichtet sich, EPI unverzüglich über jede Änderung bezüglich dieser Informationen zu informieren. Unbeschadet des Abschnitts 12.1 haftet EPI nicht für etwaige Folgen, die sich für den Nutzer aus der Nichtbeachtung seiner Pflichten nach diesem Abschnitt 3.3 ergeben.

3.4 Indem Sie diese AGB akzeptieren, versichern Sie uns, dass Sie die AGB als Hauptpartei eingehen und die Wero Solution als solche nutzen werden, dass Sie nicht als Vertreter im Namen einer dritten Partei handeln, und Sie verpflichten sich, dass Sie die Wero Solution nicht im Namen einer dritten Partei nutzen oder im Namen Dritter eine Wero Transaktion durchführen werden. Sie verpflichten sich uns gegenüber außerdem, dass Sie die in diesem Abschnitt 3.0 enthaltenen Anforderungen einhalten werden, solange diese AGB für Sie gelten.

## 4.0 Beschreibung der Dienste und Funktionen

Die Wero Solution ermöglicht es Ihnen, durch die Nutzung der App von den nachstehend beschriebenen Diensten zu profitieren. Die Dienste umfassen die A2A-Dienste und die Kontoinformationsdienste.

### 4.1 Beschreibung der A2A-Dienste

4.1.1 Wero Solution ermöglicht es Ihnen, Account-to-Account-Zahlungsvorgänge (Konto-zu-Konto) zwischen dem Ihnen zugewiesenen Konto und Konten einer Drittbank innerhalb der Ausführungszeit und ohne Angaben zum Zahlungsinstrument (d. h. IBAN des Zahlungskontos) austauschen zu müssen, zu initiieren. Die Wero Solution kann verwendet werden, um in den folgenden Anwendungsfällen Transaktionen einzuleiten:

- i. **P2P/P2Pro Send Money-Transaktion:** P2P/P2Pro Send Money-Transaktion ermöglicht es Ihnen, Gelder an eine Person oder an einen Akzeptanten durch Sofortüberweisung zu transferieren:
  - a. Entweder im Rahmen einer persönlichen Zahlung (Face-to-Face-Zahlung) mit dem Zahlungsempfänger mittels QR-Code oder einer anderen von Wero Solution zugelassenen Technologie;
  - b. oder im Rahmen einer Fernzahlung, (i) indem Sie den Zahlungsempfänger aus den Kontakten Ihres Telefonbuchs wählen (vorausgesetzt, Sie haben einer Verknüpfung des Kontaktverzeichnisses mit der App zugestimmt), oder (ii) durch Eingabe der Telefonnummer oder E-Mail-Adresse des Zahlungsempfängers oder (iii) durch das Akzeptieren einer von einer Person oder einem Akzeptanten ausgestellten Zahlungsanforderung.
- ii. **P2P/P2Pro Receive Money-Transaktion:** P2P/P2Pro Receive Money-Transaktion ermöglicht es Ihnen,

- Gelder von einer Person oder von einem Akzeptanten durch Sofortüberweisung zu erhalten;
- iii. **P2P Request Money-Transaktion:** P2P Request Money-Transaktion ermöglicht es Ihnen, von einer Person eine Geldüberweisung anzufordern und, sobald die Zahlungsanforderung vom Zahler genehmigt wurde, durch eine Sofortüberweisung die Geldmittel zu erhalten;
  - iv. **Remote E-Commerce-Transaktion:** E-Commerce-Transaktion ermöglicht es Ihnen, auf einer E-Commerce-Webseite im Austausch für ein Produkt oder die Bereitstellung einer Dienstleistung Geldmittel über eine Sofortüberweisung an einen Akzeptanten zu senden;
  - v. **Remote M-Commerce-Transaktion:** M-Commerce-Transaktion ermöglicht es Ihnen, auf einer E-Commerce-Webseite oder in einer E-Commerce App (in-app) mit Zugriff über das Mobilgerät, auf dem die App installiert ist, im Austausch für ein Produkt oder die Bereitstellung einer Dienstleistung Geldmittel durch eine Sofortüberweisung an einen Akzeptanten zu senden;
  - vi. **POS-Transaktion:** Point-of-Sale(POS)-Transaktion ermöglicht es Ihnen, am Verkaufspunkt des Akzeptanten im Austausch für ein Produkt oder die Bereitstellung einer Dienstleistung Geldmittel durch eine Sofortüberweisung an diesen Akzeptanten zu senden;
  - vii. **Spenden an gemeinnützige Einrichtungen:** Eine Spende an eine gemeinnützige Einrichtung ermöglicht es Ihnen, Geldmittel als Spende an eine gemeinnützige Einrichtung durch eine Sofortüberweisung zu senden und einen Zahlungsnachweis über diese Spende zu erhalten (wenn dieser Zahlungsnachweisservice von Ihrem berechtigten ASPSP zur Verfügung gestellt wird).

4.1.2 Die Wero Solution gibt Ihnen durch die im vorgenannten Abschnitt 4.1.1. beschriebenen Anwendungsfälle Remote E-/M-Commerce und POS-Transaktionen die Möglichkeit, Transaktionen mittels der folgenden EPI-Einwilligungstypen zuzustimmen:

- i. **Einfache Transaktionen**, die sofort, nachdem Sie die Transaktion in Ihrer App akzeptiert haben, ausgeführt werden;
- ii. **vorab autorisierte Transaktionen**, die es Ihnen ermöglichen, bis zu einem Höchstbetrag Zahlungstransaktionen an den Akzeptanten vorab zu autorisieren, die dann, immer wenn die mit Ihnen für deren Ausführung vereinbarte(n) Bedingung(en) erfüllt sind, vollständig oder teilweise ausgeführt werden (z. B. Zahlungsausführung, wenn die erworbenen Güter geliefert oder versandt wurden oder wenn Sie aus einem Hotel auschecken oder wenn Sie an einer Tankstelle getankt haben);
- iii. **Hinterlegung einer Kaution bei einem Akzeptanten bis zu einem Höchstbetrag**, die nur ausgeführt wird, wenn die mit dem Akzeptanten vereinbarten Bedingungen erfüllt sind (einschließlich der Möglichkeit einer Ausführung im Falle eines Nichterscheinens eines Nutzers in einem Hotel). Andernfalls werden die Mittel freigegeben;
- iv. **Abonnements**, die Ihnen die Annahme eines Zahlungsplans ermöglichen, der dem Akzeptanten den Empfang wiederkehrender Zahlungen mit einer Häufigkeit und über einen Betrag gemäß den zwischen Ihnen und dem Akzeptanten vereinbarten Bedingungen erlaubt;
- v. **Abschlagszahlungen**, die Ihnen die Annahme eines Zahlungsplans für die Aufteilung einer Anschaffung in verschiedene Abschlagszahlungen entsprechend dem zwischen Ihnen und dem Akzeptanten vereinbarten Abschlagsplan ermöglichen;
- vi. **künftige „Ein-Klick“-Transaktionen**, die es Ihnen erlauben, den Akzeptanten in Ihre Liste der „vertrauenswürdiger Empfänger“ aufzunehmen und damit eine „Ein-Klick“-Erfahrung bei nachfolgenden Zahlungstransaktionen an diesen Akzeptanten zu ermöglichen, ohne dass bei diesen künftigen Transaktionen eine starke Kundenauthentifizierung gemäß geltendem Recht angewendet werden muss;
- vii. **vom Akzeptanten eingeleitete künftige Transaktionen**, die Ihnen die Annahme eines Zahlungsplans erlauben, der es dem Akzeptanten ermöglicht, gemäß den zwischen Ihnen und dem Akzeptanten vereinbarten Bedingungen und der vereinbarten Häufigkeit künftige Lastschriften von



Ihnen zu veranlassen;

- viii. **Rückerstattungen**, die auf der Grundlage der mit Ihnen getroffenen Vereinbarung vom Akzeptanten eingeleitet werden und die Ihrem Konto gutgeschrieben werden.

4.1.3 Die Wero Solution ermöglicht Ihnen durch die im vorgenannten Abschnitt 4.1.1 beschriebenen Anwendungsfälle P2P, P2Pro und Spenden die Ausführung der folgenden EPI-Einwilligungstypen:

- i. **Send Money-Transaktionen**, ermöglichen es Ihnen, eine Zahlung an einen Zahlungsempfänger (eine Person oder einen Akzeptanten) einzuleiten, den Handlungsbevollmächtigten des Zahlungsempfängers auszuwählen (manuell, durch Auswahl aus der Kontaktliste oder durch Scannen des QR-Codes des Zahlungsempfängers);
- ii. **Request money-Transaktionen**, ermöglichen es dem Zahlungsempfänger (eine Person oder ein Akzeptant), durch Auswahl Ihres Zahlungsvertreeters (manuell, durch Auswahl aus der Kontaktliste oder durch Scannen Ihres QR-Codes) eine Zahlungsanforderung an Sie zu senden oder einen QR-Code mit der Zahlungsanforderung (welcher von Ihnen gescannt wird) zu erstellen.

#### 4.2 Beschreibung des Kontoinformationsdienstes

Die Wero Solution bietet Ihnen einen Informationsdienst, mit dem Sie auf Ihrem Konto auf folgende Informationen zugreifen können:

- i. **Kontostand**: Wir können auf sicherem Weg auf den Kontostand Ihres zugrunde liegenden Kontos zugreifen und diesen in der App anzeigen, um Ihnen eine aktuelle und genaue Ansicht Ihres verfügbaren Guthabens zu geben und es Ihnen zu ermöglichen, Ihre Finanzen auf einfache Weise zu verwalten und informierte Entscheidungen zu treffen, wenn Sie die App für Wero Transaktionen nutzen.
- ii. **Transaktionsverlauf**: Wir rufen den Transaktionsverlauf von Ihrem zugrunde liegenden Konto ab und zeigen diesen an, einschließlich der Transaktionen, die mit und ohne die App durchgeführt wurden. Indem Sie Ihren Transaktionsverlauf an einem Ort zusammenführen, bieten wir einen umfassenden und bequemen Überblick über alle Ihre finanziellen Aktivitäten, was die Nachverfolgung und Überwachung Ihrer Ausgaben einfacher macht.

#### 4.3 Beschreibung der anderen Funktionalitäten

4.3.1 Die App beinhaltet einige weitere Funktionen:

- i. Die Möglichkeit, bei der Durchführung von Wero Transaktionen Inhalte (zusätzliche Texte, Bilder oder GIFs) mit anderen Nutzern der App zu teilen und die App individuell anzupassen.
- ii. Die Funktion Rechnungssplitting (sofern diese von Ihrem berechtigten ASPSP bereitgestellt wird) erlaubt es Ihnen, Geldmittel von mehreren Personen in der App anzufordern und/oder Geldforderungen von anderen Personen zu erhalten.

4.3.2 Akzeptanten und/oder Akzeptanten PSPs können die folgenden Funktionen nutzen:

- i. **Stornierung**: Ein Dienst, der es dem Akzeptanten ermöglicht, eine zuvor ausgelöste, aber noch nicht ausgeführte Wero Transaktion zu widerrufen;
- ii. **Vorab-Autorisierung**: Ein Dienst, der dem Akzeptanten die Reservierung eines Betrags ermöglicht, um sicherzustellen, dass für die Erfassung ausreichend Geldmittel vorhanden sind, um eine spätere Wero

Transaktion in einer oder mehreren Zahlungsanforderung(en) durchzuführen. Der Dienst Vorab-Autorisierung wird nur für die Reservierung des Betrags verwendet, da der endgültige Betrag der tatsächlichen Zahlung noch nicht bekannt ist;

- iii. **Verzögerte Transaktion:** Ein Dienst, der es dem Akzeptanten PSP ermöglicht, eine Zahlungsanforderung über einen vorläufigen Betrag und die Vervollständigung des endgültigen Betrags innerhalb eines begrenzten Zeitrahmens durchzuführen.

4.3.3 Sie können sich bei Ihrem Zahlungskonto in der App nur anmelden, wenn Sie Ihr Zahlungskonto bei einem berechtigten ASPSP führen. Wenn Ihr kontoführender Zahlungsdienstleister kein berechtigter ASPSP ist, werden Sie an die Mobile-Banking-App Ihres kontoführenden Zahlungsdienstleisters weitergeleitet.

## 5.0 Nutzungsbedingungen der Dienste

### 5.1 Nutzung der Dienste

Um die Dienste in Anspruch zu nehmen, müssen Sie nach dem Download der App Ihr Konto in der App bei einem berechtigten ASPSP anmelden. Befolgen Sie dazu die Bedingungen und Anweisungen des berechtigten ASPSP. Dies gilt insbesondere in Bezug auf die starke Kundenauthentifizierung.

### 5.2 Nutzung der A2A-Dienste

5.2.1 Gemäß Art. VII.32 und VII.50 des CEL werden Sie darüber informiert, dass Sie einen durch die EPI-App ausgelösten Zahlungsauftrag nicht widerrufen können, sobald Sie uns Ihre Zustimmung für die Einleitung der Wero Transaktion erteilt haben. Diese Zustimmung gilt als von Ihnen erteilt, sobald Sie alle Merkmale der Zahlungsanforderung validiert haben, bevor oder nachdem Sie den Betrag festlegen, durch:

- i. Eingabe Ihrer PIN auf Ihrem Gerät, auf dem die App installiert ist;
- ii. Übermittlung oder Verwendung personalisierter Sicherheitsanmeldedaten während einer Wero Transaktion;
- iii. Bestätigung der Wero Transaktion;
- iv. indem Sie Ihr Gerät, auf dem die App installiert ist, vor ein Gerät halten, welches das Vorhandensein der „Kontaktlos“-Technologie erkennt oder
- v. Nutzung eines Geräts zur biometrischen Erkennung (zum Beispiel: Fingerabdrucksensor auf Ihrem Gerät).

5.2.2 Wenn Sie Ihre personalisierten Sicherheitsanmeldedaten im Rahmen einer Serie von Wero Transaktionen angeben, erteilen Sie nur einmal eine Zustimmung für alle diese Wero Transaktionen.

### 5.2.3 Unbeschadet der vorstehenden Bestimmungen gilt nach Erteilung Ihrer Zustimmung Folgendes:

- i. Bei einer Wero Transaktion, deren Ausführung für einen späteren Zeitpunkt geplant ist (einschließlich einer Zahlungstransaktion, die Teil einer Serie ist), können Sie Ihre Zustimmung spätestens bis Ende des Geschäftstages widerrufen, welcher dem für die Ausführung der entsprechenden Transaktion vereinbarten Geschäftstag unmittelbar vorausgeht, und
- ii. bei einer Wero Transaktion in Form einer Lastschrift können Sie den Zahlungsauftrag spätestens bis Ende des Geschäftstages widerrufen, welcher dem Geschäftstag, der für die Abbuchung der Geldmittel vereinbart wurde, vorausgeht.

5.2.4 Durch die Nutzung der A2A-Dienste stimmen Sie ausdrücklich zu:

- i. dass Sie allein dafür verantwortlich sind, die für Sie geltenden gesetzlichen Verpflichtungen zu erfüllen, wie beispielsweise Ihre steuerlichen Pflichten;
- ii. dass alle durch die Wero Solution ausgeführten Transaktionen alle geltenden Gesetze und Vorschriften erfüllen, einschließlich der Gesetze zur Bekämpfung von Bestechung und Steuergesetze, und Sie verpflichten sich, die Wero Solution nicht für den Erwerb von gesetzlich verbotenen Diensten oder Produkten zu verwenden;
- iii. dass Sie allein für die von Ihnen in Auftrag gegebenen und autorisierten Wero Transaktionen haften. Sobald die Wero Transaktion durchgeführt und validiert wurde, wird das ausgewählte Konto belastet;
- iv. die Identität und die eindeutige Kennung des Zahlungsempfängers sicherzustellen und den Betrag der Wero Transaktion zu überprüfen; unbeschadet des Abschnitts 12.1 können wir nicht für Fehler, die von Ihnen begangen wurden, haftbar gemacht werden;
- v. jeden Zahlungsauftrag, der auf Ihrem Konto getätigt wird, anzuerkennen und zu bezahlen. Daher müssen Sie vor Erteilung eines Zahlungsauftrags sicherstellen, dass auf Ihrem Konto ausreichend frei verfügbare Mittel vorhanden sind sowie ausreichend frei verfügbare Mittel auf Ihrem Konto verfügbar halten, bis die Wero Transaktion ausgeführt wurde.

5.2.5 Die Zahlungsauslösedienste werden von EPI gemäß den einschlägigen Bestimmungen des Gesetzes über Zahlungsinstitute bereitgestellt. Diesbezüglich verpflichten wir uns:

- i. Ihre Geldmittel zu keinem Zeitpunkt im Rahmen der Bereitstellung der Zahlungsauslösedienste zu halten;
- ii. sicherzustellen, dass Ihre personalisierten Sicherheitsanmeldedaten keiner anderen Person als Ihnen und dem Aussteller der personalisierten Sicherheitsanmeldedaten zugänglich sind, und dass sie von uns über sichere und effiziente Kanäle übermittelt werden;
- iii. sicherzustellen, dass alle sonstigen Informationen über Sie, die wir im Rahmen der Bereitstellung der Zahlungsauslösedienste erhalten, nur dem Zahlungsempfänger und dies nur mit Ihrer Zustimmung zur Verfügung gestellt werden;
- iv. uns dem ASPSP gegenüber jedes Mal auszuweisen, wenn eine Zahlung initiiert wird;
- v. keine sensiblen Zahlungsdaten von Ihnen zu speichern;
- vi. von Ihnen keine anderen Daten anzufordern als solche, die für die Bereitstellung des Zahlungsauslösedienstes erforderlich sind;
- vii. keine Daten für andere Zwecke als für die Bereitstellung des von Ihnen ausdrücklich angeforderten Zahlungsauslösedienstes zu verwenden, darauf zuzugreifen oder zu speichern;
- viii. nicht den Betrag, den Zahlungsempfänger oder irgendein anderes Merkmal der Wero Transaktion zu verändern;
- ix. mit Ihnen, dem kontoführenden Zahlungsdienstleister (ASPSP) und dem berechtigten Empfänger in einer sicheren Weise zu kommunizieren.

5.2.6 Für jede Wero Transaktion stellen wir Ihnen nach Erhalt des Zahlungsauftrags einen elektronischen Wero Transaktionsbeleg zur Verfügung, auf dem alle nachstehenden Informationen angezeigt werden:

- i. eine Bestätigung der erfolgreichen Einleitung des Zahlungsauftrags beim berechtigten ASPSP;
- ii. eine Referenz, anhand derer Sie die Wero Transaktion identifizieren können;
- iii. der Betrag der Wero Transaktion;
- iv. gegebenenfalls der Wechselkurs, der bei der Wero Transaktion verwendet wurde, und der Betrag der Wero Transaktion nach dieser Währungsumrechnung und
- v. das Datum des Eingangs des Zahlungsauftrags.

5.2.7 Auf Ihre Anfrage stellen wir Ihnen elektronische monatliche Transaktionsübersichten zur Verfügung, in der die vorstehend aufgeführten Angaben für jede von Ihnen im Laufe dieses Monats ausgeführten Wero Transaktion enthalten sind. Diese monatlichen Transaktionsübersichten werden in der App zur Verfügung gestellt.

5.2.8 Wir können die Einleitung eines Zahlungsauftrags ablehnen, wenn (i) der Zahlungsauftrag nicht den geltenden Gesetzen und Vorschriften entspricht oder (ii) wenn Sie oder Ihre Zahlungsanordnung nicht den AGB entsprechen. Der Grund für die Ablehnung wird Ihnen spätestens am Geschäftstag nach Eingang des Zahlungsauftrags über die App mitgeteilt, es sei denn, eine solche Mitteilung ist aufgrund geltender Gesetze oder Vorschriften verboten.

5.2.9 A2A-Dienste unterliegen den in Abschnitt 16.0 der AGB („**Beschränkungen der A2A-Dienste**“) beschriebenen Beschränkungen für die Dienste.

### 5.3 Verwendung des Kontoinformationsdienstes

Der Kontoinformationsdienst wird von EPI gemäß den einschlägigen Bestimmungen des Gesetzes über Zahlungsinstitute bereitgestellt. Diesbezüglich verpflichten wir uns:

- i. den Kontoinformationsdienst nur bereitzustellen, wenn Sie hierfür Ihre Zustimmung erteilt haben;
- ii. sicherzustellen, dass Ihre personalisierten Sicherheitsanmeldedaten keiner anderen Person als Ihnen und dem Aussteller der personalisierten Sicherheitsanmeldedaten zugänglich sind, und dass sie von uns über sichere und effiziente Kanäle übermittelt werden;
- iii. uns dem ASPSP gegenüber für jede Kommunikationssitzung auszuweisen;
- iv. nur auf die Informationen der von Ihnen bestimmten Zahlungskonten und auf die damit in Zusammenhang stehenden Zahlungsvorgänge zuzugreifen;
- v. keine sensiblen Zahlungsdaten anzufordern, die mit dem Konto verknüpft sind;
- vi. keine Daten für andere Zwecke als zur Durchführung des von Ihnen ausdrücklich angeforderten Kontoinformationsdienstes zu verwenden, darauf zuzugreifen oder zu speichern, wobei das geltende Datenschutzgesetz jeweils einzuhalten ist;
- vii. mit Ihnen, dem kontoführenden Zahlungsdienstleister (ASPS) und dem berechtigten Empfänger in einer sicheren Weise zu kommunizieren.

## 6.0 Nutzung der App

### 6.1 Herunterladen und Installieren der App

- i. Um Wero Solution nutzen zu können, müssen Sie die kostenlos verfügbare App auf Ihr Gerät herunterladen. Eine Liste der Länder, in denen die App von den App-Stores heruntergeladen werden kann, ist auf der Website der Wero Solution verfügbar: [www.wero-wallet.eu](http://www.wero-wallet.eu).
- ii. Damit Sie die App installieren und auf die Wero Solution zugreifen können, benötigen Sie eine Hardware, die mit der App kompatibel ist (Mobiltelefon wie beispielsweise ein Smartphone, ein mobiles Tablet oder ein anderes kompatibles verbundenes Objekt). Auch wenn wir uns nach besten Kräften bemühen, die Kompatibilität der App zu optimieren, können wir jedoch nicht ihren Betrieb mit allen auf dem Markt vorhandenen Endgeräten garantieren; dies gilt insbesondere für Endgeräte mit einem obsoleten Android- oder iOS- Betriebssystem.
- iii. Damit Sie die App herunterladen und die Wero Solution unter geeigneten Bedingungen nutzen können, müssen Sie außerdem über einen ausreichenden Zugang zum Internet (öffentliches oder privates WLAN und/oder Zugriff auf das mobile Datennetz) verfügen.

- iv. Sie verpflichten sich, das jeweils aktuellste Update der App zu installieren und die App immer auf dem neuesten Stand zu halten, um die Wero Solution und alle Dienste unter optimalen und sicheren Bedingungen nutzen zu können.

#### 6.2 Bedingungen der App

- i. Sie dürfen die App und die Wero Solution nur für rechtmäßige Zwecke in Übereinstimmung mit den AGB und mit den geltenden Gesetzen und Vorschriften nutzen. Mit der Zustimmung zu diesen AGB verpflichten Sie sich, die App nicht für Transaktionen im Zusammenhang mit illegalen Aktivitäten oder in einer Weise zu nutzen, die gegen geltende Gesetze oder Vorschriften verstößt.
- ii. Mit der Zustimmung zu diesen AGB verpflichten Sie sich, EPI nicht zu täuschen, indem Sie wissentlich Ihre wahre Internet-Protokoll-Adresse (IP-Adresse) verheimlichen oder indem Sie absichtlich die damit verbundenen Einstellungen ändern, um die AGB bewusst zu umgehen, EPI über ihren wahren Standort zu täuschen oder absichtlich die Sicherheitsmerkmale zu umgehen, die EPI eingerichtet hat, um Betrug zu verhindern.
- iii. Wenn Sie Ihre Telefonnummer geändert haben, müssen Sie zur Wiederherstellung des Zugangs einen der in der App vorgesehenen Wege befolgen, um wieder Zugang zur App zu erhalten.

#### 6.3 Besondere Bestimmungen zum Teilen von Inhalten

6.3.1 Sie erklären sich damit einverstanden, alle geltenden Gesetze und Vorschriften einzuhalten und insbesondere keine Inhalte zu teilen oder zu veröffentlichen:

- i. die in irgendeiner Weise die Rechte Dritter, ob natürliche oder juristische Personen, insbesondere im Hinblick auf geistige Eigentumsrechte, das Recht am eigenen Bild oder das Recht auf Privatsphäre, untergraben könnten;
- ii. die diskriminierend, beleidigend, verleumderisch oder rassistisch sind, geeignet, um den Respekt vor der menschlichen Person und seiner Würde zu untergraben, die gewalttätig oder pornographisch sind, eine Verharmlosung von Verbrechen gegen die Menschlichkeit darstellen, Völkermord verleugnen, zu Gewalt, Rassenhass oder Kinderpornographie anstiften, gegen die guten Sitten verstoßen;
- iii. die andere Nutzer in irgendeiner Weise gefährden können;
- iv. die einen Vorschub zum Begehen von Verbrechen und/oder Verstößen leisten oder zum Konsum verbotener Substanzen anstiften;
- v. die Werbung jeglicher Art für Beratung oder Dienste oder zur Vermarktung von Gütern darstellen;
- vi. die wahrscheinlich zu Belästigungen jeglicher Art (moralischer Druck, Beleidigungen, Drohungen) eines anderen Nutzers oder anderer Nutzer führen und/oder um mit ihnen verbundene zur Erfassung oder Speicherung ihrer personenbezogenen Daten führen können zu erfassen und zu speichern.

6.3.2 Sie werden darauf hingewiesen, dass wir in all diesen Fällen auf Antrag einer zuständigen Justizbehörde alle Informationen zur Verfügung stellen, die eine Identifizierung des Nutzers, der die vorgenannten Verbote nicht beachtet, ermöglichen oder erleichtern, sowie die IP-Adressen und Verbindungszeiten, wenn sich diese noch in unserem Besitz befinden. Sie werden außerdem darauf hingewiesen, dass wir uns das Recht vorbehalten, eindeutig rechtswidrige Inhalte den zuständigen Behörden mitzuteilen.

6.3.3 Sie erklären, dass sie der Inhaber der geistigen Eigentumsrechte in Bezug auf den Inhalt sind, den Sie in der App veröffentlichen, oder dass Sie sämtliche erforderlichen Rechte besitzen, um diesen Inhalt in der App zu veröffentlichen. Sie dürfen keine Inhalte, die sich auf andere Nutzer beziehen, kopieren, reproduzieren oder für andere Zwecke verwenden als zur ausschließlichen Nutzung der Wero Solution für persönliche und private Zwecke.

## 7.0 Gebühren und Kosten

7.1 Wir berechnen Ihnen keine Gebühren für die Nutzung der Wero Solution, welche Ihnen kostenlos zur Verfügung gestellt wird.

7.2 Der Akzeptant oder der berechtigte ASPSP kann Ihnen nach seinem eigenen Ermessen und unabhängig von der Wero Solution und den Wero Transaktionen bestimmte Dienste in Rechnung stellen. EPI kann nicht für etwaige Gebühren und Kosten, die vom Akzeptanten und/oder berechtigten ASPSP erhoben und Ihnen in Rechnung gestellt werden, haftbar gemacht werden.

7.3 Der Mobilfunkanbieter und/oder Internetanbieter des Nutzers können Kosten für die Nutzung der EPI App berechnen, die zu Lasten des Nutzers gehen.

## 8.0 Sicherheit und Vertraulichkeit

### 8.1 Verpflichtungen von EPI

8.1.1 Als Anbieter von Zahlungsauslösediensten und Kontoinformationsdiensten, der Aktivitäten durchführt, die von der NBB autorisiert und überwacht werden, sehen wir Sicherheit als unsere oberste Priorität an. Entsprechend wenden wir geeignete technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen gemäß den höchsten und bewährtesten Standards der IT-Sicherheit an und verpflichten uns, diese aufrechtzuerhalten. Wir verwenden hochwertige Verschlüsselungsalgorithmen, um die Integrität der Daten zu gewährleisten, und werden regelmäßig von unabhängigen Unternehmen, die auf dem Gebiet der IT-Sicherheit anerkannt sind, geprüft.

8.1.2 EPI ist zur Wahrung des Berufsgeheimnisses verpflichtet. Entsprechend verpflichten wir uns, alle erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, um die Vertraulichkeit Ihrer Daten zu gewährleisten. Diese Geheimhaltung kann jedoch auf Ihren ausdrücklichen Wunsch oder mit Ihrer ausdrücklichen Genehmigung im Einzelfall oder in Übereinstimmung mit dem Gesetz und internationalen Übereinkommen aufgehoben werden. Dies gilt insbesondere bei einem Antrag von Vormundschaftsbehörden, der Steuer- oder der Zollverwaltung sowie auf Antrag einer Straf- oder Justizbehörde.

### 8.2 Verpflichtungen des Nutzers

8.2.1 Für die Nutzung der Wero Solution erklären Sie sich damit einverstanden, die von uns gestellten Anforderungen und Anweisungen einzuhalten, um die Sicherheit Ihrer Daten, Ihrer Wero Transaktionen und der Wero Solution zu gewährleisten. Insbesondere stimmen Sie zu, die Anforderungen in Bezug auf die starke Kundenauthentifizierung einzuhalten, wann immer Sie über die App von uns dazu aufgefordert werden.

8.2.2 Sie sind dafür verantwortlich, die Vertraulichkeit und Sicherheit Ihrer persönlichen Sicherheitsanmeldedaten zu wahren. Jedes Mal, wenn Sie die App verwenden, insbesondere, um eine Wero Transaktion einzuleiten, müssen Sie sicherstellen, dass Sie sich in einer sicheren Umgebung befinden. Bei Fernzahlungen verpflichten Sie sich, dass sichergestellt ist, dass die vom Akzeptanten verwendete Zahlungsplattform sicher ist.

8.2.3 Um die App nutzen zu können, verpflichten Sie sich, keine Handlungen vorzunehmen, durch die die Sicherheit der Informationssysteme von EPI gefährdet werden können.

8.2.4 Sie müssen uns unverzüglich über jede unbefugte Nutzung der Wero Solution, einen vermuteten betrügerischen Zugriff auf Ihr Konto in der App oder jede andere Sicherheitsverletzung wie unter anderem den Verlust, Diebstahl oder die widerrechtliche Verwendung Ihres Geräts, die versehentliche Offenlegung Ihrer persönlichen Sicherheitsanmeldedaten oder die Gefährdung von Daten informieren. Diese Benachrichtigung

muss gemäß dem nachstehenden Abschnitt 14.0 erfolgen.

8.2.5 Die Kommunikation mit EPI erfolgt nur über sichere Kanäle. Zum Beispiel fordern wir niemals sensible Zahlungsdaten oder andere vertrauliche Daten an. Wenn Sie Zweifel an der Rechtmäßigkeit einer Aufforderung zur Bereitstellung vertraulicher Daten haben, sollten Sie diese Daten nicht bereitstellen und uns unverzüglich kontaktieren.

## 9.0 Bekämpfung von Geldwäsche und Betrug

### 9.1 Bekämpfung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung

9.1.1 Als ein belgisches Zahlungsinstitut, welches dem Gesetz vom 18. September 2017 zur Verhinderung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung und zur Begrenzung von Bargeld (das „GwG-Gesetz“) und aller diesbezüglichen Vorschriften (gemeinsam die „**GwG-Gesetzgebung**“) unterliegt, ist EPI verpflichtet, bestimmte Verpflichtungen zur Bekämpfung der Geldwäsche und Terrorismusbekämpfung sowie bestimmte Auflagen in Bezug auf Finanzembargos und das Einfrieren von Vermögenswerten einzuhalten.

9.1.2 Insofern können wir alle notwendigen Schritte durchführen, um unsere Verpflichtung zur Identifizierung unserer Kunden („Know Your Customer“, dt.: „Lernen Sie Ihren Kunden kennen“) zu erfüllen, und Systeme zur Überwachung, Kontrolle und Begrenzung der Dienste zur Bekämpfung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung und zur Einhaltung der Vorschriften in Bezug auf Finanzembargos und das Einfrieren von Vermögenswerten einrichten. Wir sind außerdem verpflichtet, eine laufende Sorgfaltsprüfung über die Geschäftsbeziehung gemäß der GwG-Gesetzgebung durchzuführen; dazu gehört u. a. die Prüfung von Transaktionen, die im Verlauf der Geschäftsbeziehung durchgeführt werden, um sicherzustellen, dass sie mit unserem Kenntnisstand über Sie übereinstimmen, und um sicherzustellen, dass diese Kenntnis auf dem neuesten Stand bleibt. Daher können wir Überwachungssysteme einführen und bei Transaktionen, die widersprüchlich oder verdächtig, ungewöhnlich oder außergewöhnlich erscheinen, können wir nach dem Ursprung oder dem Ziel der Geldmittel, dem Zweck und der Art der Transaktion, der Identität des Zahlungsempfängers fragen und wir können weitere Informationen oder Dokumente anfordern, die zur Erfüllung unserer gesetzlichen Verpflichtungen erforderlich sind. Soweit gesetzlich zulässig oder vorgeschrieben, behalten wir uns das Recht vor, die Wero Transaktion nicht einzuleiten oder unser Vertragsverhältnis zu kündigen, wenn wir unsere gesetzlichen Verpflichtungen gemäß der GwG-Legislation nicht erfüllen können.

9.1.3 Daher erklären Sie sich einverstanden, uns auf Verlangen alle Informationen zur Verfügung zu stellen, die wir nach vernünftigem Ermessen für die Einhaltung unserer Verpflichtungen gemäß der GwG-Gesetzgebung benötigen, und Sie versichern und garantieren, dass die Dokumente, Informationen und/oder Bescheinigungen, welche Sie uns vor und während der Erbringung der Dienste zur Verfügung stellen, zum Zeitpunkt ihrer Bereitstellung richtig, ordnungsgemäß und wahrheitsgemäß sind. Wir erinnern Sie daran, dass eine Nichtbereitstellung der von uns angeforderten Informationen und Dokumentation oder jeder Versuch, falsche Angaben zu machen, es möglicherweise erforderlich macht, Ihnen den Zugang zur Wero Solution zu verwehren, das Vertragsverhältnis zu kündigen und/oder bei den zuständigen Behörden Anzeige zu erstatten.

9.1.4 Sie nehmen zur Kenntnis, dass EPI eine Meldung auf freiwilliger Basis (Meldung verdächtiger Transaktionen) oder auf Verlangen (Reaktion auf gerichtliche oder behördliche Anfragen) an die zuständigen Behörden machen kann. Folglich können weder strafrechtliche Verfahren noch zivilrechtliche Haftungsklagen gegen EPI, seine Führungskräfte oder seine Mitarbeiter, die die im Rahmen der GwG-Legislation nach Treu und Glauben erforderlichen Erklärungen abgegeben haben, eingeleitet werden.

### 9.2 Politisch exponierte Personen



9.2.1 Als Teil unserer Pflichten zur Bekämpfung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung sind wir zur Anwendung zusätzlicher Sorgfaltspflichten bei politisch exponierten Personen im Sinne von Art. 4, 28° des GwG-Gesetzes („PEPs“) aufgrund des besonderen Risikos, dem sie und/oder ihre nächsten Angehörigen im Hinblick auf finanzielle Unterstützung von Terrorismus, versuchte Bestechung oder das in Umlaufbringen von Geldern betrügerischer Herkunft zu Zwecken der Geldwäsche ausgesetzt sind, verpflichtet. Angesichts dieser höheren Risiken sind wir zu erhöhten Kontrollen und verstärkten Sorgfaltspflichten verpflichtet.

9.2.2 Folglich ist jeder Nutzer, der als politisch exponierte Person (PEP) gilt, verpflichtet, uns dies rechtzeitig mitzuteilen und uns alle zusätzlichen Informationen oder Unterlagen bereitzustellen, die wir nach vernünftigem Ermessen verlangen können, und die es uns ermöglichen, unseren Verpflichtungen gemäß der GwG-Gesetzgebung nachzukommen.

### 9.3 Verhinderung von Betrug und des Risikos eines Zahlungsausfalls

9.3.1 Der Nutzer erkennt hiermit an und erklärt sich damit einverstanden, dass Wir Sicherheitsvorkehrungen implementieren können, um Zahlungsbetrug zu verhindern und zu erkennen und das Risiko eines Zahlungsausfalls zu begrenzen.

9.3.2 Wir können in diesem Zusammenhang bei Verdacht auf Betrug oder bei einem erheblichen Risiko eines Zahlungsausfalls eine Beschränkung der Dienste veranlassen.

## 10.0 Datenschutz

10.1 Wir als Datenverantwortliche verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten, um die AGB auszuführen und die Wero Solution bereitzustellen. Diesbezüglich verpflichten wir uns zur vollständigen Einhaltung der geltenden Datenschutzgesetze und werden Ihre personenbezogenen Daten in Übereinstimmung mit der Datenschutzerklärung der Wero App verarbeiten, die in der App sowie auf der Website der Wero Solution unter folgender Adresse verfügbar ist: [www.wero-wallet.eu](http://www.wero-wallet.eu).

10.2 Indem Sie diese AGB akzeptieren, erkennen Sie demzufolge an, dass Sie die Wero App Datenschutzerklärung gelesen haben und dieser zustimmen, in der Folgendes beschrieben ist:

- i. Wie wir personenbezogene Daten, die von Ihnen direkt übermittelt wurden oder die während Ihrer Nutzung der Wero Solution von uns indirekt erhoben werden, erfassen, verwenden und weitergeben;
- ii. Ihre Rechte an Ihren personenbezogenen Daten und wie Sie diese geltend machen können.

10.3 Gemäß den Rechtsvorschriften zur Bekämpfung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung sind wir verpflichtet, die für diesen Zweck verarbeiteten personenbezogenen Daten ab dem Ende des Vertragsverhältnisses für einen Zeitraum von fünf Jahren und im Falle von Daten im Zusammenhang mit Wero Transaktionen für einen Zeitraum von fünf Jahren ab ihrer Durchführung zwischenzuspeichern.

## 11.0 Geistiges Eigentum

11.1 Die AGB verleihen Ihnen keine Rechte an geistigem Eigentum an der App, der Wero Solution, die Marke EPI und die Elemente, aus denen sie besteht oder die Ihnen verfügbar gemacht wurden, einschließlich Software, Anwendungen, Marken, Schnittstellen, Datenbanken, Know-how, Daten, Texte, Präsentationen, Illustrationen, Computerprogramme, Animationen und alle anderen Informationen, die Ihnen zur Verfügung gestellt werden



(im Folgenden als die „**Elemente**“ bezeichnet). Als solche sind und bleiben die App, die Wero Solution, die Marke EPI und die Elemente entweder unser ausschließliches Eigentum oder unterliegen einer Lizenz, welche uns von einem Dritten, der diese Rechte besitzt, erteilt wird.

11.2 Sie stimmen zu, dass es Ihnen nicht gestattet ist, die App, die Wero Solution, die Marke EPI oder eines der Elemente ohne die vorherige schriftliche Einwilligung von EPI teilweise oder ganz zu reproduzieren, darzustellen, zu verteilen, zu verändern, zu übersetzen und/oder anzupassen, und dass es Ihnen untersagt ist, irgendetwas zu tun, was die Rechte am geistigen Eigentum von EPI an der App, der Wero Solution, der Marke EPI oder eines der Elemente direkt oder indirekt verletzen könnte.

11.3 Wir gewähren Ihnen ein beschränktes, persönliches, nicht exklusives, nicht übertragbares, nicht unterlizenzierbares und kündbares Recht zur Nutzung der App und der Wero Solution ausschließlich für die Zwecke der Nutzung und Verwendung der Dienste. Sie erkennen an, dass die alleinige Verwendung der App und der Wero Solution Sie nicht dazu berechtigt, Ansprüche jedweder Art an den geistigen Eigentumsrechten zu erheben.

## 12.0 Haftung

### 12.1 Allgemeines

Keine Bestimmung in diesen AGB wird dazu führen, unsere Haftung Ihnen gegenüber in den folgenden Fällen zu begrenzen oder einzuschränken:

- i. Betrug/Vorsatz unsererseits oder einer Person, für die wir verantwortlich sind;
- ii. grobe Fahrlässigkeit unsererseits oder einer Person, für die wir verantwortlich sind oder
- iii. Fahrlässigkeit unsererseits oder einer Person, für die wir verantwortlich sind, durch die Ihr Leben oder Ihre körperliche Unversehrtheit beeinträchtigt wurde.

### 12.2 Ausführung von Wero Transaktionen

- i. Im Zusammenhang mit der Bereitstellung der A2A-Dienste ist die Verantwortung von EPI für unbefugt oder fehlerhaft ausgeführte Zahlungstransaktionen begrenzt, und zwar unabhängig davon, ob EPI als Zahlungsdienstleister in Verbindung mit Zahlungsauslösediensten oder als technischer Dienstleister für berechnete ASPSP auftritt.
- ii. Was die A2A-Dienste anbelangt, ist EPI nur für das Versenden einer Zahlungsanweisung an die jeweilige Drittbank (oder den Zahlungsdienstleister) gemäß den von Ihnen und dem Zahlungsempfänger bereitgestellten Angaben (z. B. Betrag und Empfänger) verantwortlich, ist jedoch weder verantwortlich noch haftbar für die korrekte Ausführung der Zahlungsanweisungen durch die jeweilige Bank (oder den Zahlungsdienstleister). Um jeden Zweifel auszuschließen: EPI haftet nicht im Fall, dass eine Zahlung nicht eingeleitet oder eine Zahlung vom berechtigten ASPSP nicht bearbeitet oder ausgeführt werden kann, weil das Nutzerkonto (aus welchem Grund auch immer) gesperrt ist, wegen fehlender Verfügbarkeit von Geldmitteln oder aus einem anderen berechtigten Grund. Sie können sich an Ihren berechtigten ASPSP wenden, wenn Sie aufgrund einer Nichtausführung oder aufgrund von unrichtigen, fehlerhaften, verspäteten oder unbefugten Zahlungen Anspruch auf eine Rückerstattung oder weitere finanzielle Entschädigung haben. Weitere Informationen finden Sie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen Ihres berechtigten ASPSP.
- iii. Wenn EPI entsprechend Ihren Anweisungen Zahlungen einleitet, sind wir nicht verpflichtet, Ihnen eine Rückerstattung zu leisten, wenn Sie für den Empfang einer Zahlung den falschen Händler oder Nutzer gewählt haben oder einen falschen Betrag eingefügt haben.
- iv. Wenn kein Verschulden oder keine Nachlässigkeit unsererseits vorliegt, übernehmen wir Ihnen

gegenüber keine Haftung für nicht ausgeführte, fehlerhaft oder verspätet ausgeführte oder unbefugte Wero Transaktionen.

### 12.3 Verfügbarkeit der Dienste

12.3.1 Wir werden uns nach besten Kräften bemühen, um die Kontinuität der Dienste zu gewährleisten. Unbeschadet des vorstehenden Abschnitts 12.1 haften wir Ihnen gegenüber nicht für Störungen, Fehler oder Unterbrechungen des Dienstes, wenn wir alle uns zur Verfügung stehenden notwendigen Maßnahmen ergriffen haben, um solche Störungen zu beheben.

12.3.2 Unbeschadet des vorstehenden Abschnitts 12.1 können wir für Ihnen entstandene Schäden nicht haftbar gemacht werden, wenn diese auf eine äußere Ursache zurückzuführen sind, die nicht mit der Bereitstellung der Dienste im Zusammenhang steht, von uns nicht zu vertreten ist und unabhängig von uns ist. Dies kann Schäden umfassen, welche durch die folgenden Ereignisse verursacht werden:

- i. Die Ablehnung des berechtigten ASPSP, Ihr Konto in der App anzumelden;
- ii. Verluste aufgrund einer Panne oder eines technischen Fehlers des von Ihnen verwendeten Geräts, auf dem die App installiert ist;
- iii. jeder Fehler, jede missbräuchliche oder betrügerische Verwendung der Dienste oder jede Nichteinhaltung der AGB durch Sie;
- iv. jeder Ausfall einer an der Zahlungskette beteiligten Dritten, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf Zahlungsserver und -systeme, Banksysteme zur Verifizierung und Authentifizierung, SEPA-Überweisungssysteme von Zahlungsdienstleistern, Interbank-Überweisungssysteme und Durchlaufverarbeitungssysteme, für die wir nicht verantwortlich sind;
- v. eine Störung des Internetnetzes, des Telekommunikationsnetzes oder des Stromnetzes, es sei denn, diese Störungen sind von uns zu vertreten;
- vi. eine Störung in Bezug auf die Funktionsweise der Website, des Kassensystems und/oder der Informationssysteme des Akzeptanten;
- vii. eine Ablehnung der Wero Transaktion durch den berechtigten ASPSP, auch in dem Fall, dass die vom berechtigten ASPSP angewendeten Limits überschritten werden, es sei denn, eine solche Ablehnung wird durch uns verursacht;
- viii. Verlust, Diebstahl, widerrechtliche Verwendung oder unbefugte Nutzung Ihres Geräts, Offenlegung Ihrer personalisierten Sicherheitsanmeldedaten oder jeder unbefugte Zugriff oder Beschädigung von Daten, die nicht auf eine Verletzung unserer Sicherheitsverpflichtungen und -zusagen zurückzuführen sind;
- ix. unbeschadet unserer Verpflichtungen gemäß der GwG-Gesetzgebung, jede Übertragung fehlerhafter Informationen durch den Nutzer, den Akzeptanten oder den berechtigten ASPSP an uns, einschließlich der im Zusammenhang mit der Bekämpfung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung von uns angeforderten Dokumente und Nachweise.

12.3.3 Sie erkennen an, dass Ihr Zugang zur Wero Solution und/oder App mitunter eingeschränkt werden kann, um die Behebung von Fehlern, Wartungsarbeiten oder die Einführung neuer Funktionen oder Dienste zu ermöglichen. Solche Einschränkungen werden, wo dies vernünftigerweise möglich ist, im Voraus bekannt gegeben und werden den für die Umsetzung einer solchen Fehlerbehebung, Durchführung der Wartungsarbeiten oder Einführung neuer Funktionen oder Dienste angemessenen erforderlichen Zeitrahmen nicht überschreiten.

12.3.4 Obgleich wir uns nach besten Kräften darum bemühen, die Kompatibilität zu maximieren, können wir nicht garantieren, dass die Wero Solution auf allen existierenden Endgeräten funktioniert. Sie sind dafür

verantwortlich, dass Sie über ein Gerät verfügen, welches mit der App kompatibel ist, und dass Sie die für die ordnungsgemäße Funktionsweise der App und der Wero Solution erforderlichen Aktualisierungen installiert haben. Darüber hinaus haften wir nicht für Streitigkeiten, die zwischen Ihnen und dem Geräteanbieter oder bei der Nutzung fester oder drahtloser Telekommunikationsnetze und Ihren Dienstleistern entstehen können.

#### 12.4 Handelsstreitigkeiten

- i. Sie erkennen an, dass wir in keiner Weise in die Handels- und Vertragsbeziehungen und mögliche Streitigkeiten, ob kommerzieller Art oder nicht, zwischen Ihnen und einer Person und/oder einem Akzeptanten eingreifen.
- ii. Wir üben keine Kontrolle über die Konformität, Sicherheit, Legalität, Merkmale und Eignung der von einem Akzeptanten verkauften Güter und Dienstleistungen aus.

#### 12.5 Bekämpfung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung

Unbeschadet des vorstehenden Abschnitts 12.1 lehnen wir ausdrücklich jede Haftung für direkte und indirekte Folgen im Zusammenhang mit Maßnahmen ab, zu denen wir verpflichtet sein können, um unseren gesetzlichen und regulatorischen Verpflichtungen nachzukommen, insbesondere in Bezug auf die Bekämpfung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung, Finanzembargos und das Einfrieren von Vermögenswerten, und wir haften nicht für Verzögerungen bei der Ausführung, die dadurch eintreten können.

#### 12.6 Hosting von Inhalten

12.6.1 Wir unterhalten Bereiche für öffentliche Kommunikationen, in denen Nutzer gemäß den im obigen Abschnitt 6.3 der AGB festgelegten Bedingungen („Besondere Bestimmungen zum Teilen von Inhalten“) Inhalte verbreiten können. Diese öffentlichen Kommunikationsbereiche sind Orte, über die wir keine Kontrolle haben und auf denen nur Nutzer veröffentlichen können. Somit können wir nicht als Herausgebers des Inhalts angesehen werden, sondern ausschließlich als Host im Sinne des Artikel 6 des Gesetzes über digitale Dienste.

12.6.2 Als solcher führen wir keine allgemeine Überwachung der Inhalte durch. Sobald uns jedoch der mutmaßlich rechtswidrige Charakter bestimmter Inhalte gemeldet wird, führen wir unverzüglich die erforderlichen Maßnahmen durch, um diesen Inhalt der Staatsanwaltschaft zu melden und um sicherzustellen, dass der Inhalt nicht mehr zugänglich ist. Nach Erhalt einer Meldung oder wenn wir tatsächliche Kenntnis von der Rechtswidrigkeit des Inhalts haben, behalten wir uns diesbezüglich das Recht vor, den Zugang zu einem Inhalt zu unterbrechen oder den Inhalt zu entfernen. Unbeschadet des vorstehenden Abschnitts 12.1 werden wir aufgrund einer solchen Handlung in keiner Weise zur Haftung herangezogen.

12.6.3 Gemäß Artikel 6 des Gesetzes über digitale Dienste haften wir nicht für den von uns gehosteten Inhalt, soweit wir keine tatsächliche Kenntnis über die Rechtswidrigkeit des betroffenen Inhalts haben und wir, nachdem wir von der Rechtswidrigkeit Kenntnis erlangt haben, unverzüglich gehandelt haben, um diesen Inhalt zu entfernen oder den Zugriff auf diesen zu verhindern.

#### 12.7 Höhere Gewalt

12.7.1 EPI haftet nicht im Falle einer Nichteinhaltung seiner vertragsgegenständlichen Verpflichtungen aufgrund höherer Gewalt, welche als ein äußeres, unvorhersehbares und unabwendbares Ereignis definiert wird, das außerhalb der Kontrolle von EPI liegt, das zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses vernünftigerweise nicht vorhersehbar war, dessen Auswirkungen nicht durch geeignete Maßnahmen vermieden werden können und das

verhindert, dass EPI seine Verpflichtungen erfüllt.

## 13.0 Dauer und Beendigung

13.1 Diese AGB werden auf unbestimmte Zeit geschlossen. Sofern vom Gesetz nicht anders vorgesehen, können Sie jederzeit und ohne Angabe von Gründen über die App mitteilen, dass Sie die AGB kündigen möchten. Innerhalb von 15 Geschäftstagen nach Erhalt dieser Mitteilung wird Ihr Benutzerprofil deaktiviert; zu diesem Zeitpunkt werden die AGB beendet und sind nicht mehr anwendbar, mit Ausnahme derjenigen Bestimmungen, deren Fortgeltung auch nach einer Kündigung ausdrücklich oder ihrem Zweck nach beabsichtigt ist.

13.2 Gemäß geltendem Recht können wir die AGB ohne zusätzliche Kosten für Sie und ohne Angabe jedweder Gründe durch einfache Mitteilung an Sie auf einem dauerhaften Medium und mit einer Kündigungsfrist von mindestens zwei Monaten kündigen. Diese Kündigung wird zu dem darin angegebenen Datum wirksam.

13.3 Abweichend vom vorstehenden Abschnitt 13.2 können wir jedoch die AGB mit sofortiger Wirkung kündigen, wenn ein begründeter Anlass vorliegt, der es uns auch unter Berücksichtigung Ihrer berechtigten Belange unzumutbar macht, die AGB fortzuführen. Ein begründeter Anlass gilt in den folgenden Umständen als gegeben:

- i. Bei einem schwerwiegenden Fehlverhalten Ihrerseits (einschließlich physischer oder verbaler Gewalt, Drohungen oder Beleidigungen gegenüber einem Mitarbeiter von EPI);
- ii. wenn wir dazu aufgefordert werden, die AGB gemäß der GwG-Gesetzgebung zu kündigen und/oder soweit dies erforderlich ist, um unsere Verpflichtungen gemäß der GwG-Gesetzgebung zu erfüllen;
- iii. wenn Sie falsche, ungenaue, abgelaufene, gefälschte oder gestohlene Dokumente bereitstellen oder wenn Sie betrügerisch handeln oder
- iv. wenn Sie eine Ihrer Pflichten gemäß Abschnitt 3.0 der AGB nicht einhalten.

13.4 Abweichend vom vorstehenden Abschnitt 13.2 sind wir darüber hinaus ebenfalls berechtigt, im Falle eines Verstoßes gegen die AGB durch Sie, der durch den vorstehenden Abschnitt 13.3 nicht abgedeckt ist, nach ergebnislosem Ablauf einer angemessenen Frist, die für Korrekturmaßnahmen durch Sie oder nach einer Warnung an Sie, die sich als wirkungslos erwiesen hat, zu kündigen, es sei denn, auf diese Bestimmung kann aufgrund der besonderen Merkmale eines einzelnen Falles verzichtet werden.

13.5 Jede Kündigung der AGB auf der Grundlage dieses Abschnitts 13.3 und/oder 13.4 wird Ihnen mitgeteilt und tritt an dem in dieser Mitteilung angegebenen Datum in Kraft.

13.6 Nach Kündigung der AGB haben Sie keinen Zugriff mehr auf die App und auf die Wero Solution.

## 14.0 Meldungen und Reklamationen

14.1 Meldung im Falle unbefugter oder fehlerhaft ausgeführter Wero Transaktionen

14.1.1 Wenn eine über Zahlungsauslösedienste eingeleitete Wero Transaktion nicht ausgeführt wurde, fehlerhaft ausgeführt wurde oder von Ihnen nicht autorisiert wurde, müssen Sie dies Ihrem berechtigten ASPSP unverzüglich, nachdem Sie von der Wero Transaktion Kenntnis erlangt haben, mitteilen, jedoch spätestens innerhalb von 13 (dreizehn) Monaten ab der Lastschriftanzeige der entsprechenden Wero Transaktion gemäß Artikel VII.41 des CEL, und die Wero Transaktion von Ihrem berechtigten ASPSP gegebenenfalls berichtigen lassen. Für weitere Informationen lesen Sie bitte hierzu die Allgemeinen Geschäftsbedingungen Ihres

berechtigten ASPSP.

14.1.2 Meldung im Fall von Verlust, Diebstahl oder widerrechtlichen Verwendung Ihres Geräts oder einer versehentlichen Offenlegung Ihrer persönlichen Sicherheitsanmeldedaten.

14.1.3 Sobald Sie den Verlust, Diebstahl, die widerrechtliche oder unbefugte Verwendung Ihres Geräts oder die versehentliche Offenlegung Ihrer persönlichen Sicherheitsanmeldedaten bemerken, müssen Sie uns ohne schuldhaftes Verzögerung (unverzüglich) nach Bekanntwerden benachrichtigen und die Sperrung Ihres Kontos auf der App sowie der Wero Solution über die Website der Wero Solution unter [www.wero-wallet.eu](http://www.wero-wallet.eu) beantragen.

14.1.4 Nach Erhalt einer solchen Mitteilung sperren wir Ihr Konto auf der App und die Wero Solution gemäß Abschnitt 15.0 („Sperrung“).

14.1.5 Eine Entsperrung der Wero Solution kann nach Analyse durch unseren Service und in Rücksprache mit Ihnen durchgeführt werden.

14.2 Reklamationen und Beschwerden

14.2.1 Falls Sie Fragen oder Probleme technischer, administrativer oder kommerzieller Art haben oder wenn Sie eine Beanstandung hinsichtlich der Nutzung der App und der Wero Solution haben, kontaktieren Sie bitte zuerst den EPI-Support in der App.

**14.2.2 Falls das EPI Support-Team Ihnen keine zufriedenstellende Antwort oder Lösung auf Ihre Frage, Ihr Problem oder Ihre Reklamation geben kann, können Sie per E-Mail bei unserem Vermittler eine Beschwerde unter der folgenden E-Mail-Adresse einreichen: [negotiator@epicompany.eu](mailto:negotiator@epicompany.eu).**

**14.2.3 Wenn Sie eine Beschwerde eingereicht haben, werden wir uns nach besten Kräften bemühen, den Eingang Ihrer Beschwerde zu bestätigen und dem Nutzer unter Berücksichtigung der Art und Komplexität der Beschwerde so schnell wie möglich eine endgültige Antwort zu geben. Wir können jedes Dokument (Nachweis, schriftliche Stellungnahme etc.) anfordern, das Ihre Beschwerde belegt, und die Zeit, die für die Prüfung Ihrer Beschwerde benötigt wird, hängt davon ab, wie schnell Sie diese Dokumente bereitstellen können. Wir werden Sie regelmäßig über die Bearbeitung Ihrer Beschwerde informieren.**

**14.2.4 Wir verpflichten uns nach besten Kräften, Ihre Beschwerde innerhalb von fünfzehn (15) Geschäftstagen nach Eingang der Beschwerde zu beantworten. In Ausnahmefällen, in denen wir aus Gründen, die außerhalb unserer Kontrolle liegen, nicht innerhalb von fünfzehn (15) Geschäftstagen antworten können, werden wir um eine Verlängerung der Antwortfrist bitten, die Gründe für die Verzögerung darlegen und eine neue Frist angeben, die fünfunddreißig (35) Geschäftstage nicht überschreitet.**

14.3 Meldung missbräuchlicher oder rechtswidriger Inhalte

14.3.1 Falls Sie feststellen oder der Ansicht sind, dass ein Inhalt in der App missbräuchlich oder rechtswidrig ist, können Sie einen solchen Inhalt an EPI melden, indem Sie den EPI-Support in der App kontaktieren.

14.3.2 Alle Meldungen über missbräuchliche oder rechtswidrige Inhalte müssen folgende Informationen enthalten: (i) das Datum des Berichts, (ii) eine Beschreibung des missbräuchlichen oder rechtswidrigen Inhalts und seine genaue Position und (iii) die Gründe, weshalb der Inhalt entfernt werden muss.

14.3.3 Jede missbräuchliche Meldung, die einen Inhalt allein zum Zweck seiner Entfernung als missbräuchlich oder rechtswidrig darstellt, kann zu zivilrechtlichen und/oder strafrechtlichen Sanktionen des Meldenden führen.

## 15.0 Sperrung

15.1 Wir können vorübergehend die Ausführung weiterer A2A-Dienste ablehnen, wenn der Betrag Ihrer Wero Transaktionen innerhalb eines bestimmten Zeitraums entweder einzeln oder in der Summe die in Abschnitt 16.0 der AGB („Limits für A2A-Dienste“) genannten geltenden Grenzwerte der A2A-Dienste überschreitet.

15.2 Wir behalten uns außerdem das Recht vor, die App ohne vorherige Ankündigung oder Anspruch auf Entschädigung zu sperren:

- i. aus Gründen im Zusammenhang mit der Sicherheit der App;
- ii. bei Verdacht auf unbefugte oder betrügerische Nutzung der App.

Dies kann Folgendes umfassen:

- i. Fälle, in denen eine solche Maßnahme erforderlich sein kann, um unsere Einhaltung aller anwendbaren Gesetze und Vorschriften (einschließlich der GwG-Gesetzgebung) sicherzustellen und/oder
- ii. Fälle, in denen Sie Ihren Verpflichtungen und Zusagen aus den AGB nicht nachgekommen sind.

15.3 Wenn wir uns dazu entschließen, die App in Übereinstimmung mit diesem Abschnitt 15.2 zu sperren, werden wir Sie hiervon sowie über die Gründe für diese Sperrung vorab über die App informieren, es sei denn, dies würde sachlich gerechtfertigte Sicherheitsgründe gefährden oder dies wäre gesetzlich verboten; in diesem Fall benachrichtigen wir Sie unmittelbar danach.

15.4 Wir werden die Sperrung der App wieder aufheben, sobald die Gründe für die Sperrung nicht mehr gegeben sind. Um eine Entsperrung der Wero Solution zu beantragen, können Sie den EPI-Support kontaktieren.

## 16.0 Limits für A2A-Dienste

16.1 Die Ausgabenlimits für die über die App ausgeführten Wero Transaktionen entsprechen denen, die von Ihrem berechtigten ASPSP festgelegt wurden.

## 17.0 Änderung der AGB

17.1 Die AGB können weiterentwickelt und von EPI geändert werden. In Übereinstimmung mit Artikel VII.24 des CEL werden wir Sie über alle Änderungen an den AGB per E-Mail oder Textnachricht an die von Ihnen zum Zeitpunkt der Anmeldung für die Wero Solution bereitgestellte persönliche E-Mail-Adresse oder Telefonnummer mindestens zwei (2) Monate vor dem Inkrafttreten dieser Änderungen informieren. Die Ihnen so bekannt gegebenen Änderungen werden nur wirksam, wenn Sie diese akzeptieren.

17.2 Wenn Sie die Ihnen gemäß Abschnitt 17.1 bekannt gegebenen Änderungen ablehnen, haben Sie das Recht, die AGB jederzeit, kostenfrei und mit sofortiger Wirkung vor dem Inkrafttreten der vorgeschlagenen Änderungen zu kündigen. Diese Kündigung hat keinen Einfluss auf die vor dieser Kündigung ausgeführten Vorgänge, die entsprechend der zu diesem Zeitpunkt gültigen Version der AGB ausgeführt werden. Wenn Sie vor dem Datum des Inkrafttretens der vorgeschlagenen Änderungen von Ihrem Recht auf Kündigung der AGB keinen Gebrauch machen, dann enden die AGB automatisch und ohne weitere Benachrichtigung an dem Datum, an dem die

vorgeschlagenen Änderungen wirksam werden. Nach der Beendigung der AGB haben Sie keinen Zugriff mehr auf die App und die Wero Solution.

17.3 Ungeachtet der vorstehenden Bestimmungen gilt: Falls Sie die Ihnen in Übereinstimmung mit Abschnitt 17.1 bekannt gegebenen Änderungen vor dem Datum ihres Inkrafttretens nicht ablehnen, wird Ihr Schweigen als Annahme (stillschweigende Zustimmung) dieser Änderungen ausgelegt, wenn diese Änderungen aufgrund einer gesetzlichen oder regulatorischen Vorschrift zwingend erforderlich sind, wie etwa die Auslegung einer gesetzlichen oder regulatorischen Vorschrift durch eine zuständige Behörde, und EPI gesetzlich verpflichtet ist, dieser unverzüglich nachzukommen. Bei unserer Bekanntgabe der vorgeschlagenen Änderungen werden wir Sie auf die Folgen Ihres Schweigens hinweisen.

## **18.0 Allgemeine Bestimmungen**

18.1 Der Nutzer kann jederzeit eine kostenlose Kopie dieser AGB, die in der App verfügbar ist, auf ein dauerhaftes Medium (PDF-Format) herunterladen.

18.2 Unbeschadet des Abschnitts 13.1 ist der Nutzer darüber informiert, dass die in Artikel VI.47 des CEL vorgesehene Widerrufsfrist von vierzehn (14) Tagen gemäß den Bestimmungen des CEL gilt.

18.3 Die AGB, ebenso wie die mit ihnen verbundenen Rechte und Pflichten, können vom Nutzer ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von EPI weder als Ganzes noch in Teilen, ob gegen Entgelt oder unentgeltlich, abgetreten, überlassen, delegiert oder in sonstiger Weise übertragen werden.

18.4 Im Falle, dass eine der Bestimmungen der AGB aufgrund eines Rechtsgrundsatzes, eines Gesetzes, einer Vorschrift oder durch Gerichtsbeschluss als ungültig erachtet wird, vereinbaren die Parteien, dass die übrigen Bestimmungen der AGB weiterhin in Kraft bleiben.

18.5 Sofern nichts anderes vorgesehen ist, wird die Tatsache, dass eine Partei die Anwendung einer Bestimmung der AGB nicht verlangt hat, nicht als ein Verzicht auf die Rechte aus der betreffenden Bestimmung angesehen.

## **19.0 Kontakt und Kommunikationen**

19.1 Der EPI-Supportdienst ist von Montag bis Freitag in der App verfügbar.

19.2 Um eine zeitnahe Bearbeitung der Beschwerden zu gewährleisten und die Umwelt zu schützen, ermutigen wir, auf Beschwerden über die App zu beantworten.

19.3 Wenn wir Informationen an Sie übermitteln möchten, können wir unterschiedliche Kommunikationsmittel dafür verwenden, wie zum Beispiel Benachrichtigungen auf dem Gerät, Benachrichtigungen innerhalb der App, E-Mails oder SMS. Sie können jederzeit bestimmte Kommunikationsmittel oder die Mitteilung von bestimmten Informationen über die App aktivieren oder deaktivieren.

## **20.0 Gütliche Einigung und Schlichtung**

20.1 Im Falle einer Streitigkeit zwischen Ihnen und uns im Zusammenhang mit der Durchführung der AGB und der Bereitstellung der Wero Solution werden Sie und werden wir uns darum bemühen, eine gütliche Lösung zur Streitbeilegung zu finden.

20.2 Falls Ihre Beschwerde gemäß dem in Abschnitt 14.3 dargelegten Beschwerdeverfahren nicht zufriedenstellend gelöst wurde und wenn Sie die Zulässigkeitskriterien erfüllt haben, können Sie in Anwendung von Art. VII.56 des CEL eine Beschwerde direkt und kostenlos bei folgendem Ombudsmann einreichen: Ombudsfm, North Gate II, Koning Albert II-laan 8 bus 2, 1000 Brussel, Ombudsman@Ombudsfm.be, Tel.: +32.2.545.77.70. Weitere Informationen über das zu befolgende Verfahren finden Sie unter dem folgenden Link: <https://www.ombudsfm.be/en/procedure>.

20.3 Es wird darauf hingewiesen, dass die Inanspruchnahme des Ombudsmannes durch den Nutzer freiwillig bleibt und keine notwendige Voraussetzung für die Inanspruchnahme von Rechtsschutz ist.