

## Gebruiksvoorwaarden Houders – E-Wallets

Intersolve Payments B.V., gevestigd aan het Fonteinkruis 4, 3931 WX Woudenberg en geregistreerd in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer: 32159718 ("Intersolve Payments") is een Elektronisch Geld Instelling (in de zin van art. 1:1 Wet op het financieel toezicht (Wft)) die e-wallets uitdeelt en de onderliggende betalingen gedaan met de e-wallets verwerkt. Intersolve Payments is als vergunninghoudende elektronischgeldinstelling geregistreerd in het register elektronischgeldinstellingen van De Nederlandsche Bank ([link](#)). Intersolve Payments staat onder toezicht van zowel De Nederlandsche Bank als de Autoriteit Financiële Markten. De girale gelden die het Tegoed op een e-wallet vertegenwoordigt, worden gehouden door een apart opgerichte Stichting derdengelden. De Stichting heeft als doel de van of voor de Houders ontvangen geld die het Tegoed op de e-wallet vertegenwoordigt te scheiden van het vermogen van Intersolve Payments teneinde betaling van het uitgegeven Tegoed aan een verkoper (tevens Houders) te kunnen waarborgen en steeds te kunnen voldoen aan de omwisselplicht jegens Houders zoals bedoeld in art. 4:31 Wft. Het Tegoed op de e-wallet uitgegeven door Intersolve Payments waarop een elektronischgeldwaarde is opgeslagen (hierna de "E-wallet") is elektronisch geld dat door Intersolve Payments – onder het programma van de betrokken Partner (Verpact) – aan U als de "Houder" van de E-wallet wordt uitgegeven of namens U wordt geïncasseerd voor uitbetaling.

### 1. Definities

In deze Gebruiksvoorwaarden hebben de met een hoofdletter geschreven begrippen de volgende betekenis:

|                     |                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Betaaltransactie:   | De upload van en/of transfer naar de E-wallet en/of de transfer van Elektronisch Geld naar de door de Houders aangeduide derde partij, welke kan zijn bedoeld voor de voldoening van een betaalverplichting; |
| Betrokken Partijen: | de Partner en/of andere partijen, zoals de uitgever van gift cards en Beter Lot;                                                                                                                             |
| Elektronisch Geld:  | De geldelijke beschikbare waarde die het Tegoed op de E-wallet vormt en die de tegenwaarde vormt van de schuld van Intersolve Payments ten aanzien van de Houders;                                           |
| Partner:            | De entiteit die het platform beheert waarop Houders Betaaltransacties kunnen uitvoeren;                                                                                                                      |
| Tegoed:             | Het bedrag (in euro's) aan elektronisch geld dat beschikbaar is op de E-wallet van de Houders;                                                                                                               |
| Terugbetaling:      | De transfer door Intersolve Payments volgens op een verzoek daartoe door de Houders waarbij het Tegoed wordt uitbetaald in giraal geld aan de Houders, rekening houdende met eventueel verschuldigde kosten. |

### 2. Toepasselijkheid

- 2.1. Op alle rechtsbetrekkingen tussen Intersolve Payments en de Houders zijn deze algemene voorwaarden van toepassing. De overeenkomst met Houders komt langs elektronische weg tot stand. Houders heeft bij aankoop uitdrukkelijk er mee ingestemd dat de algemene voorwaarden hem langs elektronische weg ter hand worden gesteld. De algemene voorwaarden liggen bij Intersolve Payments ter inzage, zijn te raadplegen op de website [www.intersolve.eu](http://www.intersolve.eu) en zijn bij de Kamer van Koophandel gedeponeerd. Op eerste verzoek zullen zij onverwijld kosteloos worden toegezonden aan de Houders.
- 2.2. De Houders is te allen tijde gerechtigd binnen veertien (14) kalenderdagen na het openen van de E-wallet zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen, overeenkomstig artikel 6:230o e.v. van het Burgerlijk Wetboek. De Houders oefent dit recht uit door dit binnen genoemde termijn schriftelijk, of op een andere aan Intersolve Payments beschikbare duurzame drager, aan Intersolve Payments te melden. Indien de Houders van dit recht gebruikmaakt, betaalt Intersolve Payments het (resterende) Tegoed kosteloos aan de Houders uit. Dit herroepingsrecht laat het recht van de Houders om de overeenkomst nadien op elk moment op te zeggen conform artikel 2.3 onverlet.
- 2.3. De Houders kan de overeenkomst te allen tijde beëindigen. Intersolve Payments kan de overeenkomst te allen tijde beëindigen in het geval: (i) dat de relatie tussen de Partner en de Houders is beëindigd, (ii) van artikel 6, (iii) dat de Houders zijn verplichtingen onder deze algemene voorwaarden blijvend niet nakomt, of (iv) dat de door de Houders verstrekte

gegevens bij aanmelding onjuist of onvolledig blijken te zijn. Zodra de overeenkomst is beëindigd, heeft de Houders geen toegang meer tot zijn E-wallet. De terugbetaalverplichting van Intersolve Payments conform artikel 7 blijft bestaan.

- 2.4. Na aanvaarding ontvangt de Houders op het opgegeven e-mailadres een bevestigingsbericht en toegang tot zijn E-wallet via de Partner app. In geval van afwijzing stuurt Intersolve Payments een met redenen omkleed afwijzingsbericht aan het opgegeven e-mailadres.
- 2.5. Op het gebruik van het platform van de Partner kunnen andere gebruiksvoorwaarden van toepassing zijn. Intersolve Payments is geen partij in de rechtsverhouding tussen: (i) de Houders en Betrokken Partijen, (ii) de Houders en de Partner, en Intersolve Payments is niet aansprakelijk voor fouten of nalatigheid van een der partijen in hun onderlinge relatie en enige daaruit voortvloeiende geschillen.

### 3. Het gebruik van een E-wallet en Tegoed

- 3.1. De Houders verklaart bij registratie aan Intersolve Payments dat hij of zij op het ogenblik van registratie en op elk ogenblik daarna alle informatie en documentatie zoals verschaft of te verschaffen aan Intersolve Payments correct, volledig en up to date is en dat de E-wallet alleen wordt gebruikt voor de doeleinden zoals omschreven in de voorwaarden van de Partner.
- 3.2. De Houders dient door middel van de door de Partner genoemde wijze (en via de Partner of een door de Partner aangewezen partij) geldwaarden over te maken aan Intersolve Payments. Deze bedragen worden door Intersolve Payments omgezet tot Elektronisch Geld en als Tegoed beschikbaar gesteld op de E-wallet van de Houders. Intersolve Payments behoudt zich het recht voor bepaalde betalingen te weigeren zonder motivering en zonder dat dit recht geeft op enige vorm van schadevergoeding. De transactie wordt uitgevoerd door de Partner. Elk geschil betreffende de transactie moet gemeld worden aan de Partner.
- 3.3. Registratie van Elektronisch Geld op naam van de Houders is onderworpen aan de daadwerkelijke ontvangst van de betaling, verminderd met de overeengekomen kosten. De Houders kan het Tegoed dat op zijn E-wallet beschikbaar is kosteloos controleren via de Partner. De administratie van Intersolve Payments volstaat als volledig bewijs over het Tegoed, behoudens door de Houders te leveren tegenbewijs.

### 4. Betaaltransacties met de E-wallet

- 4.1. De Houders dient te verifiëren of hij voldoende Tegoed beschikbaar heeft om een Betaaltransactie uit te voeren.
- 4.2. Met de E-wallet kan de Houders (gelimiteerde) betalingen doen aan Betrokken Partijen. De Houders verleent hierbij een onherroepelijke volmacht aan Intersolve Payments om het bedrag dat gemoeid is met de betaling, althans dat gedeelte van de betaling dat met de E-wallet is betaald, aan de Betrokken Partij te betalen.
- 4.3. De Houders kan met E-wallet betalingen verrichten van bedragen tot de hoogte van het Tegoed. Als het Tegoed op

de dag van de order lager is dan het bedrag van de Betaaltransactie, wordt de order automatisch geweigerd door Intersolve Payments en wordt de informatie aangaande deze weigering bekend gemaakt aan de Houder.

- 4.4 Bij een door de Houder geïnitieerde order conform artikel 4.3, zal het Elektronisch Geld worden gedebiteerd van de E-wallet van de Houder en overgemaakt aan een Betrokken Partij.

## 5. Misbruik van de E-wallet

- 5.1. De Houder is zelf verantwoordelijk voor het gebruik van de E-wallet en dient de instructies van de Partner en op de website van Intersolve Payments en onder deze voorwaarden nauwgezet op te volgen. De Houder verbindt zich ertoe de E-wallet van andere Houders niet te gebruiken en om zijn of haar E-wallet niet mee te delen aan derden. Het risico van het verloren gaan van het Tegoed als gevolg van het niet naleven van de gebruiksinstructies ligt bij de Houder tot een maximum van 150 EUR. Intersolve Payments zal echter in geen geval aansprakelijk zijn in geval van fout door de Houder zoals grove nalatigheid, opzettelijk doorgeven van zijn gegevens aan derden, laattijdige melding, fraude, kwade trouw of niet-nakoming van zijn verplichtingen met betrekking tot het gebruik van de E-wallet zoals hierin overeengekomen. De Houder kan zich er na een succesvol uitgevoerde betaling niet meer op beroepen dat Intersolve Payments de Betaaltransactie niet correct zou hebben uitgevoerd.
- 5.2. De Houder stelt Intersolve Payments onverwijld in kennis van onrechtmatig gebruik of elk vermoeden daarvan van de E-wallet, waarna Intersolve Payments de E-wallet zal blokkeren, conform artikel 6.

## 6. Blokkring

- 6.1. Intersolve Payments beschikt over de mogelijkheid om een E-wallet zonder nadere aankondiging (tijdelijk) te blokkeren, zonder recht op compensatie voor de Houder, en gaat hiertoe over indien er naar het oordeel van Intersolve Payments, sprake is of lijkt te zijn van niet-toegestaan gebruik, fraude, misbruik of andere onregelmatigheden of in een geval zoals omschreven in artikel 5.2.
- 6.2. Intersolve Payments zal na blokkering conform artikel 6.1 een onderzoek instellen. Na onderzoek kan Intersolve Payments gebruik maken van een van de volgende bevoegdheden: (1) de E-wallet geblokkeerd houden, (2) aan Houder het (resterende) Tegoed in geld uitkeren (3) dan wel de E-wallet deblokken of vervangen, indien de redenen voor blokkering niet langer bestaan. Gedurende de periode dat de E-wallet is geblokkeerd kan de Houder geen betalingen doen of ontvangen en kan hij evenmin een verzoek indienen tot terugbetaling c.q. uitbetaling.
- 6.3. Intersolve Payments is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat of is ontstaan als gevolg is van het blokkeren van een E-wallet.

## 7. Terugbetaling

- 7.1. Indien een Houder een verzoek tot Terugbetaling doet, behoudt Intersolve Payments zich het recht voor om additionele documentatie (zoals kopie van een geldig identiteitsdocument) op te vragen alvorens tot het verzoek over te gaan. Intersolve Payments is gerechtigd de Terugbetaling op te schorten totdat de gevraagde documentatie is aangeleverd door de Houder.
- 7.2. Intersolve Payments zal, op verzoek van een Houder binnen 14 dagen, het (resterende) Tegoed op elk ogenblik terug of uitbetalen door storting van het (resterende) Tegoed in euro's op een persoonlijke betaalrekening bij een Nederlandse bank van de Houder. Intersolve Payments mag weigeren aan een zodanig verzoek te voldoen indien Intersolve Payments redelijkerwijze vermoedt dat er sprake is van fraude, opzet of grove nalatigheid van de Houder.
- 7.3. Indien een Houder verzoekt om Terugbetaling van Tegoed, dan zal de creditering plaatsvinden op de bankrekening van de Houder, zoals opgegeven aan de Partner. Indien Uitbetaling

conform Houder's verzoek niet mogelijk is (als bijvoorbeeld de bankrekening niet klopt en Houder op verzoek geen kloppende bankrekening verstrekt), zal Intersolve Payments Partner verzoeken om tot een middellijke oplossing te komen. Intersolve Payments is gerechtigd administratiekosten tot een bedrag van 10 EUR in rekening te brengen.

- 7.4. Zodra het totale Tegoed van een Houder dat op de wallet is bijgeschreven een waarde van 2.500 EUR per jaar overstijgt zal Intersolve Payments de Houder conform haar eigen criteria, voortvloeiend uit het invulling geven aan de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) aan een (aanvullend) cliëntenonderzoek onderwerpen. De Houder dient alle door Intersolve Payments in dat kader gevraagde informatie en documentatie op eerste verzoek te verstrekken.
- 7.5. De procedures voor Terugbetalingen worden gespecificeerd door de Partner onder de gebruiksvoorwaarden voor haar platform. Indien de app van de Partner (tijdelijk) niet beschikbaar is, of de Partner het Programma beëindigt of staakt en Terugbetalingen als gevolg daarvan via Intersolve Payments dient te verlopen, is Intersolve Payments gerechtigd administratiekosten tot een bedrag van maximaal 10 EUR in rekening te brengen.
- 7.6. Terugbetaling van het (resterende) Tegoed is in beginsel kosteloos. Indien de Houder om Terugbetaling verzoekt op de datum na één (1) jaar na stopzetten van dit programma, dan zal Intersolve Payments een vergoeding in rekening brengen die in redelijke verhouding staat tot gemaakte kosten. Deze bepaling geeft uitvoering aan artikel 7:521a van het Burgerlijk Wetboek en artikel 4:31a Wft.

## 8. Overige Verplichtingen Intersolve

- 8.1. Intersolve Payments voert haar dienstverlening met de grootst mogelijke zorg uit. Desondanks is het niet mogelijk om ongehinderd gebruik van E-wallet te garanderen, omdat vele externe factoren een rol kunnen spelen, waaronder de medewerking van Betrokken Partijen, en de werking van computer- of telecommunicatiesystemen van Intersolve Payments en/of van derden.
- 8.2. Intersolve Payments kan niet aansprakelijk worden gehouden als een Houder een E-wallet niet, niet tijdig of tijdelijk niet volledig kan gebruiken.
- 8.3. Als de Houder een (technisch) mankement aan de E-wallet constateert dat het gebruik van de E-wallet beperkt of onmogelijk maakt, dat aantoonbaar bij de aankoop reeds bestond, kan de Houder Intersolve Payments verzoeken het Tegoed kosteloos op een vervangende E-wallet te plaatsen. De Houder kan hiervoor contact opnemen met de support afdeling via het email adres zoals te vinden op de website van Intersolve Payments.
- 8.4. De Stichting van Intersolve Payments zal er voor zorg dragen dat het aan de Houder toebehorende Tegoed op zorgvuldige wijze wordt beheerd. Intersolve Payments zal aan de Houder geen rente vergoeden over het Tegoed. Het Nederlandse depositogarantiestelsel (DGS), zoals uitgevoerd door De Nederlandsche Bank, is niet van toepassing op uw Tegoed op de E-wallet. Intersolve Payments is immers geen bank en uw E-wallet is geen bankrekening. In plaats daarvan wordt uw Tegoed beschermd doordat de daarmee samenhangende gelden worden veiliggesteld overeenkomstig artikel 4:31 Wft, onder meer via een Stichting Dergengelden ("SDG"). Hierdoor valt uw Tegoed niet in de boedel van Intersolve Payments in geval van haar faillissement.

## 9. Persoonsgegevens en Privacy

- 9.1. De door de Houder verschaftte persoonsgegevens worden door Intersolve Payments verzameld en verwerkt met het oog op het openen en beheren van de E-wallet en de eraan verbonden Betaaltransacties en Terugbetalingen.
- 9.2. Bij de verwerking van deze persoonsgegevens zal Intersolve Payments voldoen aan de verplichtingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU) 2016/679 ("AVG")

en de Uitvoeringswet AVG. Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt op basis van een toepasselijke wettelijke verwerkingsgrondslag, waaronder de uitvoering van de overeenkomst met de Houder, de naleving van wettelijke verplichtingen — waaronder de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) — en/of het gerechtvaardigd belang van Intersolve Payments. Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de hierboven genoemde doeleinden, met inachtneming van de wettelijke bewaartermijn van ten minste vijf (5) jaar na het einde van de zakelijke relatie voor gegevens die op grond van de Wwft moeten worden bewaard.

9.3 Intersolve Payments deelt persoonsgegevens met derden uitsluitend voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van deze overeenkomst of de naleving van wettelijke verplichtingen, zoals nader omschreven in de privacyverklaring van Intersolve Payments op [www.intersolve.eu](http://www.intersolve.eu).

9.4 De Houder heeft op grond van de AVG het recht op inzage, rectificatie, verwijdering en beperking van de verwerking van zijn persoonsgegevens, het recht op overdraagbaarheid van gegevens (data portabiliteit) en het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking. Deze rechten kunnen worden uitgeoefend via [operations@intersolve.com](mailto:operations@intersolve.com). De Houder heeft daarnaast het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens ([www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)).

## 10. Inactieve E-wallets

- 10.1 Houders van E-wallets die langer dan negen (9) maanden inactief zijn, ontvangen per notificatie in de app van de Partner en via gekoppeld emailadres een inactiviteitsreminder via Partner, gevolgd door een tweede reminder een (1) maand later. De Houder heeft dan de mogelijkheid om alsnog een Betaaltransactie uit te voeren of een Terugbetaling te verzoeken, waardoor de E-wallet als actief wordt gekenmerkt.
- 10.2 Indien op een E-wallet gedurende een periode van twaalf (12) opeenvolgende maanden geen Betaaltransacties en/of Terugbetalingen zijn verwerkt, zal de E-wallet worden afgesloten. Indien er een Tegoed op de E-wallet staat, zal Intersolve Payments het saldo uitkeren op de door de Houder bij de Partner opgegeven bankrekening. Na afsluiten dient de Houder opnieuw een E-Wallet te openen via de Partner om weer gebruik te maken van de diensten.
- 10.3 Het recht op Terugbetaling kan om wettelijke redenen na verloop van tijd vervallen. Bij overlijden kan Terugbetaling enkel gebeuren aan de rechtsopvolger van de Houder.

## 11. Fees en verrekening

- 11.1 Voor het gebruik van een E-wallet is de Houder ingevolge haar overeenkomst met de Partner en deze overeenkomst met Intersolve, fees verschuldigd aan Intersolve Payments en de Partner.
- 11.2 Intersolve Payments brengt de door de Houders verschuldigde fees, zoals genoemd in artikel 11.1, in rekening en verrekent dit met de Betaaltransacties.
- 11.3 Intersolve Payments zal periodiek rapportages aanleveren aan de Houder, beschikbaar via de Partner app, waarin een overzicht wordt gegeven van de gedurende de voorafgaand maand verwerkte Betaaltransacties.

## 12. Tekortkoming en Aansprakelijkheid

- 12.1 Intersolve Payments kan nooit aansprakelijk worden gehouden voor schade die voortvloeit uit het handelen en/of nalaten van een Betrokken Partij. Geschillen met betrekking tot de levering van de goederen en/of diensten dient de Houder met de Betrokken Partij te beslechten.
- 12.2 Intersolve Payments aanvaardt geen aansprakelijkheid voor een tekortkoming of schade, waaronder gevolgschade, die voortvloeit uit, of verband houdt met een aan Intersolve Payments toerekenbare tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen, onrechtmatige daad, of die op enige

andere rechtsgrond is gebaseerd, behoudens voor zover die schade is ontstaan door opzet of grove schuld van Intersolve.

- 12.3 Indien en voor zover vast zou komen te staan dat Intersolve Payments gehouden zou zijn om schade te vergoeden aan de Houder dan is de door Intersolve te vergoeden schade beperkt tot het restant van het Tegoed in geld zoals die was op de dag van de schadeveroorzakende gebeurtenis.
- 12.4 Intersolve Payments beperkt haar aansprakelijkheid niet en sluit deze evenmin uit voor schade ontstaan door opzet, bewuste roekeloosheid, of voor fraude, overlijden of persoonlijk letsel.

## 13. Overige Bepalingen

- 13.1 Intersolve Payments mag (een deel van) haar verplichtingen aan een derde overdragen, indien en voor zover Intersolve Payments dat nodig acht, onder de voorwaarden die de wet daaraan stelt. De Houder geeft hierbij vooraf zijn toestemming.
- 13.2 De betaalmogelijkheden van de E-wallet kunnen, gewijzigd, uitgebreid, ingeperkt en beëindigd worden. Dergelijke wijzigingen worden nooit eerder dan twee maanden na hun aankondiging van kracht en laten de terugbetaalverplichting van Intersolve Payments na een verzoek van de Houder (conform artikel 7) intact.
- 13.3 Intersolve Payments heeft een interne klachtenprocedure voor klachten over het gebruik van de E-wallet. Een Houder kan eventuele klachten schriftelijk indienen via het op [www.intersolve.eu/klachten](http://www.intersolve.eu/klachten) vermelde adres. Klachten dienen binnen twee maanden na het ontstaan van de klacht of merken van het gebrek worden ingediend. Binnen zeven werkdagen ontvangt de Houder bericht van ontvangst van het indienen van de klacht. Als de klacht onverhoopt niet binnen vier weken naar tevredenheid wordt opgelost dan kan de Houder terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)), maar alleen nadat Intersolve Payments zijn definitieve standpunt over de klacht aan de Houder bekend hebben gemaakt. Indien Intersolve Payments niet binnen acht (8) weken na indiening van de klacht een definitief standpunt aan de Houder heeft medegedeeld, kan de Houder de klacht ook zonder verder uitstel voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), overeenkomstig het geldende Reglement Geschillencommissie Kifid.
- 13.4 Een Houder kan eventuele klachten ook voorleggen aan de bevoegde Nederlandse rechter. Op deze algemene voorwaarden is het Nederlandse recht van toepassing. Alle geschillen zullen worden beslecht door de Rechtbank te Utrecht indien en voor zover de Wet niet in de weg staat aan deze forumkeuze.
- 13.5 Intersolve Payments heeft het recht de Gebruiksvoorwaarden te wijzigen, welke wijziging niet eerder dan twee maanden na aankondiging van kracht zullen worden. De meest actuele versie en de aankondiging van eventuele wijzigingen van de Gebruiksvoorwaarden Houders worden gepubliceerd op [www.intersolve.eu](http://www.intersolve.eu). Houders kunnen via [www.intersolve.eu](http://www.intersolve.eu) of het daar vermelde telefoonnummer een versie van de Gebruiksvoorwaarden op papier of in de vorm van een digitaal bestand opvragen.
- 13.6 Als een Houder gebruik blijft maken van de E-wallet nadat de Houder niet Intersolve Payments voor de datum van inwerkingtreding in kennis heeft gesteld niet de wijzigingen te aanvaarden van kracht zijn geworden, wordt de Houder verondersteld de Gebruiksvoorwaarden in hun aangepaste vorm te hebben aanvaard. De Houder behoudt zich het recht voor om de overeenkomst onmiddellijk kosteloos te beëindigen voor de datum van inwerkingtreding van de nieuwe versie.
- 13.7 Indien één of meer bepalingen van deze voorwaarden niet rechtsgeldig blijkt te zijn, zullen de algemene voorwaarden voor het overige van kracht blijven. Partijen zullen over de bepalingen welke niet rechtsgeldig zijn overleg plegen, teneinde een vervangende regeling te treffen die wel



rechtsgeldig is en zoveel mogelijk aansluit bij de strekking van de te vervangen regeling.

