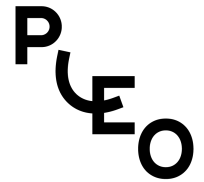


# Pleo Master Service Agreement



EEA/EU

Effective Date:  
3 April 2023

<b>Definitions</b>	<b>3</b>
1. Introduction	5
2. Software service	5
3. Account and password	6
4. Dematerialisation of receipts (Belgium, The Netherlands, Denmark, Austria, Finland, Portugal, Germany, Ireland And Estonia)	6
5. Dematerialisation of receipts (Spain, France)	7
6. Dematerialisation of receipts (Norway)	7
7. Dematerialisation of receipts (Sweden, Luxembourg & Italy)	7
8. Payment service and AML/CTF checks	8
9. Wallet and available funds	9
10. Card issuance	10
11. Cards	10
12. Identification required for purchase of cards	11
13. How to use the card	11
14. Restrictions on use of card	12
15. Managing the cards	13
16. Expiry of the card	13
17. Mobile wallet	13
18. Keeping the card and details safe; liability of corporate customer	14
19. Lost, stolen or damaged cards	14
20. Purchases from retailers	15
21. Transaction disputes and card suspension	15

22. Pocket	18
23. Per diem (Sweden, Germany)	18
24. Invoices	19
25. Fraud reporting	20
26. Fees and charges	20
27. Billing	20
28. Cashback	21
29. Redemption procedure	22
30. Expiry and termination of this agreement	22
31. Intellectual property	23
32. Confidentiality	23
33. Customer services, communication and complaints	23
34. Limitation of liability	24
35. Personal data and data processing	26
36. Changes to the agreement	26
37. Law and courts	26
38. Assignment	27
39. Severance	27
Appendix 1:	
Fee and charges in EUR/DKK/SEK	28

# Definitions

<b>Account</b>	Means the Online Platform and the Pleo App in which the Customer and the Users can manage and access the Service.
<b>Admin</b>	Means any administrator of the Account assigned by the Customer, the Verified Admin or Multi-Entity Admin.
<b>Agreement</b>	Means this Master Service Agreement.
<b>AISP</b>	Means Account Information Service Provider, which provides account information services (i.e., online services providing consolidated information on one or more payment accounts held by the Customer with another payment service provider or with more than one payment service provider).
<b>Auto Top-Up</b>	Means automatic Wallet load as described in clause <a href="#">9.4</a> .
<b>Available Funds</b>	Means at any given time any unspent funds loaded onto the Wallet and any authorised negative balance on the Wallet which are available to pay for transactions and fees and charges payable under this Agreement.
<b>Business Day</b>	Means any day other than a Saturday, Sunday or national public holiday on which banks are open for business in the Customer's country.
<b>Card, Pleo Commercial Mastercard or Commercial Mastercard</b>	Means a virtual or physical payment card issued by Pleo to the Customer.
<b>Cardholder</b>	Means any person representing the Customer in the performance of the Agreement (including the use of the Card), or who makes any communication or gives any authorisation for a transaction or other instructions to Pleo on the Customer's behalf, in respect of the Card or any of the services provided by Pleo in the Agreement; for the avoidance of doubt the Cardholder is not acting as a consumer for the purpose of this Agreement.
<b>Cashback Rate</b>	Means the percentage rate as described in clause <a href="#">28</a> .
<b>Commencement Date</b>	Means the date the Customer confirms agreement to this Master Service Agreement by subscribing via Pleo's Website or by agreeing to an Order Form, or a Cardholder commences using the Card or activates it, whichever is the earlier.
<b>Contactless</b>	Means a payment feature that provides the Cardholder with a way to pay by tapping the Card on a point-of-sale terminal reader for transactions up to a specified limit.
<b>Customer</b>	Means the corporate customer in whose name the Wallet is registered and who has accepted this Agreement.
<b>Customer's Employees</b>	Means the corporate customer's employees who have access to the Pleo App by authorization from the Customer or a User.
<b>Customer Services</b>	Means the customer support services available as described in clause <a href="#">33</a> .
<b>EEA</b>	Means the European Economic Area.
<b>Expiry Date</b>	Means the date printed on the Cardholder's Card, which is the date the Card will cease to work.
<b>External Bookkeeper</b>	Means the Customer's external bookkeeper which the Customer has assigned to the Account.
<b>Initial or Renewal Term Period</b>	Means the term period set in an Order Form accepted by the Customer and during which the Customer cannot change or terminate the Service.
<b>Linked Account</b>	Means any business bank account held in the Customer's name that the Customer has

	authorised Pleo to access to allow Pleo to verify and analyse account balances, transactions and account information and/or to initiate transactions.
<b>Mobile Wallet</b>	Means the digital storage of the Card in a virtual wallet via ApplePay, GooglePay or similar, in order for purchases to be made using a mobile device.
<b>Multi-entity Admin</b>	Means the main administrator of the Accounts of Customers which the main Customer has assigned to the Accounts.
<b>Online Platform</b>	Means the secure personal log-in area of Pleo's Website where the Customer may view Available Funds, monthly statements, and manage the Account.
<b>Order Form</b>	Means any valid Order Form accepted by the Customer.
<b>Payment Service</b>	Means the payment services offered by Pleo Financial Services A/S as described in this Agreement.
<b>Per Diem</b>	Means the Payment Service defined in clause <a href="#">24.1</a>
<b>PIN</b>	Means the Cardholder's unique personal identification number for use with the Card.
<b>Pleo</b>	Means both Pleo Technologies A/S and Pleo Financial Services A/S.
<b>Pleo App</b>	Means the Pleo mobile application.
<b>PISP</b>	Means payment initiation service provider, which provides payment initiation services (i.e. online services to initiate a payment order at the Customer's request with respect to the account held with Pleo).
<b>Pocket</b>	Means the Payment Service defined in clause <a href="#">22.1</a>
<b>Pricing Page</b>	Means the page on Pleo's website where the fees and charges are reflected along with the Services available for each Subscription Plan.
<b>Service</b>	Means both the Software Service and the Payment Service.
<b>Subscription Fee</b>	Means the monthly fee paid by the Customer for the use of the Software Service.
<b>Subscription Plan</b>	Means the plan applicable to the Customer which determines what Service the Customer has access to.
<b>Software Service</b>	Means the software services offered by Pleo Technologies A/S as described in this Agreement.
<b>User</b>	Means anyone (such as Verified Admin, Admin, External Bookkeeper, Multi-entity Admin, the Customer's Employees, the Customer's External Bookkeeper) who the Customer has authorized access to use the App and/or the Online Platform.
<b>Verified Admin</b>	Means the main administrator of the Account assigned by the Customer in connection with the creation of the Account.
<b>Wallet</b>	Means the electronic account in the Customer's name where Available Funds are held.
<b>Website</b>	Means Pleo's website available at <a href="http://www.pleo.io">www.pleo.io</a> .

# 1. Introduction

- 1.1. This Agreement sets out the general terms and conditions between the Customer and Pleo. Copies of this Agreement can be found at Pleo's Website or can be obtained free of charge by contacting Customer Services in accordance with clause [33](#).
- 1.2. The Agreement will commence on the Commencement Date. The Agreement will terminate in accordance with clause [31](#).
- 1.3. The Agreement and all communications between the Customer and Pleo shall be in the English language, to the extent that this Agreement is translated into any other local language the English version shall prevail in case of inconsistency.
- 1.4. Any ambiguity, conflict or inconsistency between the documents comprising this Agreement shall be resolved according to the following order of precedence:
  - Order Form (if any);
  - Data Processing Agreement; and
  - Master Service Agreement.

# 2. Software service

- 2.1. The Software Service is a paid service whereby the Customer gets access to some or all of the Software Service features. The Software Service is provided by Pleo Technologies A/S. The Software Service includes the following features (but not limited to):
  - Organisation management tools
  - Onboarding of Users
  - Delegation of Mastercard cards (virtual and/or plastic) to Users
  - Overview of purchase activity
  - Purchase notifications
  - Tools to capture receipts, analytics, categorize expenses and make comments
  - Export functionality to accounting software
  - Access for External Bookkeeper
  - Mileage feature.
- 2.2. Pleo shall provide any part or all of the Software Service to the Customer and strives to attain extremely high levels of the Software Service features. Pleo may decide to change its Software Service or add new features in the future. By agreeing to this Agreement, the Customer acknowledges and agrees that the form and nature of the Software Service may change without prior notice to the Customer.
- 2.3. The Customer acknowledges and agrees that Pleo is not an accounting service. The Customer undertakes to ensure the accuracy and correctness of the data deriving from the Customer or the Users when using the Software Service. Pleo is not liable for any loss incurred by the Customer while using the Software Service if the data deriving from the Customer or the User is not accurate or correct.
- 2.4. Pleo offers different types of Subscription Plans for the Software Service. The details of the Subscription Plans are accessible on Pleo's Website on the Pricing Page. In the Online Platform the Customer can see which Subscription Plan the Customer has subscribed to. In the Online Platform the Customer is able to

change the Subscription Plan unless the Customer is subject to an Initial or Renewal Term Period in accordance with a separate Order Form.

### 3. Account and password

- 3.1. When the Customer creates an Account with Pleo, the Customer must provide information that is accurate, complete and current at all times. The Customer shall assign a Verified Admin to manage the Account.
- 3.2. The Verified Admin may give permission to further Admin(s) and an External Bookkeeper, if applicable, to manage the Account. The External Bookkeeper may be given limited or extended access.
- 3.3. The management of the Account allows the Verified Admin, Admin and External Bookkeeper (depending on whether limited or extended permission has been given) to add and onboard Users to the Account.
- 3.4. Upon the Customer's request, Pleo may decide to create a multi-entity log-in for multiple companies in a group. All companies shall be a Customer of Pleo. The main Customer who requests the creation of a multi-entity log-in shall assign a Multi-entity Admin to manage the Accounts of the Customers.
- 3.5. The Customer undertakes to ensure that the Users including the Verified Admin, Admin(s), External Bookkeeper and the Multi-entity Admin use and manage the Account in compliance with the Agreement.
- 3.6. The Customer and the Users are responsible for safeguarding the Account and password they use to access the Service.
- 3.7. The Customer remains fully responsible and liable for all activities and actions under the Account(s) by the Customer and/or the Users whether managed by a Verified Admin, an Admin, an External Bookkeeper and/or a Multi-entity Admin.
- 3.8. Accounts and access credentials must not be shared. The Customer and Users agree not to disclose passwords or passcodes to any third party. The Customer and the Users must notify Pleo immediately upon becoming aware of any breach of security or unauthorized use of the Account.
- 3.9. Any breach of the above requirements constitutes a breach of the Agreement and may result in immediate termination of the Account and the Service.

### 4. Dematerialisation of receipts (Belgium, The Netherlands, Denmark, Austria, Finland, Portugal, Germany, Ireland And Estonia)

- 4.1. When the User uses Pleo's Service, Pleo will perform the dematerialisation of the receipts in accordance with the tax and bookkeeping regulation in the Customer's country, as well as the local tax authority's requirements for performing the digitisation of receipts.
- 4.2. By use of the service, the Customer accepts and acknowledges that the digitisation of the physical receipt is done by Pleo on the Customer's behalf. Pleo's process of digitisation then allows the Customer to keep the digitised receipts for tax purposes only.
- 4.3. Pleo has a compliant technical set-up for dematerialisation that ensures the authenticity (origin) and

readability of the data and guarantees that the receipt will not be modified. Each digitised receipt will be securely stored for the relevant retention period.

## 5. Dematerialisation of receipts (Spain, France)

- 5.1. When the User takes a picture of a physical receipt using the camera in the Pleo App, Pleo will perform the dematerialisation of the receipts in accordance with the tax and bookkeeping regulation of the Customer's country as well as the local tax authority's requirements for performing digitisation of receipts.
- 5.2. When the User takes pictures directly through the Pleo App, the Customer accepts and acknowledges that the digitisation of the physical receipt is done by Pleo on behalf of the Customer. Pleo has a compliant technical set-up for dematerialisation that overall entails that each physical receipt is converted into a PDF file when using the camera in the Pleo App. Each PDF file is sealed and timestamped and provided with an individual key number using a certificate from a third-party service provider on a Trusted List.
- 5.3. Each PDF file will subsequently be securely stored for the relevant retention period. Pleo's process of digitisation allows the Customer to keep the digitised receipts only when the receipts have been uploaded using the camera in the Pleo App.

## 6. Dematerialisation of receipts (Norway)

- 6.1. When the User uses Pleo's service, Pleo will perform the dematerialisation of the receipts in accordance with the Norwegian tax and bookkeeping regulation, as well as the Norwegian tax authority's requirements for performing the digitisation of receipts.
- 6.2. By use of the service, the Customer accepts and acknowledges that the digitisation of the physical receipt is done by Pleo on the Customer's behalf. Pleo's process of digitisation then allows the Customer to keep the digitized receipts for tax purposes only.
- 6.3. Pleo has a compliant technical set-up for dematerialisation that ensures the authenticity (origin) and readability of the data and guarantees that the receipt will not be modified.
- 6.4. By using Pleo's service, the User will perform the registration and documentation of expenses in another EEA than the tax authority's pre-approved countries for electronic storage. According to Norwegian tax rules, in order for the User to ensure compliant electronic storage of the digitized expenses, the User should transfer the accounting material, which includes the digitized receipts, for electronic storage in Norway within one month of the establishment of the annual accounts and no later than seven months after the end of the financial year. The transfer of the digitized expense documentation can be done by using the export function in the Pleo service into the User's accounting and bookkeeping setup for electronic storage compliance.

## 7. Dematerialisation of receipts (Sweden, Luxembourg & Italy)

- 7.1. If the Customer is registered in Sweden, Luxembourg or Italy, Pleo does not offer a compliant solution for digitisation of receipts as the digitised receipts are either not accepted by the tax authorities for tax and

bookkeeping purposes or because Pleo does not offer a compliant digitisation solution in accordance with the local tax laws. Therefore, Pleo advises the Customer to keep their physical receipts.

## 8. Payment service and AML/CTF checks

- 8.1. The Payment Service is provided by Pleo Financial Services A/S. Pleo Financial Services A/S is a regulated electronic money institution supervised by the Danish Financial Supervisory Authority (Finanstilsynet): Finanstilsynet's registry. The registered office of Pleo Financial Services A/S is Ravensborg Tværgade 5 C, 4. Copenhagen N, 2200, Denmark, CVR Number: 39155435.
- 8.2. Pleo reserves the right to refuse the potential Customer's application to subscribe or to activate the Card if the results of the checks carried out pursuant to this Agreement or otherwise give Pleo reason to suspect the Customer of being involved in or intending to use the Payment Service for money laundering, terrorist financing, fraud, or other illegal activity. If Pleo refuses the subscription or activation and use of the Card, Pleo will inform the potential Customer of the refusal but may not provide the reason for the refusal.
- 8.3. The Payment Service is intended for use by corporate firms (even though the use of the Card is through individual Cardholders representing the Customer. In order to subscribe, use the Payment Service, and obtain a Card, the Customer must be a body corporate (e.g. a company) or other duly registered entity or partnership acting within the ordinary course of business, registered and/or incorporated in the EEA/Europe. Pleo may require evidence of what the Customer is, the Customer's controllers and of the Customer's registered office and place of business. Pleo may ask the Customer to provide some documentary evidence to prove this and/or Pleo may carry out checks on the Customer or persons connected to the Customer electronically.
- 8.4. When Pleo carries out these checks, information (including personal information in relation to persons connected to the Customer including but not limited to directors, officers, shareholders, beneficial owners and Cardholders) may be disclosed to credit reference agencies and fraud prevention agencies. These agencies may keep a record of the information and a footprint may be left on the Customer or the relevant person's credit file, although the footprint will denote that the search was not a credit check and was not carried out in support of a credit application. It is an identity check only and will therefore have no adverse effect on the Customer or the relevant person's credit rating.
- 8.5. In addition, Pleo may run credit checks on the Customer from time to time. These credit checks will not, however, affect the Customer's credit score.
- 8.6. The Customer represents and warrants to Pleo that:
- The Customer is a body corporate or other entity, which is duly incorporated or registered in the country where the Customer is established, or a partnership, acting within the scope of the Customer's ordinary course of business;
  - The Customer is duly authorised to enter into the Agreement and to perform the Customer's obligations hereunder, and the person(s) entering into the Agreement on the Customer's behalf are duly authorised to represent and bind the Customer;
  - The terms of the Agreement constitute and create legal, valid and binding obligations on the Customer which are enforceable in accordance with their terms and do not constitute a breach of any obligations by which the Customer is bound whether arising by contract, operation of law or otherwise;



- The Customer is not in a state of bankruptcy or insolvency, have not petitioned a compromise or arrangement with creditors or submitted a company recovery application, and are not in any similar situation under the applicable laws;
- The Customer holds the necessary licences, registrations and other forms of authorisation as may be required under the applicable laws for the carrying out of the Customer's trade, business or professional activities in the jurisdiction(s) where the Customer's trade, business or professional activities are carried out;
- The Customer undertakes to only allow the use of the Card and any Payment Service provided under the Agreement exclusively for the purpose of the Customer's regular trade, business or professional activities, as the case may be;
- The Customer is in compliance with all applicable anti-money laundering and sanctions laws and are not aware of any breach by the Customer or any authorised persons of any such laws; and
- If the Customer becomes aware that any authorised person is (or will be) in breach of the terms of the Agreement, the Customer will take steps to remedy the breach and/or prevent the authorized person concerned from using the Card or any Payment Service.

## 9. Wallet and available funds

- 9.1. The Wallet shall be loaded by the Customer prior to use of the Service.
- 9.2. The Wallet may only be loaded by the Customer in whose name the Wallet is registered unless otherwise approved by Pleo. Loading by Cardholders or by another source is not permitted. The applicable Wallet Load Fees are provided in Appendix 1 below, cf. clause [27](#). For the purposes of preventing fraud, money laundering, terrorist financing or any other financial crime Pleo reserves the right to vary the limits, suspend the Wallet and/or to decline any reload at any time. The Wallet may only be loaded via channels and accounts that Pleo approves.
- 9.3. Spending limits may apply to the Card, any other Payment Service and the Wallet.
- 9.4. If applicable, the Customer may activate automatic Wallet load (Auto Top-Up) by creating a Linked Account and establishing a Direct Debit Mandate, or similar, entitling Pleo to withdraw funds from the Linked Account when the Available Funds in the Customer's Wallet fall below a Customer set threshold. The amount of the automatic Direct Debit, or similar, transfer is set by the Customer when activating Auto Top-Up and may be changed at any time by the Customer. Limits for automatic transfers may apply.
- 9.5. At Pleo's sole discretion Pleo may choose to grant to the Customer an authorised negative balance in the Wallet, which will allow a set threshold of a permissible negative balance in the Wallet when a Direct Debit transfer has been triggered and until the funds arrive in the Wallet. The limit offered to the Customer by Pleo will be presented via the Online Platform. The Customer's activation of Auto Top-Up including creating a Linked Account and establishing a Direct Debit Mandate, or similar, is a de minimis prerequisite for authorized negative balance.
- 9.6. An authorized negative balance may not be used by the Customer for ATM withdrawals and cannot be redeemed by the Customer.
- 9.7. Pleo will determine an authorised negative balance limit, which may be adjusted at Pleo's sole discretion at any point and without prior notice to the Customer or the Cardholders. Pleo may restrict or cancel the Wallet and the Cards without prior notice if Pleo deems that there has been a significant increase in the

risk that the Customer may be unable to satisfy the current or future payment obligations. In such cases, Pleo will advise the Customer without unnecessary delay after such a decision has been made.

- 9.8. If for any reason, there are no funds available on the Linked Account or the Direct Debit transfer, or similar, is recalled, or the mandate is terminated by the Customer without Pleo's consent, Pleo reserves the right to terminate the Agreement. The Customer agrees and acknowledges to pay all outstanding amounts to Pleo incurred by the Wallet balance going into negative for any reason whatsoever except during a shorter period in which the Customer by Pleo has been granted an authorized negative balance.
- 9.9. The Customer further agrees to pay all relevant penalties as well as costs, including interest and legal or collection fees as permitted by the law, that Pleo may incur while collecting amounts owed by the Customer under this Agreement. For the purposes of collections of amounts owed, Pleo may further authorise third parties to pursue collections of amounts owed under this Agreement.

## 10. Card issuance

- 10.1. This Agreement between the Customer and Pleo governs the possession and use of the Card. By allowing a Cardholder to use or activate the Card the Customer accepts the Agreement.
- 10.2. Cards are issued by Pleo Financial Services A/S pursuant to a licence from Mastercard International Incorporated. At all times the Card remains the property of Pleo Financial Services A/S. Pleo Financial Services A/S is the payment services provider and e-money issuer for the purposes of the Agreement.
- 10.3. The production of the Cards and the technology systems required to operate the Cards are provided by Pleo Technologies A/S, incorporated and registered in Denmark.

## 11. Cards

- 11.1. The Card is a commercial payment card which may be used to pay for goods and services at participating retailers. The virtual card is designed for use in online shops or for telephone purchases where the Card is not required to be physically present. The physical card may be used in shops and retail locations where the Cardholder is physically present or for online and other distance purchases. The physical card (if not a virtual Card and only if enabled) may be permitted to make cash withdrawals from ATMs and banks that agree to provide this service. Like any payment card, Pleo cannot guarantee that a particular retailer will accept the Card. Cardholders should check with the retailer before attempting the transaction if unsure. The Cardholder will not be able to use the Card to make any purchases from some retailers; such retailers have been blocked by Pleo's systems in order to prevent the potential use of cards for unauthorised or unlawful activity.
- 11.2. The Card is a financial product, regulated by the Danish Financial Supervisory Authority ("Finanstilsynet"), Denmark. It is a commercial card and is not directly linked to the Customer's bank account. The Customer must ensure that the Customer has sufficient Available Funds in order for the Cardholder to pay for each purchase, payment or cash withdrawal using the Card. The Card is intended for use as a Means of payment, and funds loaded onto the Wallet do not constitute a deposit. The Customer will not earn interest on the balance of the Wallet. The Card will expire on the Expiry Date and will cease to work. Please refer to clause [16](#) of this Agreement for further information.
- 11.3. When the Cardholder receives a physical Card, it will be issued in an inactive state. The Cardholder will need to activate it by logging onto the Pleo App and then following the activation request for the Card prior to use.

- 11.4. A virtual Card can be used immediately after it is generated and does not need to be activated.

## 12. Identification required for purchase of cards

- 12.1. The Card is a payment services product, and Pleo is therefore required by law to hold certain information about Pleo's customers. Pleo uses this information to administer the Card and to help Pleo identify the Customer and the Card in the event that it is lost or stolen. Pleo only keeps this information as long as is necessary and for the purposes described. Please see clause [35](#) for more information.
- 12.2. Where permitted, the Customer may request additional Cardholders. The Customer authorises Pleo to issue Cards and PINs to the additional Cardholders and the Customer authorises each additional Cardholder to authorise transactions on the Customer's behalf. The Customer remains responsible for any fees, transactions, use or misuse of any Card requested by the Customer. If the Customer fails to comply with any provisions of the Agreement as a result of any act or omission by a Cardholder, the Customer will be liable for any losses Pleo sustains as a result.
- 12.3. The Agreement also applies to any additional Cards and Cardholders that the Customer has arranged. The Customer must communicate the terms of this Agreement to any additional Cardholders before they start using the Card. The Customer must also provide to Pleo on request any details of any Cardholders and proof of any Cardholder's authority to act on the Customer's behalf.

## 13. How to use the card

- 13.1. A Card may only be used by the Cardholder. The Card is otherwise non-transferable, and the Customer and the Cardholder are not permitted to allow any other person to use the Card, for example, by disclosing the PIN or allowing others to use the Card details to purchase goods via the internet. If a physical Card, prior to use, the Card should be signed on the signature strip located on the back of the Card by the Cardholder.
- 13.2. Pleo will be entitled to assume that a transaction has been authorised by the Customer, or a Cardholder acting on the Customer's behalf, and the Customer has therefore given consent to a transaction where either:
- 13.2.1. In the case of a physical Card:
- 13.2.1.1. the magnetic strip on the Card was swiped by the retailer or the Card was inserted into a chip & PIN device;
  - 13.2.1.2. the Card PIN was entered or a sales slip was signed; or
  - 13.2.1.3. the Card is tapped against a Contactless enabled reader and accepted by such reader.
- 13.2.2. In the case of either a physical or virtual Card:
- 13.2.2.1. relevant information was supplied to the retailer or the PISP that allows them to process the transaction, for example, providing the retailer with the 3-digit security

code on the back of the Card in the case of an internet or other non-face-to-face transaction.

- 13.3. Pleo receives notification of the authorisation by way of an electronic message in line with the rules and procedures of the payment scheme (Mastercard network). Once a transaction has been authorised, the transaction cannot be stopped or revoked. However, the Customer may in certain circumstances be entitled to a refund in accordance with clauses [20](#) and [21](#).
- 13.4. On receipt of notification of the authorisation of a transaction and the transaction payment order, Pleo deducts the value of the transaction, plus any applicable fees and charges, from the Available Funds.
- 13.5. If any payment is attempted that exceeds the Available Funds, the transaction will be declined. In certain circumstances, a transaction may take the Available Funds into a negative balance. In most instances, this will occur when the retailer has failed to seek authorisation for the transaction. In these cases, Pleo will attempt to recover some or all of the money from the retailer if possible, providing that Pleo is satisfied that the Customer or the Cardholder have not deliberately used the Card in any manner that would result in a negative balance Pleo will deal with such instances on a case-by-case basis, but where there is a negative balance in the Wallet, Pleo may require the Customer to make up the shortfall and, until there are Available Funds, Pleo may restrict or suspend the use of the Cards.
- 13.6. If the Card is used for a transaction in a currency other than the currency that the Card is denominated in, the transaction will be converted to the currency that the Card is denominated in by the Mastercard scheme network at a rate set by Mastercard International Incorporated, please refer to [Mastercard's currency converter](#). The exchange rate varies throughout the day and is not set by Pleo, therefore Pleo is not responsible for and cannot guarantee the Customer will receive a favourable exchange rate. Changes in the exchange rates may be applied immediately and without notice. The Customer can ask Pleo for information about the exchange rate used after the transaction has been completed by contacting Customer Services in accordance with clause [33](#). The Customer will also be notified of any applicable exchange rate for each transaction in the Online Platform, which is updated daily, where the exchange was performed by Pleo.
- 13.7. Pleo will apply reasonable technical and organizational measures to be able to support transactions 24 hours per day, 365 days per year. However, Pleo cannot guarantee this will be the case, and in certain circumstances – for example, a serious technical problem – Pleo may be unable to receive or complete transactions.

## 14. Restrictions on use of card

- 14.1. The Customer must ensure there are sufficient Available Funds to pay for each purchase, payment or cash withdrawal using the Card.
- 14.2. The Card is not linked to a bank deposit account and may not be used as evidence of identity.
- 14.3. The Card may not be used for gambling or illegal purposes. Furthermore, certain types of transactions may be blocked.
- 14.4. Spending limits may apply to the Card.
- 14.5. Any pre-authorisation amount (such as a hotel booking or car hire) will place a “hold” on the Available Funds until the retailer sends Pleo the final payment amount of the purchase. Once the final payment amount is received, the pre-authorisation amount on hold will be removed. It may take up to 30 days for

the hold to be removed. During the hold period, the Customer and the Cardholders will not have access to the pre-authorized amount.

## 15. Managing the cards

- 15.1. Pleo will publish transactions and activity statements in the Online Platform and Pleo App. Each transaction will specify; a reference enabling the Customer to identify each transaction; the amount of each transaction; the currency in which the Card is debited; the amount of any transaction charges including their breakdown, where applicable; the exchange rate used in the transaction by Pleo and the amount of the transaction after the currency conversion, where applicable; and the transaction debit value date.
- 15.2. The Customer and the Cardholder will need access to the internet to manage the Card. The Customer and the Cardholder may check the balance on the Card or view a statement of recent transactions, which will be updated in real-time, by visiting the Online Platform or Pleo App and following the login request for the Account.

## 16. Expiry of the card

- 16.1. The Card will expire on the Expiry Date. On that date, subject to clause [16.2](#) below, the Card will cease to function and the Cardholder will not be entitled to use the Card.
- 16.2. Pleo may issue a new Card shortly before the Expiry Date, however, Pleo is not obligated to do so, and may elect not to issue a replacement Card at Pleo's sole discretion. If Pleo does issue a new Card, a new Expiry Date will apply, and the new Card will expire on that Expiry Date.
- 16.3. If the Customer does not wish to receive a replacement Card, the Customer may inform Customer Services in accordance with clause [33](#) prior to the expiry of the Card.

## 17. Mobile wallet

- 17.1. The Cardholder may choose to link the Card with their Mobile Wallet by adding the Card to the Mobile Wallet app on their mobile device. Pleo may in some circumstances require an extra authentication step to confirm the Cardholder's identity.
- 17.2. The Cardholder may remove the Card from the Mobile Wallet at any time.
- 17.3. In addition to the Cardholder's obligations regarding securing the Card details and reporting unrecognized transactions as stated in clause [19](#), Pleo will not accept any liability for transactions if the Cardholder has shared the login details for their account or Mobile Wallet or authorized another individual to make transactions via the Cardholder's Mobile Wallet. If the Cardholder suspects their Mobile Wallet, device or log-in details have been compromised, the Cardholder must advise Customer Services immediately, cf. clause [33](#).
- 17.4. Pleo will not accept liability for any issues arising from the use of a Mobile Wallet or device which are outside of Pleo's control.

## 18. Keeping the card and details safe; liability of corporate customer

- 18.1. Pleo will assume that all transactions entered into by the Customer or a Cardholder with the Card or Card details are made by the Customer or a Cardholder unless Pleo is notified otherwise in accordance with clause [19.1](#).
- 18.2. The Customer is responsible for keeping and ensuring that each Cardholder keeps the Card and its details safe, and the Customer is responsible for all Card transactions, fees under the Agreement, and losses and liabilities arising from the use or misuse of the Card or Wallet. This Means the Customer must take and ensure that each Cardholder takes all reasonable steps to avoid the loss, theft or misuse of the Card or details. Do not disclose, and ensure that no Cardholder discloses, the Card details to anyone except where necessary to complete a transaction.
- 18.3. The Customer must keep and ensure that each Cardholder keeps their PIN safe at all times. This includes:
- 18.3.1. memorising the PIN as soon as the Cardholder receives it;
  - 18.3.2. never writing the PIN on the Card or on anything usually kept with the Card;
  - 18.3.3. keeping the PIN secret at all times, including by not using the PIN if anyone else is watching; and
  - 18.3.4. not disclosing the PIN to any person.
- 18.4. Failure to comply with this may be treated as gross negligence and may affect the Customer's ability to claim any losses. NEVER COMMUNICATE THE PIN TO ANYONE ELSE (OTHER THAN A CARDHOLDER) IN WRITING OR OTHERWISE. This includes printed messages, email and online forms.

## 19. Lost, stolen or damaged cards

- 19.1. If the Customer loses or any Cardholder loses the Card or it is stolen or damaged or the Customer suspects it has been used without the Customer's authority, the Customer must notify Pleo without undue delay as soon as becoming aware of this. The Customer can do this by blocking the Card through either the Mobile App or the Online Platform or by telephoning Customer Services in accordance with clause [33](#) of this Agreement. The Customer will be asked to provide the Card number and other information to verify that the Customer is the customer or that the notifier is an authorised Cardholder. Following satisfactory completion of the verification process, Pleo will then immediately block any lost or stolen Card to prevent unauthorised use and cancel any damaged Card to prevent further use.
- 19.2. After the Customer has notified Pleo of the loss, theft or risk of misuse, and providing that Pleo is able to identify the Card and satisfy certain security checks, Pleo will issue a replacement Card and/or PIN to the Cardholder. Certain fees may apply for the re-issue of a lost or stolen card, please see clause [27](#) for further details.

## 20. Purchases from retailers

- 20.1. Pleo is not responsible for the safety, legality, quality or any other aspect of the goods and services purchased with the Card.
- 20.2. Where a retailer provides a refund for any reason (for example, if a Cardholder returns the goods as faulty), it can take several days for the notification of the refund and the money itself to reach Pleo. As such, please allow at least 5-10 days from the date the refund was carried out for the refund to be applied to the Card and Wallet.

## 21. Transaction disputes and card suspension

- 21.1. If the Customer believes the Customer or the Cardholder did not authorise a particular transaction or that a transaction was incorrectly carried out, in order to get a refund the Customer or the Cardholder must contact Customer Services without undue delay - as soon as the Customer or the Cardholder notice the problem, and in any case no later than 13 months after the amount of the transaction has been deducted from the Available Funds. Pleo will as soon as practicable, and in any event no later than the end of the Business Day following the day on which Pleo becomes aware of the unauthorised transaction, refund any unauthorised transaction and any associated transaction fees and charges payable under this Agreement subject to the rest of this clause [21](#), except in cases where Pleo have a reasonable suspicion that the Customer or the Cardholder have acted fraudulently, in which case Pleo will conduct an investigation as quickly as possible and notify the Customer of the outcome. If the investigation shows that the transaction was indeed unauthorised, Pleo will refund the Customer as set out above in this clause [21.1](#).
- 21.2. If a transaction initiated by a retailer (for example, this happens when the Cardholder uses the Card in a shop) has been incorrectly executed and Pleo receives proof from the retailer's payment service provider that Pleo is liable for the incorrectly executed transaction, Pleo will refund as appropriate and immediately the transaction and any associated transaction fees and charges payable under this Agreement.
- 21.3. Pleo is not liable for any incorrectly executed transactions if Pleo can show that the payment was actually received by the retailer's payment service provider, in which case they will be liable.
- 21.4. If a transaction initiated by the Customer or the Cardholder has been incorrectly executed, Pleo will refund without undue delay the transaction and any associated transaction fees and charges payable under this Agreement except where any payment instructions the Customer or the Cardholder gave Pleo were incorrect, in which case Pleo will make reasonable efforts to recover the funds but may charge the Customer a reasonable fee to cover Pleo's administration costs, of which Pleo will notify the Customer in advance.
- 21.5. Pleo executes transactions in accordance with the transaction detail received. Where the detail provided to Pleo is incorrect, Pleo will not be liable for incorrectly executing the transaction, but Pleo will make reasonable efforts to recover the funds involved. In such a case Pleo may charge the Customer a reasonable fee to cover the administration costs, of which Pleo will notify the Customer in advance.
- 21.6. If the Customer or the Cardholder initiates a payment to someone in the EEA and it is received by them later than this Agreement stipulates, the Customer can notify Pleo so that Pleo can ask the recipient's payment service provider to correct the amount of any fees and charges on the account of the recipient (so that it is as if they received the payment on time and are not at a loss).

- 21.7. If the Customer or the Cardholder receives a late payment from another payment service provider (e.g. a refund from a retailer's bank) via Pleo, Pleo will credit the Customer's account with the relevant amount of any associated fees and charges so that the Customer will not be at a loss.
- 21.8. Subject to the rest of this clause [21](#), Pleo may require that the Customer is liable for up to 375 DKK/50EUR/563SEK for any losses incurred in respect of unauthorised transactions arising from the use of a lost or stolen Card, or the misappropriation of the Card's details,.
- 21.9. Clause 21.8 does not apply if:
- 21.9.1. the loss, theft or misappropriation of the Card was not detectable by the Customer before the unauthorised transaction took place (unless the Customer or the Cardholder acted fraudulently, in which case the Customer is liable for all losses incurred in respect of the unauthorised transaction), or
- 21.9.2. the loss was caused by acts or omissions of one of Pleo's employees or agents, in which case the Customer is not liable for any losses.
- 21.10. The Customer will be liable for all losses incurred in respect of an unauthorised transaction if the Customer:
- 21.10.1. Has acted fraudulently; or
- 21.10.2. Have intentionally or with gross negligence failed to:
- 21.10.2.1. look after and use the Card in accordance with the Agreement; or
- 21.10.2.2. notify Pleo of the problem in accordance with this Agreement.
- 21.11. Except where the Customer or the Cardholder have acted fraudulently, the Customer will not be liable for any losses incurred in respect of an unauthorised transaction:
- 21.11.1. which arise after the Customer's notification to Pleo;
- 21.11.2. where the Card has been used in connection with a distance contract, for example, for an online purchase;
- 21.11.3. where Pleo has failed to provide the Customer with the appropriate Means of notification, as found in clause [33.2](#).
- 21.12. Depending on the circumstances, Customer Services may require the Customer to complete a dispute declaration form. Pleo may conduct an investigation either before or after any refund has been made. Pleo will let the Customer know as soon as possible the outcome of any such investigation. If Pleo's investigations show that any disputed transaction was authorised by the Customer or the Cardholder, or the Customer or the Cardholder may have acted fraudulently or with gross negligence, Pleo may reverse any refund made and the Customer will be liable for all losses Pleo suffers in connection with the transaction including but not limited to the cost of any investigation carried out by Pleo in relation to the transaction. Pleo will give the Customer reasonable notice of any reverse refund.
- 21.13. In certain circumstances, a transaction will be initiated but not fully completed. Where this happens, this may result in the value of the transaction being deducted from the Available Funds and therefore unavailable for use. Pleo refers to this as a "hanging authorisation" or "block". In these cases, the



Customer will need to contact Customer Service in accordance with clause [33](#) and present relevant evidence to show that the transaction has been cancelled or reversed.

- 21.14. In certain circumstances, Pleo may without notice refuse to complete a transaction that the Customer or the Cardholder have authorised. These circumstances include:
- 21.14.1. if Pleo has reasonable concerns about the security of the Card or Pleo suspects the Card is being used in a fraudulent or unauthorised manner;
  - 21.14.2. if there are not sufficient Available Funds to cover the transaction and all associated fees at the time that Pleo receives notification of the transaction;
  - 21.14.3. if there is an outstanding shortfall on the Available Funds;
  - 21.14.4. if Pleo has reasonable grounds to believe the Customer or the Cardholder are acting in breach of this Agreement;
  - 21.14.5. if there are errors, failures (mechanical or otherwise) or refusals by retailers, payment processors or payment schemes processing transactions; or
  - 21.14.6. if Pleo is required to do so by law.
- 21.15. Unless it would be unlawful for Pleo to do so, where Pleo refuses to complete a transaction for the Customer or the Cardholder in accordance with clause [21.13](#) above, Pleo will notify the Customer as soon as reasonably practicable of the refusal and the reasons for the refusal, together, where relevant, with the procedure for correcting any factual errors that led to the refusal.
- 21.16. Pleo may suspend the Card, in which case the Cardholder will not be able to use it for any transactions if Pleo has reasonable concerns about the security of the Card or suspects the Card is being used in a fraudulent or unauthorised manner. Pleo will notify the Customer of any such suspension in advance, or immediately after if this is not possible, and of the reasons for the suspension unless to do so would compromise reasonable security measures or otherwise be unlawful. Pleo will lift the suspension and, where appropriate, issue a new Card free of charge as soon as practicable once the reasons for the suspension cease to exist. The Customer may also contact Customer Services in accordance with clause [32](#), to arrange for a suspension to be lifted if appropriate.
- 21.17. This clause [21.16](#) applies when the Customer and the Cardholder use AISP or PISP services. Pleo may deny an AISP or PISP access to the Wallet connected to the Card for reasonably justified and duly evidenced reasons relating to unauthorised or fraudulent access to the account by that AISP or PISP, including the unauthorised or fraudulent initiation of a transaction. If Pleo does deny access in this way, Pleo will notify the Customer of the denial and the reason for the denial in advance if possible, or immediately after the denial of access, unless to do so would compromise reasonably justified security reasons or is unlawful. Pleo will allow AISP or PISP access to the Customer's account once the reasons for denying access no longer apply.
- 21.18. The Customer may claim a refund for a transaction that the Customer authorised provided that:
- 21.18.1. the authorisation did not specify the exact amount when the Customer or the Cardholder consented to the transaction; and
  - 21.18.2. the amount of the transaction exceeded the amount that the Customer or the Cardholder could reasonably have expected it to be taking into account the previous spending pattern on the Card, the Agreement and the relevant circumstances.

21.18.3. Such a refund must be requested from Customer Services within 8 weeks of the amount being deducted from the Card. Pleo may require the Customer to provide evidence to substantiate the claim. Any refund shall be equal to the amount of the transaction. Any such refund will not be subject to any fee.

## 22. Pocket

- 22.1. Pocket is a Payment Service which allows reimbursements from the Customer to the Customer's Employees for expenses made without the use of the Card by adding the expense in the Pleo App. In order to use the Pocket service, the Customer must activate it via the Online Platform.
- 22.2. If applicable, reimbursement of expenses can be done by a payment transaction to the Customer's Employee's personal card or bank account. The Customer and the Customer's Employees are responsible for providing all relevant details in order for Pleo to execute the payment transaction including reimbursement amount, receipt, as well as, card or bank account details, the full name, date of birth and in some cases address of the Customer's employee.
- 22.3. Payment transactions with Pocket shall be deemed authorized and consented by the Customer once the expense added by the Customer's Employee in the Pleo App and, if applicable, has been reviewed and approved by a User within the Online Platform or the Pleo App.
- 22.4. The Customer may set a threshold for when a reimbursement shall not need review and approval by a User within the Online Platform. Such payment transactions below the set threshold shall be deemed authorized and consented by the Customer once added in the Pleo App by the Customer's Employee. Payment transactions with Pocket above the set threshold shall be deemed authorized and consented by the Customer once in the Pleo App by the Customer's Employee and reviewed and approved by a User within the Online Platform or the Pleo App.
- 22.5. The details of each executed payment are visible within the Online Platform and the Pleo App. The payment will be processed on the day on which it has been added to the Pleo App by the Customer's employee or approved by a User.
- 22.6. Pleo may at any time and for any reason refuse to execute or require additional information about an executed payment transaction as is reasonably possible.
- 22.7. Pleo executes a payment transaction in accordance with the details Pleo has received from the Customer and the Customer's Employees. Where the details provided by the Customer and the Customer's Employees are incorrect or if a payment transaction by the Customer's instruction which Pleo reasonably believes to be genuine, correct and appropriately authorised, Pleo will not be liable for any loss due to executing such payment transaction.

## 23. Per diem (Sweden, Germany)

- 23.1. Per Diem is a Payment Service which allows reimbursements from the Customer to the Customer's Employees for predetermined sums of money that the Customer's Employee can spend during a work trip. If applicable, in order to use the Per Diem service, the Customer must activate it via the Online Platform. Activating Pocket is a prerequisite for the use of Per Diem.

- 23.2. Once activated reimbursement of per diem can be done by a payment transaction to the Customer's Employee's personal card or bank account. The Customer and the Customer's Employees are responsible for providing all relevant details in order for Pleo to execute the payment transaction including details of per diem, as well as card or bank details, name and in some cases address of the Customer's Employee.
- 23.3. Payment transactions with Per Diem shall be deemed authorised and consented by the Customer once the details of Per Diem have been added by the Customer's Employee in the Pleo App and, if applicable, have been reviewed and approved by a User within the Online Platform and the Pleo App.
- 23.4. The details of each executed payment are visible within the Online Platform and the Pleo App. The payment will be processed on the day on which it has been added to the Pleo App by the Customer's employee or approved by a User.
- 23.5. Pleo may at any time and for any reason refuse to execute or require additional information about an executed payment transaction as is reasonably possible.
- 23.6. Pleo executes a payment transaction in accordance with the details Pleo has received from the Customer and the Customer's employees. Where the details provided by the Customer and the Customer's employees are incorrect or if a payment transaction by the Customer's instruction which Pleo reasonably believes to be genuine, correct and appropriately authorised, Pleo will not be liable for any loss due to executing such payment transaction.

## 24. Invoices

- 24.1. If applicable, Invoices is a Payment Service which allows the Customer to pay invoices within the Online Platform and the Pleo App.
- 24.2. In order to execute a payment transaction with Invoices, the Customer must provide Pleo with the following information: original invoice, account details of beneficiary, name of the beneficiary, and address of the beneficiary.
- 24.3. Pleo will assign each payment with a reference number and the details of each scheduled and executed payment shall be visible within the Online Platform and in the Pleo App.
- 24.4. Payment transactions will be authorised through the Online Platform or the Pleo App and shall be deemed consented to by the Customer if approved within the Online Platform or the Pleo App.
- 24.5. Payment transactions may be processed using any of the following methods: Wire transfer; Faster Payments payment; SEPA Payment.
- 24.6. Scheduled payments can be cancelled up to 2 Business Days before the scheduled date of payment via the Online Platform or the Pleo App.
- 24.7. Payments scheduled or cancelled after 5pm CET on any given Business Day shall be deemed to be executed or cancelled on the subsequent Business Day. Payments shall be processed on the Business Day on which they are scheduled for payment.
- 24.8. Pleo may at any time and for any reason refuse to execute or require additional information about a scheduled or executed transaction, however, Pleo will always provide as much notice of any refusal to execute a transaction as is reasonably possible.

- 24.9. Pleo executes payment transactions in accordance with the details received from the Customer in the Online Platform or the Pleo App; where the details provided to Pleo are incorrect or if a payment transaction initiated by the Customer which Pleo reasonably believes to be genuine, correct and appropriately authorised; Pleo will not be liable for any loss due to executing such payment transaction.

## 25. Fraud reporting

- 25.1. Further information regarding how to report and prevent fraud is available on Pleo's Website: [Customer Security and Fraud Awareness](#).

## 26. Fees and charges

- 26.1. The fees (including the Subscription Fee) and charges associated with the Service and the Card form an integral part of the Agreement. The Subscription Fee is set out on Pleo's Website on the Pricing Page and/or an Order Form or issued upon request by contacting Customer Services as described in clause [33](#). Other fees and charges associated with the Card are set out in [Appendix 1](#). The existing price plan for the Subscription Fee can be seen at <https://www.pleo.io/da/pricing> (for reference this pricing applies to Danish customers and each market has a similar dedicated price page). Other taxes or costs may exist that are related to the Card but are not paid via Pleo or imposed by Pleo. Customers on legacy pricing plans can see the fees here: <https://help.pleo.io/en/articles/6376505>.
- 26.2. These fees and charges may at Pleo's sole discretion be waived for certain periods or otherwise.
- 26.3. Pleo reserves the right to adjust and increase the fees and charges set out on the Pricing Page and/or an Order Form during the Term of the agreement, in accordance with the Harmonised Index of Consumer Prices (HICP) Consumer Price Index published by the European Central Bank. Such price increase can only be performed annually and requires thirty (30) day written notice and will not be retroactive. The first price increase shall not start before the first year of the contract and will not exceed more than five per cent (5%) change annually.

## 27. Billing

- 27.1. The amount of payment billed will vary depending on which Subscription Plan the Customer has subscribed to and which Services the Customer requests, as well as any valid alternative agreement made on a separate Order Form.
- 27.2. The Customer will be billed periodically by automatic billing. Billing cycles can be monthly, quarterly, or yearly. Pleo will issue an invoice which will appear on the Online Platform. Pleo will collect the payment by deducting the billed amount from the Available Funds on the Customer's Wallet.
- 27.3. If the Available Funds on the Wallet are not sufficient to cover the billed payment or automatic billing has failed to occur for any other reason, Pleo will contact the Customer directly or via the Online Platform. The Customer must load the Wallet or provide a valid payment method within 7 calendar days after payment has failed.
- 27.4. If the Customer fails to load the Wallet with sufficient Available Funds to cover the billed payment or provide a valid payment method within the timeframe specified in clause [28.3](#), Pleo reserves the right to

suspend the Service and recover any outstanding debt or due payment directly from the Customer or via a third party collection service.

- 27.5. If the Customer terminates the Service in accordance with clause [31](#) below, the Customer's recurring billing schedule will be ended, and no cancellation fee will be levied. However, the Customer will be charged for the month of the termination and/or for the remainder of the Initial or Renewal Term Period agreed in a separate Order Form plus any outstanding months for which payment has not been received.

## 28. Cashback

- 28.1. If eligible, the Customer shall be entitled to Cashback at the percentage rate reflected in the applicable Order Form and the Pricing Page on Pleo's Website (the "Cashback Rate").
- 28.2. The Cashback is calculated as the Cashback Rate on the total card spend within each eligible Cashback period and shall cover a rolling 30-day period. The Cashback will be applied towards the reduction of the total Subscription Fee for the subsequent invoice period. Cashback will be credited to the Customer's Wallet on a monthly basis and shown as a reduction in the total Subscription Fee as reflected in the invoice and/or billing information, however, the Customer will still need to pay the full Subscription Fee.
- 28.3. The Cashback shall in no event exceed an amount greater than the total Subscription Fee as reflected in the monthly or annual invoice. For monthly billing any card spend exceeding the Cashback limit in one Cashback period cannot be transferred to a previous or subsequent Cashback period and can only be applied to the following month's Subscription Fee. For annual billing, the Cashback limit shall be applied against the annual invoice and cannot exceed the Subscription Fee reflected herein.
- 28.4. The card spend eligible for Cashback shall cover all types of authorized card payment transactions that have been settled within the relevant invoice period. In this regard, certain card spend will not be eligible for Cashbacks. For the avoidance of doubt, ineligible spend includes but is not limited to chargeback, authorization reversals, authorized amounts that are not presented, Pleo Invoices and Pocket reimbursement. In such events, Pleo reserves the right to discount Cashback amounts relating to ineligible spend from the Cashback amounts of subsequent invoice periods, including but not limited to chargebacks filed after the relevant invoice period.
- 28.5. In addition to and irrespective of clause [31](#), Pleo can terminate the Cashback feature by giving the Customer one month's notice. Upon termination of the agreement for any reason whatsoever, card spend relating to the Cashback period leading up to the termination shall not be eligible for Cashback and shall not be credited to the Wallet and Cashback relating to this termination period will automatically be forfeited by the Customer.
- 28.6. Whether Cashback is applicable to the Customer will follow from Pleo's Website on the Pricing Page and the Order Form. For the avoidance of doubt, the term Cashback may also be referred to as Cash Rebate.

## 29. Redemption procedure

- 29.1. The Customer may terminate this Agreement in accordance with clause [31](#) and redeem all of the Available Funds by contacting Pleo's Customer Services in accordance with clause [33](#). Upon expiry of the Agreement, the Customer may redeem all of the Available Funds on the Wallet free of charge.

- 29.2. Before termination and during the Agreement period the Customer may redeem some or all of the Available Funds on the Wallet by contacting Customer Services in accordance with clause [33](#). Pleo will deduct any Available Funds Refund Fee payable to Pleo from the Available Funds on the Wallet.
- 29.3. Pleo will not complete the Customer's redemption request if Pleo believes that the Customer has provided false information, Pleo is concerned about the security of a transaction, if the Wallet is not in good standing, if there are insufficient Available Funds to cover the Available Funds Refund Fee or if there are outstanding pending transactions or pre-authorised amounts awaiting settlement on the Customer's Wallet.
- 29.4. If the Customer requests redemption of the entire remaining balance in accordance with clause [30.2](#), Pleo will assume that it is the Customer's intention to terminate this Agreement and may choose to cancel the Wallet and the Cards.
- 29.5. If for any reason, the Customer has some Available Funds left in the Wallet following the termination of the Agreement for any reason, the Customer may redeem them in full up to 13 months following the termination, cf. clause [29.1](#). After 13 months following the termination, Pleo reserves the right to charge a monthly Inactivity Fee by deducting the Available Funds in the Wallet until the Wallet is empty, and thereby cancel the Wallet.

## 30. Expiry and termination of this agreement

- 30.1. The Agreement will continue until terminated by either Pleo or the Customer in accordance with this clause [31](#).
- 30.2. Pleo may terminate this Agreement with immediate effect:
- 30.2.1. if the Customer, a User or a Cardholder breach a material part of this Agreement, or repeatedly breach the Agreement and fail to resolve the matter within 10 days, or use the Service including the Card or any of its facilities in a manner that Pleo reasonably believe is fraudulent or unlawful;
  - 30.2.2. if the Customer, a User or a Cardholder act in a manner that is threatening or abusive to Pleo's staff, or any of Pleo's representatives;
  - 30.2.3. if the Customer fails to pay fees or charges that have incurred or fails to put right any shortfalls on the balance of the Wallet or the Card;
  - 30.2.4. If the Customer has not used the Service including not loading the Wallet for a period of 13 months. In that case, Pleo reserves the right to cancel the Wallet and charge an Inactivity Fee; or
  - 30.2.5. If the Customer does not use the Service in the manner in which it was intended.
- 30.3. Pleo may also terminate the Agreement for no or any reason by giving the Customer two months' notice.
- 30.4. The Customer may terminate the Agreement at any time unless otherwise stipulated in a separate Order Form, cf. clause [31.5](#), free of charge by contacting Pleo using the contact details in clause [33](#), by sending an email requesting termination to [cancellation@pleo.io](mailto:cancellation@pleo.io) or via the Online Platform (if available). The Customer may further with immediate effect terminate the Agreement in case of Pleo's material breach of the Agreement.

- 30.5. If the Customer has agreed to an Initial or Renewal Term Period in a separate Order Form, the Customer may terminate the Service in accordance with the notice period agreed in the Order Form.
- 30.6. If the Agreement terminates, Pleo will cancel the Wallet and all Cards and the Customer must inform Pleo as soon as practicable what the Customer wants Pleo to do with any unused Available Funds in accordance with clause [30](#) by writing to [support@pleo.io](mailto:support@pleo.io).

## 31. Intellectual property

- 31.1. Pleo shall own and retain all rights, titles, and interests in and to the Service (except for any licensed content and software components included therein). The Customer and Users agree not to reverse engineer, decompile, distribute, license, sell, transfer, disassemble, copy, alter, modify, or create derivative works of the Service or otherwise use the Service in any way that violates the use restrictions contained in these Terms.
- 31.2. Pleo does not grant the Customer nor the Users any license, express or implied, to the intellectual property of Pleo or its licensors. The Customer and the Users further acknowledge and agree that any information regarding the design, "look and feel", specifications, components, functionality or operation and payment terms and pricing (if applicable) of the Service is considered confidential and proprietary information of Pleo.
- 31.3. Pleo's trademarks and trade dress such as graphics, logos, designs, page headers, button icons and scripts may not be used, in whole or in part, without Pleo's prior written permission.

## 32. Confidentiality

- 32.1. The Customer and Pleo maintain confidential any sensitive information and trade secrets (Confidential Information) of the disclosing party and shall not disclose such Confidential Information to any third parties, except for the information i) that is under the obligation to be disclosed pursuant to the applicable laws or regulations, rules of any stock exchange, or orders of the court or other government authorities or ii) to the Customer or Pleo's shareholders, investors, legal counsels or financial advisors or third party providers, provided that such shall be bound by the confidentiality obligations similar to those set forth in this clause. With respect to this clause, affiliates of Pleo and its representatives shall not be regarded as third parties.

## 33. Customer services, communication and complaints

- 33.1. Pleo's Customer Services can be contacted 24 hours a day, 7 days a week. However, outside normal business opening hours contact may be restricted to automated answering systems. Pleo will endeavour to resolve all enquiries immediately, however, please note that certain types of enquiry can only be resolved during normal business opening hours. The Customer can contact Customer Services by the following methods:
- telephoning +45 78730915
  - emailing [support@pleo.io](mailto:support@pleo.io)

- 33.2. If Pleo needs to contact the Customer or the Cardholder or send a notification under this Agreement, Pleo will do so by either sending a notification in the Online Platform, the Pleo App or by sending an email to the email address provided when the Customer subscribed or the Cardholder obtained the Card, unless stated otherwise in the Agreement.
- 33.3. If Pleo needs to contact the Customer in the event of suspected or actual fraud or security threats, Pleo will notify the Customer via either email, telephone or through a notification in the Online Platform prompting the Customer to contact Customer Services.
- 33.4. Pleo's business opening hours are Monday to Friday, 9 am to 5 pm (CET). Correspondence received after the close of business on a particular day or a non-Business Day will be treated as having arrived on the following Business Day.
- 33.5. If the Customer is not satisfied with any element of the service received, any complaints should be made to Customer Services using the contact details in clause [33.1](#) above. Calls may be monitored or recorded for documentation and training purposes.
- 33.6. Pleo will do everything Pleo can to make sure the Customer receives the best possible service. However, if the Customer is not happy with how the complaint has been managed by Customer Services and the Customer wishes to escalate the complaint, the Customer should contact Pleo Financial Services, Ravensborg Tværgade 5C, 4, Copenhagen N, 2200, Denmark, email address: [complaints@pleo.io](mailto:complaints@pleo.io), web [www.pleo.io](http://www.pleo.io) in the first instance for further assistance. A copy of Pleo's complaints policy can be found on Pleo's Website: Complaint process or requested by contacting Customer Services.
- 33.7. If, having exhausted the complaints procedure, the Customer remains unhappy, the Customer may complain to the Financial Supervisory Authority, Århusgade 110, Copenhagen Ø, 2100, Denmark, e-mail [finanstilsynet@ftnet.dk](mailto:finanstilsynet@ftnet.dk), web [www.dfsa.dk](http://www.dfsa.dk). Please note that it is not the role of the Danish Financial Supervisory Authority to resolve disputes between the Customer and Pleo.

## 34. Limitation of liability

- 34.1. Pleo, nor its directors, employees, partners, agents, suppliers, or affiliates, shall in no event be liable for:
- 34.1.1. The Customer's access to or use of or inability to access or use the Service unless it is due to Pleo's default;
  - 34.1.2. any conduct or content of any third party on the Service;
  - 34.1.3. any content obtained from the Service;
  - 34.1.4. fraud, breach of spend policies or other unauthorized use of the Service by any person internally from the Customer's organisation;
  - 34.1.5. unauthorized access, use or alteration of the Customer's transmissions or content;
  - 34.1.6. any fault or failure relating to the use of Service that is a result of abnormal and unforeseeable circumstances beyond Pleo's control which would have been unavoidable despite Pleo's efforts to the contrary, including but not limited to, a fault in or failure of data processing systems;
  - 34.1.7. the goods or services that a Cardholder purchases with the Card;



- 34.1.8. any loss of profits, loss of business, or any indirect, consequential, special or punitive losses, unless they result from Pleo's fraudulent, willful or gross negligent behavior;
- 34.1.9. a merchant refusing to honour a transaction or refusing a payment; or
- 34.1.10. any acts or omissions that are a consequence of Pleo's compliance with any national or European Union law.
- 34.1.11. In any event the liability of Pleo will be limited to the balance of the Wallet at the time that the event occurs.
- 34.2. In addition to the limitations set out in clause [34.1](#) Pleo's liability shall be limited as follows:
- 34.2.1. where the Card or any other Payment Service is faulty due to Pleo's fault, Pleo's liability shall be limited to the replacement of the Card or repayment to the Customer of the Available Funds on the Wallet; or
- 34.2.2. where sums are incorrectly deducted from the Card or the Wallet due to Pleo's fault, Pleo's liability shall be limited to payment to the Customer of an equivalent amount.
- 34.3. In all other circumstances of Pleo's default, Pleo's liability will be limited to repayment of the amount of any Available Funds on the Wallet.
- 34.4. Nothing in this Agreement shall exclude or limit any regulatory responsibilities Pleo has which Pleo is not permitted to exclude or limit, or Pleo's liability for death or personal injury.
- 34.5. If the Customer, the User or the Cardholder has used the Card or any other Payment Service or allowed the Card or any other Payment Service to be used fraudulently, in a manner that does not comply with this Agreement, for illegal purposes, or if the Customer, the User or the Cardholder have allowed the Card or details or any other Payment Service to be compromised due to the Customer, the User or the Cardholder's gross negligence, the Customer will be held responsible for the use and misuse of the Card and any other Payment Service. Pleo will take all reasonable and necessary steps to recover any loss from the Customer, and there shall be no maximum limit to the Customer's liability except where relevant laws or regulations impose such a limit.
- 34.6. The Danish Deposit Guarantee Scheme does not apply to the Card or the Wallet. However, in the unlikely event that Pleo Financial Services A/S became insolvent, it is Pleo Financial Services' obligation, as a regulated institution, to hold the Available Funds in a secure client account, specifically for the purpose of redeeming transactions made via the Card. In the unlikely event of any insolvency, funds that have reached the secure client account will be protected in accordance with applicable law. Pleo will be happy to talk through any questions or concerns the Customer might have. Please contact Customer Services for further information.

## 35. Personal data and data processing

- 35.1. For the purposes of the Agreement and the performance of the Services, Pleo is required to process Personal Data or have access to it on behalf of the Customer. In this regard, Pleo acts as "Data Processor" and the Customer acts as "Data Controller" within the meaning of the General Data Protection Act.

- 35.2. Pleo's processing of Personal Data is described in detail in Pleo's Data Processing Agreement. The Data Processing Agreement is applicable as part of the Agreement between Pleo and the Customer.
- 35.3. Please refer to [Pleo's Privacy Policy](#) for full details of how Pleo processes Personal Data.
- 35.4. Unless the Customer has provided explicit permission, personal data will not be used for marketing purposes by Pleo or Pleo's commercial partners (unless the Customer has independently provided consent to them directly), nor will it be shared with third parties unconnected with the Card scheme.

## 36. Changes to the agreement

- 36.1. Any changes made to the Agreement which are favourable to the Customer, will be published on Pleo's Website. Copies of the most up-to-date version of the Agreement will be made available on Pleo's Website at all times and will be sent to the Customer by email upon request free of charge at any time during the Agreement.
- 36.2. If any changes to the Agreement are made to the detriment of the Customer, Pleo will provide at least two months' notice before the changes take effect (unless the law requires or permits Pleo to make a more immediate change or in the event of a change to the exchange rate).
- 36.3. Pleo will also notify the Customer of any changes to the Agreement to the detriment of the Customer by email or via the Online Platform or Pleo App at least two months in advance.
- 36.4. The Customer will be deemed to have accepted the changes if the Customer does not notify Pleo otherwise prior to the date the change takes effect and continues to use the Service. If the Customer does not accept the changes, the Customer may end this Agreement immediately and free of charge before the expiry of the notice regardless of any Initial and Renewal Term agreed in a separate Order Form.

## 37. Law and courts

- 37.1. The Agreement, and the relationship between the Customer and Pleo arising out of or relating to the Agreement, will be governed by the laws of Denmark. All disputes arising out of or relating to the Agreement shall be subject to the exclusive jurisdiction of the courts of Denmark.

## 38. Assignment

- 38.1. Pleo Technologies A/S may assign all rights and obligations pursuant to this Agreement pertaining to the Software Service to one of its subsidiaries or affiliates at any time by giving the Customer 2 months' notice of this.
- 38.2. Pleo Financial Services A/S may assign all rights and obligations pursuant to this Agreement pertaining to the Payment Service to one of its subsidiaries or affiliates at any time by giving the Customer 2 months' notice of this.
- 38.3. If Pleo Technologies A/S and/or Pleo Financial Services A/S do this, the Customer's rights will not be affected. The Customer will indicate agreement to the assignment by the continued use of the Service

following the 2 months notice period. If the Customer does not agree to the assignment, the Customer may terminate the Agreement free of charge.

- 38.4. In all other cases, Pleo may not assign the rights and obligations pursuant to this Agreement without the Customer's express written consent. The Customer may not assign this Agreement or rights provided, or delegate any of its obligations, without Pleo's express written consent.

## 39. Severance

- 39.1. If any term or provision in the Agreement shall be held to be illegal or unenforceable, in whole or in part, under any enactment or rule of law, such term or provision or part shall to that extent be deemed not to form part of the Agreement but the validity and enforceability of the remainder of the Agreement shall not be affected.

# Appendix 1:

## Fee and charges in EUR/DKK/SEK

CURRENCY	EUR		
SUBSCRIPTION PLAN	STARTER	ESSENTIAL	ADVANCED
<b>CARD ACTIVATION AND PERIODIC FEES</b>			
Initial Physical Card Fee*	NO FEE		
Replacement Physical Card Fee**	10.00 per card	5.00 per card	5.00 per card
Initial Virtual Card Fee***	NO FEE		
Additional Virtual Card Fee	NO FEE		
Replacement Virtual Card Fee	NO FEE		
<b>MASTER WALLET LOADING FEES</b>			
Loading by Bank Transfer	NO FEE		
Loading by Debit Card Load Fee (Percentage of Amount Loaded)	NO FEE		
Loading by Credit Card Load (Percentage of Amount Loaded)	NO FEE		
<b>TRANSACTION FEES</b>			
ATM Domestic Withdrawal	5.00	0.00	0.00
ATM International Withdrawal	5.00	0.00	0.00
ATM Balance Inquiry	NO FEE		
ATM Decline	NO FEE		
POS Domestic Transaction	NO FEE		
POS International Transaction	NO FEE		
Invoice Fee Cross-border	NO FEE		
Invoice Fee Domestic	NO FEE		
<b>ADMINISTRATIVE TRANSACTIONS</b>			
Available Funds Refund****	29.00	19.00	19.00
Chargeback processing	29.00	19.00	19.00
FX Fee POS International*****	2.49%	1.99%	1.99%
FX Fee ATM International*****	2.49%	1.99%	1.99%

Reimbursement	0.9% capped at €1 per reimbursement		
Inactivity Fee (monthly)	100.00 (after 13 months of inactivity)		
Invoice FX Margin	2.5% per invoice		
Invoice Payment SaaS Fee (Applicable to both Cross-border and Domestic Invoice Payments)	5.00 per invoice above limit	2.50 per invoice above limit	1.50 per invoice above limit
Invoice Payment Transaction Repair Fee	29.00	19.00	19.00
Invoice Payment Transaction Investigation Fee	29.00	19.00	19.00

CURRENCY	DKK		
SUBSCRIPTION PLAN	STARTER	ESSENTIAL	ADVANCED
<b>CARD ACTIVATION AND PERIODIC FEES</b>			
Initial Physical Card Fee*	No Fee		
Replacement Physical Card Fee**	90.00 per card	45.00 per card	45.00 per card
Initial Virtual Card Fee***	No Fee		
Additional Virtual Card Fee	No Fee		
Replacement Virtual Card Fee	No Fee		
<b>MASTER WALLET LOADING FEES</b>			
Loading by Bank Transfer	No Fee		
Loading by Debit Card Load Fee (Percentage of Amount Loaded)	No Fee		
Loading by Credit Card Load (Percentage of Amount Loaded)	No Fee		
<b>TRANSACTION FEES</b>			
ATM Domestic Withdrawal	45.00	0.00	0.00
ATM International Withdrawal	45.00	0.00	0.00
ATM Balance Inquiry	No Fee		
ATM Decline	No Fee		
POS Domestic Transaction	No Fee		
POS International Transaction	No Fee		

ADMINISTRATIVE TRANSACTIONS			
Available Funds Refund****	260.00	170.00	170.00
Chargeback processing	260.00	170.00	170.00
FX Fee POS International*****	2.49%	1.99%	1.99%
FX Fee ATM International*****	2.49%	1.99%	1.99%
Reimbursement	0.9% capped at 10 DKK per reimbursement		
Inactivity Fee (monthly)	900.00 (after 13 months of inactivity)		

CURRENCY	SEK		
SUBSCRIPTION PLAN	STARTER	ESSENTIAL	ADVANCED
CARD ACTIVATION AND PERIODIC FEES			
Initial Physical Card Fee*	No Fee		
Replacement Physical Card Fee**	120.00 per card	60.00 per card	60.00 per card
Initial Virtual Card Fee***	No Fee		
Additional Virtual Card Fee	No Fee		
Replacement Virtual Card Fee	No Fee		
MASTER WALLET LOADING FEES			
Loading by Bank Transfer	No Fee		
Loading by Debit Card Load Fee (Percentage of Amount Loaded)	No Fee		
Loading by Credit Card Load (Percentage of Amount Loaded)	No Fee		
TRANSACTION FEES			
ATM Domestic Withdrawal	60.00	0.00	0.00
ATM International Withdrawal	60.00	0.00	0.00
ATM Balance Inquiry	No Fee		
ATM Decline	No Fee		
POS Domestic Transaction	No Fee		
POS International Transaction	No Fee		
ADMINISTRATIVE TRANSACTIONS			

Available Funds Refund****	350.00	230.00	230.00
Chargeback processing	350.00	230.00	230.00
FX Fee POS International*****	2.49%	1.99%	1.99%
FX Fee ATM International*****	2.49%	1.99%	1.99%
Reimbursement	0.9% capped at 10 per reimbursement		
Inactivity Fee (monthly)	1200.00 (after 13 months of inactivity)		

CURRENCY	NOK		
SUBSCRIPTION PLAN	STARTER	ESSENTIAL	ADVANCED
<b>CARD ACTIVATION AND PERIODIC FEES</b>			
Initial Physical Card Fee*	No Fee		
Replacement Physical Card Fee**	120.00 per card	60.00 per card	60.00 per card
Initial Virtual Card Fee***	No Fee		
Additional Virtual Card Fee	No Fee		
Replacement Virtual Card Fee	No Fee		
<b>MASTER WALLET LOADING FEES</b>			
Loading by Bank Transfer	No Fee		
Loading by Debit Card Load Fee (Percentage of Amount Loaded)	No Fee		
Loading by Credit Card Load (Percentage of Amount Loaded)	No Fee		
<b>TRANSACTION FEES</b>			
ATM Domestic Withdrawal	60.00	0.00	0.00
ATM International Withdrawal	60.00	0.00	0.00
ATM Balance Inquiry	No Fee		
ATM Decline	No Fee		
POS Domestic Transaction	No Fee		
POS International Transaction	No Fee		

ADMINISTRATIVE TRANSACTIONS			
Available Funds Refund****	350.00	230.00	230.00
Chargeback processing	350.00	230.00	230.00
FX Fee POS International*****	2.49%	1.99%	1.99%
FX Fee ATM International*****	2.49%	1.99%	1.99%
Reimbursement	0.9% capped at 10 per reimbursement		
Inactivity Fee (monthly)	1200.00 (after 13 months of inactivity)		

\* No charge is applied for Your first card regardless of the number of cards ordered

\*\* Fee applicable to Your second Card order onwards, applied for each Card ordered

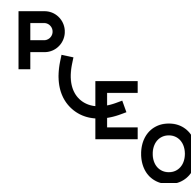
\*\*\* No charge is applied for Your first card regardless of the number of cards ordered

\*\*\*\* Applicable during the Agreement term, or if redemption is requested more than 13 months post expiry

\*\*\*\*\* Different fees may be applicable. Please refer to your Order Form.



# Pleo Master AGBs



## EWR/EU

Datum des Inkrafttretens:  
3. April 2023

<b>Begriffsbestimmungen</b>	3
1. Einführung	6
2. Softwaredienst	6
3. Konto und Passwort	7
4. Dematerialisierung von Belegen (Belgien, Niederlande, Dänemark, Österreich, Finnland, Portugal, Deutschland, Irland und Estland)	7
5. Dematerialisierung von Belegen (Spanien, Frankreich)	8
6. Dematerialisierung von Belegen (Norwegen)	8
7. Dematerialisierung von Belegen (Schweden, Luxemburg und Italien)	9
8. Zahlungsdienst und AML-/CTF-Prüfungen	9
9. Wallet und verfügbares Guthaben	10
10. Kartenausgabe	11
11. Karten	12
12. Notwendigkeit der Identifikation für den Kauf von Karten	12
13. Verwendung der Karte	13
14. Beschränkungen für die Verwendung der Karte	14
15. Verwaltung der Karten	15
16. Ablauf der Karte	15
17. Mobilgerät-Wallet	15
18. Sichere Aufbewahrung der Karte und Daten, Haftung der Firmenkundschaft	16
19. Verlorene, gestohlene oder beschädigte Karten	16
20. Einkäufe von Händler:innen	17
21. Transaktionsstreitigkeiten und Kartensperrung	17
22. Pocket	20
23. Verpflegungspauschale (Schweden, Deutschland)	21
24. Invoices	22

25. Meldung von Betrug	23
26. Gebühren und Entgelte	23
27. Abrechnung	23
28. Cashback	24
29. Rückerstattungsverfahren	25
30. Ablauf und Beendigung dieser Vereinbarung	25
31. Geistiges Eigentum	26
32. Vertraulichkeit	26
33. Service für die Kundschaft, Kommunikation und Beschwerden	27
34. Haftungsbeschränkung	28
35. Personenbezogene Daten und Datenverarbeitung	29
36. Änderungen an der Vereinbarung	29
37. Recht und Gerichtsbarkeit	30
38. Abtretung	30
39. Salvatorische Klausel	31
Anhang 1: Gebühren und Entgelte in EUR/DKK/SEK	32

## Begriffsbestimmungen

<b>Konto</b>	bezeichnet die Online-Plattform und die Pleo-App, in der die Kundschaft und die Nutzer:innen den Dienst verwalten und über die sie darauf zugreifen können.
<b>Administrator:in</b>	bezeichnet jede(n) von der Kundschaft, dem/der überprüften Administrator:in oder von dem/der Administrator:in für mehrere Entitäten zugeordnete(n) Administrator:in des Kontos.
<b>Vereinbarung</b>	bezeichnet diese AGBs.
<b>AISP</b>	steht für „Account Information Service Provider“ und bezeichnet den Dienstanbieter, der die Kontoinformationen zur Verfügung stellt (d. h. Online-Dienste zur Bereitstellung konsolidierter Informationen zu einem oder mehreren Zahlungskonten der Kundschaft bei einem anderen

	Zahlungsdiensteanbieter oder mehreren Zahlungsdiensteanbietern).
<b>Automatische Aufladung</b>	bezeichnet die automatische Wallet-Aufladung, gemäß Bestimmung <a href="#">9.4</a> .
<b>Verfügbares Guthaben</b>	bezeichnet jedes zu einem beliebigen Zeitpunkt im Wallet geladene, nicht ausgegebene Guthaben und jedes genehmigte negative Wallet-Guthaben, das für die Zahlung von Transaktionen und Gebühren sowie der nach dieser Vereinbarung zahlbaren Entgelte verfügbar ist.
<b>Werktag</b>	bezeichnet jeden Tag mit Ausnahme von Samstagen, Sonntagen und gesetzlichen nationalen Feiertagen, an denen Banken im Land des Kunden/der Kundin für den Geschäftsverkehr geöffnet sind.
<b>Karte, Pleo Firmen-Mastercard oder Firmen-Mastercard</b>	bezeichnet eine virtuelle oder physische Zahlungskarte, die Pleo dem Kunden/der Kundin ausstellt.
<b>Karteninhaber:in</b>	bezeichnet jede Person, die die Kundschaft bei der Erfüllung der Vereinbarung (einschließlich der Verwendung der Karte) vertritt oder im Namen der Kundschaft Mitteilungen an Pleo macht oder Pleo eine Genehmigung für eine Transaktion oder andere Anweisungen im Zusammenhang mit der Karte oder einem der von Pleo gemäß der Vereinbarung erbrachten Dienste erteilt. Zur Klarstellung: Für die Zwecke dieser Vereinbarung handelt der/die Karteninhaber:in nicht als Verbraucher:in.
<b>Cashback-Satz</b>	bezeichnet den Prozentsatz gemäß Bestimmung <a href="#">28</a> .
<b>Anfangsdatum</b>	bezeichnet das Datum, an dem die Kundschaft die Zustimmung zu diesen AGBs erteilt oder eine Karteninhaber:in per Abonnement über die Website von Pleo oder per Zustimmung auf einem Auftragsformular mit der Nutzung der Karte oder deren Aktivierung beginnt, je nachdem, welcher Zeitpunkt früher liegt.
<b>Kontaktlos</b>	bezeichnet eine Zahlungsfunktion, bei der der/die Karteninhaber:in für Transaktionen bis zu einem bestimmten Limit Zahlungen tätigen kann, indem er/sie die Karte an einem Verkaufspunkt auf einen Terminal-Leser legt.
<b>Kundschaft</b>	bezeichnet die Firmenkundschaft, auf deren Namen das Wallet eingetragen ist und die diese Vereinbarung akzeptiert hat.
<b>Mitarbeiter:innen der Kundschaft</b>	bezeichnet die Mitarbeiter:innen der Firmenkundschaft, die per Genehmigung durch die Kundschaft oder eine(n) Nutzer:in auf die Pleo-App zugreifen können.
<b>Services für die Kundschaft</b>	bezeichnet die Services für die Kundschaft gemäß Bestimmung <a href="#">33</a> .
<b>EWR</b>	bezeichnet den Europäischen Wirtschaftsraum.
<b>Ablaufdatum</b>	bezeichnet das auf der Karte des Karteninhabers/der Karteninhaberin aufgedruckte Datum, ab dem die Karte nicht mehr funktioniert.
<b>Externe(r) Buchhalter:in</b>	bezeichnet die externe Buchhaltung der Kundschaft, die die Kundschaft dem Konto zugeordnet hat.
<b>Erstlaufzeit oder Verlängerungszeitraum</b>	bezeichnet den in einem von der Kundschaft akzeptierten Auftragsformular festgelegten Zeitraum, während dem die Kundschaft den Dienst nicht ändern oder kündigen kann.
<b>Verknüpftes Konto</b>	bezeichnet jedes Geschäftsbankkonto im Namen der Kundschaft, für das die Kundschaft Pleo zwecks Überprüfung und Analyse des Kontoguthabens, von Transaktionen und Kontoinformationen und/oder Tätigkeit von Transaktionen den Zugriff gestattet.
<b>Mobilgerät-Wallet</b>	bezeichnet die digital über ApplePay, GooglePay oder einem ähnlichen Dienst in einem virtuellen Wallet gespeicherte Karte, über die Käufe mit einem mobilen Gerät getätigt werden können.
<b>Administrator:in für mehrere Entitäten</b>	bezeichnet den/die Hauptadministrator:in der Konten der Kundschaft, der/die die Hauptkundschaft den Konten zugeordnet hat.
<b>Online-Plattform</b>	bezeichnet den sicheren persönlichen Anmeldebereich auf der Pleo-Website, über den die Kundschaft verfügbare Guthaben und Monatsabrechnungen einsehen und das

	Konto verwalten kann.
<b>Auftragsformular</b>	bezeichnet jedes gültige, von der Kundschaft akzeptierte Auftragsformular.
<b>Zahlungsdienst</b>	bezeichnet die von Pleo Financial Services A/S gemäß dieser Vereinbarung angebotenen Zahlungsdienste.
<b>Verpflegungspauschale</b>	bezeichnet den Zahlungsdienst gemäß Bestimmung <a href="#">24.1</a> .
<b>PIN</b>	bezeichnet die eindeutige individuelle Identifikationsnummer des Karteninhabers/der Karteninhaberin für die Karte.
<b>Pleo</b>	bezeichnet sowohl Pleo Technologies A/S als auch Pleo Financial Services A/S.
<b>Pleo-App</b>	bezeichnet die mobile App von Pleo.
<b>PISP</b>	steht für „Payment Initiation Service Provider“ und bezeichnet die Zahlungseinleitungsdienstleister, die Zahlungseinleitungsdienste anbieten (d. h. Online-Dienste zur Einleitung eines Zahlungsauftrags für das bei Pleo geführte Konto auf Anforderung der Kundschaft).
<b>Pocket</b>	bezeichnet den Zahlungsdienst gemäß Bestimmung <a href="#">22.1</a> .
<b>Preisplan-Seite</b>	bezeichnet die Seite auf der Website von Pleo, auf der die Gebühren und Entgelte sowie die Dienste zu den einzelnen Abonnement-Plänen aufgeführt sind.
<b>Dienst</b>	bezeichnet sowohl den Softwaredienst als auch den Zahlungsdienst.
<b>Abonnement-Gebühr</b>	bezeichnet die Monatsgebühr, die die Kundschaft für die Nutzung des Softwaredienstes zahlt.
<b>Abonnement-Plan</b>	bezeichnet den für die Kundschaft geltenden Plan, nach dem sich richtet, auf welche Dienste die Kundschaft Zugriff hat.
<b>Softwaredienst</b>	bezeichnet die von Pleo Technologies A/S gemäß dieser Vereinbarung angebotenen Softwaredienste.
<b>Nutzer:in</b>	bezeichnet jede Person (wie zum Beispiel überprüfte(r) Administrator:in, Administrator:in, externe(r) Buchhalter:in, Administrator:in für mehrere Entitäten, die Mitarbeiter:innen der Kundschaft oder der externe/die externe Buchhalter:in der Kundschaft), für die die Kundschaft den Zugriff zwecks Nutzung der App und/oder der Online-Plattform genehmigt hat.
<b>Überprüfte Administrator:in</b>	bezeichnet den/die Hauptadministrator:in des Kontos, den/die die Kundschaft im Zusammenhang mit der Erstellung des Kontos zugeordnet hat.
<b>Wallet</b>	bezeichnet das elektronische Konto im Namen der Kundschaft, auf dem sich das verfügbare Guthaben befindet.
<b>Website</b>	bezeichnet die Website von Pleo unter <a href="http://www.pleo.io">www.pleo.io</a> .

# 1. Einführung

- 1.1. Diese Vereinbarung legt die allgemeinen Nutzungsbedingungen zwischen der Kundschaft und Pleo fest. Exemplare dieser Vereinbarung sind auf der Website von Pleo verfügbar oder können gemäß Bestimmung [33](#) kostenlos über die Services für die Kundschaft bezogen werden.
- 1.2. Die Vereinbarung gilt ab dem Anfangsdatum. Die Vereinbarung wird gemäß Bestimmung [31](#) beendet.
- 1.3. Die Vereinbarung und sämtliche Kommunikation zwischen der Kundschaft und Pleo muss auf Englisch erfolgen. Sofern diese Vereinbarung in eine andere Sprache übersetzt wurde, ist bei Widersprüchen die englische Fassung maßgeblich.
- 1.4. Sämtliche Unklarheiten, Konflikte oder Unstimmigkeiten zwischen den Dokumenten, aus denen sich dieses Abkommen zusammensetzt, werden gemäß folgender Rangfolge aufgelöst:
  - Bestellformular (falls vorhanden),
  - Vereinbarung zur Datenverarbeitung und
  - AGBs.

# 2. Softwaredienst

- 2.1. Der Softwaredienst ist ein bezahlter Dienst, mit dem die Kundschaft Zugriff auf einige oder alle der Funktionen des Softwaredienstes erhält. Der Softwaredienst wird von Pleo Technologies A/S bereitgestellt. Der Softwaredienst umfasst (unter anderem) die folgenden Funktionen:
  - Organisationsmanagementtools
  - Nutzer-Onboarding
  - Delegation von Mastercard-Karten an Nutzer:innen (virtuelle Karten und/oder Plastikkarten)
  - Übersicht über Kaufaktivitäten
  - Kaufbenachrichtigungen
  - Tools für Belegerfassung, Daten und Analyse, Ausgabenkategorisierung und Kommentare
  - Export in Buchhaltungssoftware
  - Zugriff für externe Buchhalter:innen
  - Funktion für Kilometerpauschale.
- 2.2. Pleo stellt der Kundschaft den Softwaredienst teilweise oder vollständig bereit und strebt einen hohen Grad Funktionsumfang für den Softwaredienst an. Pleo kann entscheiden, seinen Softwaredienst zu ändern oder zukünftig neue Funktionen hinzuzufügen. Indem der Kunde/die Kundin diese Vereinbarung akzeptiert, nimmt er/sie zustimmend zur Kenntnis, dass Form und Art des Softwaredienstes ohne Vorankündigung geändert werden können.
- 2.3. Der Kunde/Die Kundin nimmt zustimmend zur Kenntnis, dass Pleo kein Buchhaltungsdienst ist. Der Kunde/Die Kundin verpflichtet sich, für die Genauigkeit und Richtigkeit der vom Kunden/von der Kundin oder den Nutzern/Nutzerinnen bei der Verwendung des Softwaredienstes angegebenen Daten zu sorgen. Pleo haftet nicht für kundenseitige Verluste bei der Verwendung des Softwaredienstes, wenn die vom Kunden/von der Kundin oder dem/ Nutzer/der Nutzerin angegebenen Daten ungenau oder unrichtig sind.
- 2.4. Pleo bietet verschiedene Abonnement-Pläne für den Softwaredienst an. Die Einzelheiten zu den Abonnement-Plänen können auf der Preise-Seite der Website von Pleo eingesehen werden. In der

Online-Plattform kann der Kunde/die Kundin die Abonnement-Pläne einsehen, die er/sie abgeschlossen hat. Sofern nicht gemäß einem gesonderten Auftragsformular eine Erstlaufzeit oder ein Verlängerungszeitraum gilt, kann die Kundschaft den Abonnement-Plan über die Online-Plattform ändern.

## 3. Konto und Passwort

- 3.1. Mit der Erstellung eines Kontos bei Pleo muss die Kundschaft jederzeit richtige, vollständige und aktuelle Informationen angeben. Der Kunde/Die Kundin weist für die Verwaltung des Kontos eine(n) überprüfte(n) Administrator:in zu.
- 3.2. Der/Die überprüfte Administrator:in kann ggf. weiteren Administrator:innen und einem/einer externen Buchhalter:in Kontoverwaltungsberechtigungen gewähren. Dem/Der externen Buchhalter:in kann eingeschränkter oder erweiterter Zugriff gewährt werden.
- 3.3. Über die Kontoverwaltung können der/die überprüfte Administrator:in, die Administrator:innen und der/die externe Buchhalter:in (in Abhängigkeit davon, ob eingeschränkte oder erweiterte Berechtigungen gewährt wurden) dem Konto Nutzer:innen hinzufügen und Nutzer:innen onboarden.
- 3.4. Pleo kann auf Anfrage des Kunden/der Kundin für mehrere Unternehmen einer Gruppe eine Anmeldung für mehrere Entitäten einrichten. Alle Unternehmen müssen Teil der Pleo-Kundschaft sein. Der Hauptkunde/Die Hauptkundin, der/die die Erstellung der Anmeldung für mehrere Entitäten anfordert, ordnet zwecks Verwaltung der Konten der Kunden/der Kundinnen eine(n) Administrator:in für mehrere Entitäten zu.
- 3.5. Der Kunde/Die Kundin verpflichtet sich sicherzustellen, dass die Nutzer:innen einschließlich des überprüften Administrators/der überprüften Administratorin, der Administrator:innen, des externen Buchhalters/der externen Buchhalterin und des Administrators/der Administratorin für mehrere Entitäten das Konto im Einklang mit dieser Vereinbarung nutzen und verwalten.
- 3.6. Die Kundschaft und die Nutzer:innen sind für den Schutz des Kontos und des Passworts verantwortlich, mit dem sie auf den Dienst zugreifen.
- 3.7. Die Kundschaft haftet in vollem Umfang für alle Aktivitäten und Handlungen der Kundschaft und/oder Nutzer:innen im Zusammenhang mit dem Konto bzw. den Konten. Dies gilt unabhängig davon, ob die Verwaltung durch eine(n) überprüfte(n) Administrator:in, eine(n) Administrator:in, eine(n) externe(n) Buchhalter:in und/oder eine(n) Administrator:in für mehrere Entitäten erfolgt.
- 3.8. Konten und Zugangsdaten dürfen nicht weitergegeben werden. Der Kunde/Die Kundin und die Nutzer:innen stimmen zu, Passwörter und Passcodes nicht an Dritte weiterzugeben. Der Kunde/Die Kundin und die Nutzer:innen müssen Pleo unverzüglich informieren, sobald sie Sicherheitsverstöße oder eine nicht genehmigte Nutzung des Kontos bemerken.
- 3.9. Jeder Verstoß gegen die oben aufgeführten Bestimmungen stellt einen Verstoß gegen diese Vereinbarung dar und kann zur sofortigen Kündigung des Kontos und des Dienstes führen.

## 4. Dematerialisierung von Belegen (Belgien, Niederlande, Dänemark, Österreich, Finnland, Portugal, Deutschland, Irland und Estland)

- 4.1. Pleo dematerialisiert im Rahmen der Nutzung des Pleo-Dienstes durch den/die Nutzer:in Belege entsprechend den im Land der Kundschaft geltenden Steuer- und Buchhaltungsvorschriften sowie im Einklang mit den Anforderungen der örtlichen Steuerbehörde für die Digitalisierung von Belegen.
- 4.2. Der Kunde/Die Kundin nimmt zustimmend zur Kenntnis, dass Pleo physische Belege im Rahmen der Nutzung des Dienstes im Namen des Kunden/der Kundin digitalisiert. Der Kunde/Die Kundin kann die digitalisierten Belege im Anschluss an die Digitalisierung durch Pleo ausschließlich zu Steuerzwecken aufbewahren.
- 4.3. Pleo verfügt über ein vorschriftenkonformes technisches Dematerialisierungssystem, das die Echtheit (Herkunft) und Lesbarkeit der Daten gewährleistet und sicherstellt, dass der Beleg nicht verändert wird. Jeder digitalisierte Beleg wird sicher für die nötige Aufbewahrungsdauer gespeichert.

## 5. Dematerialisierung von Belegen (Spanien, Frankreich)

- 5.1. Wenn der/die Nutzer:in einen physischen Beleg mit der Kamera in der Pleo-App fotografiert, dematerialisiert Pleo den Beleg entsprechend den im Land des Kunden/der Kundin geltenden Steuer- und Buchhaltungsvorschriften sowie im Einklang mit den Anforderungen der örtlichen Steuerbehörde für die Digitalisierung von Belegen.
- 5.2. Der Kunde/Die Kundin nimmt zustimmend zur Kenntnis, dass Pleo physische Belege bei Aufnahme als Foto durch den/die Nutzer:in direkt über die Pleo-App im Namen des Kunden/der Kundin digitalisiert. Pleo verfügt über ein vorschriftenkonformes technisches Dematerialisierungssystem, mit dem jeder physische Beleg bei Verwendung der Kamera in der Pleo-App grundsätzlich in eine PDF-Datei umgewandelt wird. Jede PDF-Datei wird versiegelt und mit einem Zeitstempel versehen und erhält über das Zertifikat eines Drittanbieters auf einer Liste vertrauenswürdiger Anbieter eine eigene Schlüsselnummer.
- 5.3. Jeder PDF-Datei wird anschließend sicher für die nötige Aufbewahrungsdauer gespeichert. Mit der Digitalisierung durch Pleo kann die Kundschaft die digitalisierten Belege nur dann aufbewahren, wenn diese mit der Kamera in der Pleo-App hochgeladen wurden.

## 6. Dematerialisierung von Belegen (Norwegen)

- 6.1. Pleo dematerialisiert die Belege bei der Nutzung des Pleo-Dienstes durch den/die Nutzer:in entsprechend den norwegischen Steuer- und Buchhaltungsvorschriften sowie im Einklang mit den Anforderungen der norwegischen Steuerbehörde für die Digitalisierung von Belegen.
- 6.2. Der Kunde/Die Kundin nimmt zustimmend zur Kenntnis, dass Pleo physische Belege im Rahmen der Nutzung des Dienstes im Namen des Kunden/der Kundin digitalisiert. Der Kunde/Die Kundin kann die digitalisierten Belege im Anschluss an die Digitalisierung durch Pleo ausschließlich zu Steuerzwecken aufbewahren.
- 6.3. Pleo verfügt über ein vorschriftenkonformes technisches Dematerialisierungssystem, das die Echtheit (Herkunft) und Lesbarkeit der Daten gewährleistet und sicherstellt, dass der Beleg nicht verändert wird.
- 6.4. Der/Die Nutzer:in erfasst und dokumentiert mit der Nutzung des Pleo-Dienstes Ausgaben in einem anderen EWR-Land als den von der Steuerbehörde für die elektronische Speicherung vorab genehmigten Ländern. Gemäß den norwegischen Steuervorschriften muss der/die Nutzer:in die Buchhaltungsunterlagen einschließlich der digitalisierten Belege zum Zweck der vorschriftenkonformen

elektronischen Speicherung digitalisierter Ausgaben innerhalb eines Monats ab Erstellung des Jahresabschlusses und spätestens sieben Monate nach Ende des Geschäftsjahres für die elektronische Speicherung in Norwegen übertragen. Zur vorschriftsgemäßen elektronischen Speicherung kann die digitalisierte Ausgabendokumentation über die Exportfunktion im Pleo-Dienst an das Buchhaltungssystem des Nutzers/der Nutzerin übertragen werden.

## 7. Dematerialisierung von Belegen (Schweden, Luxemburg und Italien)

- 7.1. Für die Kundschaft, die in Schweden, Luxemburg oder Italien eingetragen ist, bietet Pleo keine vorschriftsgemäße Lösung für die Digitalisierung von Belegen an, da die Steuerbehörden die digitalisierten Belege entweder nicht zu Steuer- und Buchhaltungszwecken akzeptieren oder weil Pleo keine vorschriftsgemäße Digitalisierungslösung anbietet, die die örtlichen Steuergesetze einhält. Pleo empfiehlt der Kundschaft daher, die physischen Belege aufzubewahren.

## 8. Zahlungsdienst und AML-/CTF-Prüfungen

- 8.1. Der Zahlungsdienst wird von Pleo Financial Services A/S bereitgestellt. Pleo Financial Services A/S ist ein reguliertes elektronisches Geldinstitut unter der Aufsicht der dänischen Finanzmarktaufsicht (Finanstilsynet): Finanstilsynet-Register. Der eingetragene Sitz von Pleo Financial Services A/S ist Ravnsborg Tværgade 5 C, 4. Kopenhagen N, 2200, Dänemark, CVR-Nummer: 39155435.
- 8.2. Pleo behält sich das Recht vor, den Antrag des/der potenziellen Kunden/Kundin auf Abonnement oder Aktivierung der Karte abzulehnen, wenn die Ergebnisse der gemäß dieser Vereinbarung durchgeführten Prüfungen oder anderweitige Umstände Pleo Anlass zu dem Verdacht geben, dass der Kunde/die Kundin daran beteiligt ist, den Zahlungsdienst für Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung, Betrug oder andere illegale Aktivitäten zu verwenden oder dies beabsichtigt. Wenn Pleo das Abonnement oder die Aktivierung und Verwendung der Karte ablehnt, informiert Pleo den Kunden/die Kundin über die Ablehnung, jedoch eventuell ohne Angabe von Gründen.
- 8.3. Der Zahlungsdienst ist für die Nutzung durch Firmen vorgesehen (auch wenn die Karte durch individuelle Karteninhaber:innen genutzt wird, die den Kunden/die Kundin vertreten). Um ein Abonnement abzuschließen, den Zahlungsdienst zu nutzen und eine Karte zu erhalten, muss der Kunde/die Kundin eine Körperschaft (z. B. eine Gesellschaft) oder eine andere ordnungsgemäß eingetragene juristische Person oder Personengesellschaft sein, die im Rahmen der normalen Geschäftstätigkeit handelt und im EWR/Europa registriert und/oder eingetragen ist. Möglicherweise benötigt Pleo Nachweise über die Identität des Kunden/der Kundin sowie über seine/ihre Kontrollorgane, seinen/ihren Sitz und seine/ihre Geschäftsstelle. Pleo kann den Kunden/die Kundin auffordern, bestimmte Dokumente vorzulegen, um dies nachzuweisen, und/oder elektronische Überprüfungen zum Kunden/zur Kundin oder mit ihm/ihr verbundenen Personen durchführen.
- 8.4. Bei Durchführung dieser Überprüfungen durch Pleo können Daten (einschließlich personenbezogener Daten zu mit dem Kunden/der Kundin verbundenen Personen wie unter anderem Geschäftsführer:innen, Führungskräfte, Aktionär:innen, wirtschaftliche Eigentümer:innen und Karteninhaber:innen) an Kreditauskunfteien und Betrugsbekämpfungsstellen weitergegeben werden. Diese Einrichtungen können die Informationen speichern und es kann ein Vermerk in der Kreditakte des Kunden/der Kundin oder der betreffenden Person verbleiben. Der Vermerk verweist jedoch darauf, dass die Suche keine Kreditprüfung war und nicht zur Bewertung eines Kreditantrags durchgeführt wurde. Es handelt sich lediglich um eine



Identitätsprüfung, die damit keine negativen Auswirkungen auf die Bonität des Kunden/der Kundin oder der betreffenden Person hat.

8.5. Zusätzlich kann Pleo regelmäßig Kreditprüfungen zu dem Kunden/der Kundin durchführen. Diese Kreditprüfungen bleiben für die Bewertung der Kreditwürdigkeit des Kunden/der Kundin jedoch folgenlos.

8.6. Der Kunde/Die Kundin sichert Pleo Folgendes zu:

- Der Kunde/Die Kundin ist eine Körperschaft oder eine andere Gesellschaft, die ordnungsgemäß in dem Land, in dem er niedergelassen ist, eingetragen oder registriert ist, oder eine Personengesellschaft, die im Rahmen ihres normalen Geschäftsbetriebs handelt.
- Der Kunde/Die Kundin ist ordnungsgemäß befugt, diese Vereinbarung zu schließen und seine/ihre Verpflichtungen daraus zu erfüllen, und die Personen, die die Vereinbarung im Namen des Kunden/der Kundin abschließen, sind ordnungsgemäß befugt, den Kunden/die Kundin zu vertreten und zu verpflichten.
- Die Bestimmungen der Vereinbarung stellen für den Kunden/die Kundin rechtliche, gültige und verbindliche Verpflichtungen dar, sind in Übereinstimmung mit den Bestimmungen dieser Vereinbarung durchsetzbar und stellen keinen Verstoß gegen die Verpflichtungen dar, an die der Kunde/die Kundin gebunden ist, unabhängig davon, ob diese sich aus einem Vertrag, einer Rechtsvorschrift oder aus anderen Gründen ergeben.
- Der Kunde/Die Kundin befindet sich nicht in einem Insolvenzverfahren, hat keine/n Vergleich oder gütliche Einigung mit den Gläubigern beantragt oder einen Antrag auf Unternehmenssanierung gestellt und befindet sich gemäß anwendbarer Rechtsvorschriften nicht in einer vergleichbaren Situation.
- Der Kunde/Die Kundin verfügt über die erforderlichen Lizenzen, Registrierungen und sonstigen Formen der Genehmigung, die nach den anwendbaren Gesetzen für die Ausübung seiner/ihrer gewerblichen, geschäftlichen oder beruflichen Tätigkeiten in den Ländern erforderlich sind, in denen diese ausgeübt werden.
- Der Kunde/Die Kundin verpflichtet sich, die Nutzung der Karte und aller im Rahmen der Vereinbarung erbrachten Zahlungsdienste ausschließlich zum Zweck seiner/ihrer üblichen Handels-, Geschäfts- oder Berufstätigkeit zu gestatten.
- Der Kunde/Die Kundin hält alle anwendbaren Gesetze und Vorschriften zur Bekämpfung der Geldwäsche sowie alle Boykottgesetze ein und ist sich keiner Verletzung dieser Gesetze durch den Kunden/die Kundin oder befugte Personen bewusst.
- Wenn die Kundschaft Kenntnis erlangt, dass eine befugte Person gegen die Bestimmungen der Vereinbarung verstößt (oder verstoßen wird), ergreift sie Maßnahmen, um den Verstoß zu beheben und/oder die betreffende befugte Person an der Verwendung der Karte oder des Zahlungsdienstes zu hindern.

## 9. Wallet und verfügbares Guthaben

9.1. Das Wallet wird vor der Nutzung des Dienstes von der Kundschaft aufgeladen.

9.2. Sofern Pleo nichts anderes genehmigt hat, kann das Wallet nur durch den Kunden/die Kundin aufgeladen werden, auf dessen/deren Namen das Wallet registriert ist. Das Aufladen durch Karteninhaber:innen oder über andere Quellen ist nicht gestattet. Die anwendbaren Gebühren für das Aufladen des Wallets finden

Sie in Anhang 1 unten, vgl. Bestimmung [27](#). Zur Vorbeugung von Betrug, Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung und sonstigen Arten von Finanzkriminalität behält sich Pleo das Recht vor, die Limits zu ändern, das Wallet zu sperren und/oder beliebige Aufladungen zu jedem beliebigen Zeitpunkt abzulehnen. Das Wallet kann nur über die von Pleo genehmigten Kanäle und Konten aufgeladen werden.

- 9.3. Für die Karte, jeden anderen Zahlungsdienst und das Wallet können Ausgabenlimits gelten.
- 9.4. Gegebenenfalls kann die Kundschaft das automatische Aufladen des Wallets (automatische Aufladung) aktivieren, indem sie ein verknüpftes Konto erstellt und ein Lastschriftmandat o. ä. erteilt, damit Pleo das Guthaben von dem verknüpften Konto einziehen kann, wenn das verfügbare Guthaben im Wallet der Kundschaft unter einen von der Kundschaft eingerichteten Grenzwert sinkt. Den Betrag der automatischen Lastschrift o. Ä. richtet die Kundschaft bei der Aktivierung der automatischen Aufladung ein. Dieser Betrag kann jederzeit von der Kundschaft geändert werden. Es können Limits für automatische Überweisungen gelten.
- 9.5. Pleo kann der Kundschaft für das Wallet bei Auslösung einer Lastschriftüberweisung bis zur Buchung des Guthabens in das Wallet nach eigenem Ermessen ein negatives Wallet-Guthaben mit festem Grenzwert einräumen. Das dem Kunden/der Kundin von Pleo angebotene Limit wird über die Online-Plattform angegeben. Die Aktivierung der Auto-Aufladung einschließlich der Erstellung eines verknüpften Kontos und der Erteilung eines Lastschriftmandats o. Ä. ist die De-minimis-Voraussetzung zur Genehmigung eines negativen Guthabens.
- 9.6. Der Kunde/Die Kundin kann das genehmigte negative Guthaben nicht für Geldautomatenabhebungen verwenden und sich nicht rückerstatten lassen.
- 9.7. Pleo legt ein Limit für das genehmigte negative Guthaben fest, das nach alleinigem Ermessen von Pleo jederzeit ohne Vorankündigung an den Kunden/die Kundin oder den/die Karteninhaber:in geändert werden kann. Pleo kann die Verwendung der Karten ohne vorherige Mitteilung einschränken oder einstellen, wenn Pleo der Auffassung ist, dass das Risiko zugenommen hat, dass der Kunde/die Kundin seine/ihre aktuellen oder künftigen Zahlungspflichten nicht erfüllen kann. Pleo informiert den Kunden/die Kundin in einem solchen Fall innerhalb eines angemessenen Zeitraums über eine solche Entscheidung.
- 9.8. Ist aus beliebigem Grund auf dem verknüpften Konto kein Guthaben vorhanden oder wird der Lastschrift o. Ä. widersprochen oder das Lastschriftmandat ohne Zustimmung von Pleo durch den Kunden/die Kundin widerrufen, behält sich Pleo das Recht vor, die Vereinbarung zu kündigen. Der Kunde/Die Kundin bestätigt und erklärt sich einverstanden, alle ausstehenden negativen Guthabenbeträge an Pleo zu zahlen, die aus beliebigem Grund entstanden sind, es sei denn, es handelt sich um einen kürzeren Zeitraum, für den Pleo dem Kunden/der Kundin ein negatives Guthaben eingeräumt hat.
- 9.9. Des Weiteren erklärt sich der Kunde/die Kundin einverstanden, alle entsprechenden Strafen und Kosten einschließlich Zinsen und Rechts- oder Beitreibungskosten im gesetzlich zulässigen Umfang zu zahlen, die Pleo durch die Beitreibung der nach dieser Vereinbarung durch den Kunden/die Kundin geschuldeten Beträge entstehen. Für die Zwecke der Beitreibung geschuldeter Beträge kann Pleo zudem Dritte beauftragen, die gemäß dieser Vereinbarung geschuldeten Beträge beizutreiben.

## 10. Kartenausgabe

- 10.1. Diese Vereinbarung zwischen der Kundschaft und Pleo regelt den Besitz und die Verwendung der Karte. Der Kunde/Die Kundin akzeptiert die Vereinbarung, indem er/sie einem/einer Karteninhaber:in die Nutzung oder Aktivierung der Karte gestattet.

- 10.2. Karten werden von Pleo Financial Services A/S im Rahmen einer Lizenz von Mastercard International Incorporated ausgegeben. Die Karte bleibt zu jeder Zeit Eigentum von Pleo Financial Services A/S. Für die Zwecke dieser Vereinbarung ist Pleo Financial Services A/S der Zahlungsdienstleister und E-Geld-Emittent.
- 10.3. Die Herstellung der Karten und die nötigen Technologiesysteme für ihren Betrieb werden von Pleo Technologies A/S bereitgestellt, einem in Dänemark gegründeten und eingetragenen Unternehmen.

## 11. Karten

- 11.1. Bei der Karte handelt es sich um eine Firmenzahlungskarte, mit der Waren und Dienstleistungen bei teilnehmenden Händler:innen bezahlt werden können. Die virtuelle Karte ist für den Einsatz in Online-Shops oder für den telefonischen Einkauf konzipiert, wo die Karte nicht physisch vorgezeigt werden muss. Die physische Karte kann an Einzelhandelsstandorten und in Geschäften, in denen der Karteninhaber physisch anwesend ist, oder für Online- und andere Fernkäufe verwendet werden. Die physische Karte kann (sofern es sich nicht um eine virtuelle Karte handelt und nur, wenn sie aktiviert ist) für Bargeldabhebungen an Geldautomaten und bei Banken verwendet werden, die sich bereit erklären, diesen Dienst anzubieten. Wie bei jeder Zahlungskarte kann Pleo nicht garantieren, dass ein(e) bestimmte(r) Einzelhändler:in die Karte akzeptiert. In Zweifelsfällen sollten sich Karteninhaber:innen vor dem Versuch der Transaktion mit dem/der Einzelhändler:in in Verbindung setzen. Der/Die Karteninhaber:in kann die Karte bei bestimmten Einzelhändlern/Einzelhändlerinnen, die von den Pleo-Systemen blockiert wurden, nicht für Einkäufe verwenden, um die mögliche Verwendung von Karten für nicht genehmigte oder rechtswidrige Aktivitäten zu verhindern.
- 11.2. Bei der Karte handelt es sich um ein Finanzprodukt, das von der dänischen Finanzmarktaufsicht („Finanstilsynet“) reguliert wird. Sie ist eine Firmenkarte und nicht direkt mit dem Bankkonto des Kunden/der Kundin verknüpft. Die Kundschaft muss sicherstellen, dass das verfügbare Guthaben ausreicht, damit der/die Karteninhaber:in einen Kauf, eine Zahlung oder eine Bargeldabhebung mit der Karte tätigen kann. Die Karte ist für die Verwendung als Zahlungsmittel bestimmt, und das in das Wallet geladene Guthaben stellt keine Einzahlung dar. Die Kundschaft erhält keine Zinsen auf das Wallet-Guthaben. Die Karte läuft am Ablaufdatum ab und ist dann nicht mehr funktionstüchtig. Weitere Informationen können Bestimmung [16](#) dieser Vereinbarung entnommen werden.
- 11.3. Wenn der/die Karteninhaber:in eine physische Karte erhält, wird sie in einem inaktiven Zustand ausgegeben. Der/Die Karteninhaber:in muss sie vor der Verwendung aktivieren, indem er/sie sich bei der Pleo-App anmeldet und dann die Schritte für die Kartenaktivierung ausführt.
- 11.4. Virtuelle Karten können sofort nach Erstellung genutzt werden und müssen nicht aktiviert werden.

## 12. Notwendigkeit der Identifikation für den Kauf von Karten

- 12.1. Die Karte ist ein Zahlungsdienstprodukt, und Pleo ist daher gesetzlich verpflichtet, bestimmte Daten über seine Kundschaft zu speichern. Pleo verwendet diese Daten, um die Karte zu verwalten und den Kunden/die Kundin und die Karte im Falle von Verlust oder Diebstahl identifizieren zu können. Pleo speichert diese Daten nur für die notwendige Dauer und nur zu den beschriebenen Zwecken. Weitere Informationen können Bestimmung [35](#) entnommen werden.

- 12.2. Sofern zulässig, kann die Kundschaft zusätzliche Karteninhaber:innen beantragen. Der Kunde/Die Kundin ermächtigt Pleo, Karten und PINs für die zusätzlichen Karteninhaber:innen auszustellen, und gestattet es jedem/jeder zusätzlichen Karteninhaber:in, Transaktionen im Namen des Kunden/der Kundin zu genehmigen. Der Kunde/Die Kundin bleibt für alle Gebühren und Transaktionen und für jede Verwendung und jeden Missbrauch beliebiger vom Kunden/von der Kundin beantragter Karten verantwortlich. Wenn der Kunde/die Kundin eine Bestimmung der Vereinbarung infolge einer Handlung oder Unterlassung eines Karteninhabers/einer Karteninhaberin nicht einhält, haftet er/sie für alle Verluste, die Pleo dadurch entstehen.
- 12.3. Die Vereinbarung gilt auch für alle zusätzlichen Karten und Karteninhaber:innen, die der Kunde/die Kundin eingerichtet hat. Der Kunde/Die Kundin muss alle weiteren Karteninhaber:innen über die Bestimmungen dieser Vereinbarung informieren, bevor sie die Karte verwenden. Die Kundschaft muss Pleo auf Anfrage auch alle Einzelheiten zu den Karteninhaber:innen mitteilen sowie die Handlungsvollmacht eines Karteninhabers/einer Karteninhaberin im Namen der Kundschaft nachweisen.

## 13. Verwendung der Karte

- 13.1. Eine Karte darf ausschließlich von dem/der Karteninhaber:in verwendet werden. Die Karte ist ansonsten nicht übertragbar, und es ist dem Kunden/der Kundin und dem/der Karteninhaber:in nicht gestattet, anderen Personen die Nutzung der Karte zu gestatten, z. B. durch Weitergabe der PIN oder durch Verwendung der Kartendaten für den Kauf von Waren über das Internet. Physische Karten müssen vor der Verwendung vom/von der Karteninhaber:in auf dem Unterschriftstreifen auf der Rückseite der Karte unterzeichnet werden.
- 13.2. Pleo ist in folgenden Fällen berechtigt anzunehmen, dass eine Transaktion durch den Kunden/die Kundin oder einem/einer im Namen des Kunden/der Kundin handelnden Karteninhaber:in genehmigt wurde und der Kunde/die Kundin daher seine/ihre Zustimmung zu der Transaktion gegeben hat:
- 13.2.1. Bei physischen Karten:
- 13.2.1.1. Der Magnetstreifen auf der Karte wurde vom/von der Händler:in durch das Lesegerät gezogen oder die Karte in ein Chip & PIN-Gerät gesteckt.
  - 13.2.1.2. Die Karten-PIN wurde eingegeben oder ein Verkaufsbeleg unterschrieben.
  - 13.2.1.3. Die Karte wurde auf ein kontaktloses Lesegerät gelegt und von diesem akzeptiert.
- 13.2.2. Bei physischen oder virtuellen Karten:
- 13.2.2.1. Dem/Der Händler:in oder PISP wurden relevante Informationen zur Verfügung gestellt, die es ihr ermöglichen, die Transaktion abzuwickeln, z. B.: Einem/Einer Händler:in wurde im Falle einer Internet- oder anderen nicht persönlichen Transaktion der 3-stellige Sicherheitscode auf der Rückseite der Karte mitgeteilt.
- 13.3. Pleo wird elektronisch über die Genehmigung gemäß den Regeln und Verfahren des Zahlungssystems (Mastercard-Netzwerk) benachrichtigt. Sobald eine Transaktion genehmigt wurde, kann sie nicht mehr gestoppt oder widerrufen werden. Unter bestimmten Umständen kann die Kundschaft gemäß den Bestimmungen [20](#) und [21](#) jedoch Anspruch auf Rückerstattung haben.

- 13.4. Nach Erhalt der Benachrichtigungen über die Genehmigung einer Transaktion und des Zahlungsauftrags zieht Pleo den Wert der Transaktion sowie alle anfallenden Gebühren und Entgelte von dem verfügbaren Guthaben ab.
- 13.5. Bei dem Versuch, eine Zahlung zu tätigen, die das verfügbare Guthaben übersteigt, wird die Transaktion abgelehnt. Unter bestimmten Umständen kann das verfügbare Guthaben durch eine Transaktion zu einem negativen Guthaben werden. Dies geschieht meist, wenn der/die Einzelhändler:in es versäumt, die Transaktion genehmigen zu lassen. Pleo versucht in diesen Fällen das Geld nach Möglichkeit teilweise oder vollständig von dem/der Händler:in zurückzufordern, falls Pleo davon ausgehen kann, dass die Kundschaft oder der/die Karteninhaber:in die Karte nicht absichtlich in einer Weise verwendet hat, die zu einem negativen Guthaben geführt hat. Pleo bearbeitet entsprechende Fälle von Fall zu Fall, aber bei einem negativen Wallet-Guthaben kann Pleo von der Kundschaft verlangen, den Fehlbetrag auszugleichen, und die Verwendung der Karte einschränken oder aussetzen, bis ein verfügbares Guthaben vorhanden ist.
- 13.6. Wird die Karte für eine Transaktion in einer anderen als der Währung verwendet, in der die Karte denominated ist, wird die Transaktion vom Mastercard-Systemnetzwerk zu einem von Mastercard International Incorporated festgelegten Kurs in die Währung umgerechnet, in der die Karte denominated ist. Dafür steht der [Mastercard-Währungsrechner](#) zur Verfügung. Der Wechselkurs schwankt im Laufe eines Tages und wird nicht von Pleo festgelegt, sodass Pleo nicht für den Wechselkurs verantwortlich ist und der Kundschaft keinen günstigen Wechselkurs garantieren kann. Änderungen der Wechselkurse können sofort und ohne Vorankündigung gelten. Nach Abschluss der Transaktion kann die Kundschaft gemäß Bestimmung [33](#) über den Service für die Kundschaft Informationen über den verwendeten Wechselkurs anfordern. Die Kundschaft wird außerdem zu jeder Transaktion auf der Online-Plattform, die täglich aktualisiert wird und auf der die Umrechnung von Pleo durchgeführt wird, über den jeweils gültigen Wechselkurs informiert.
- 13.7. Pleo wendet angemessene technische und betriebliche Maßnahmen an, um Transaktionen rund um die Uhr an allen Tagen des Jahres unterstützen zu können. Pleo kann jedoch nicht garantieren, dass dies tatsächlich möglich ist und unter bestimmten Umständen, wie z. B. bei schwerwiegenden technischen Problemen, ist Pleo ggf. nicht in der Lage, Transaktionen zu empfangen oder abzuwickeln.

## 14. Beschränkungen für die Verwendung der Karte

- 14.1. Die Kundschaft muss sicherstellen, dass das verfügbare Guthaben ausreicht, um einen Kauf, eine Zahlung oder eine Bargeldabhebung mit der Karte zu tätigen.
- 14.2. Die Karte ist nicht mit einem Bankeinzahlungskonto verknüpft und darf nicht als Identitätsnachweis verwendet werden.
- 14.3. Die Karte darf nicht für Glücksspiele oder illegale Zwecke verwendet werden. Darüber hinaus können bestimmte Arten von Transaktionen gesperrt sein.
- 14.4. Für die Karte können Ausgabenlimits gelten.
- 14.5. Bei jedem vorab genehmigten Betrag (z. B. bei Hotelbuchungen oder Mietfahrzeugen) wird das verfügbare Guthaben „vorgehalten“, bis der/die Einzelhändler:in Pleo den endgültigen Zahlungsbetrag des Kaufs sendet. Sobald der endgültige Zahlungsbetrag eingegangen ist, wird der vorgehaltene, vorab genehmigte Betrag entfernt. Es kann bis zu 30 Tage dauern, bis ein vorgehaltener Betrag entfernt wird. Die Kundschaft und der/die Karteninhaber:in haben während der Vorhaltdauer keinen Zugriff auf den vorab genehmigten Betrag.

## 15. Verwaltung der Karten

- 15.1. Pleo hinterlegt Transaktions- und Aktivitätsauszüge auf der Online-Plattform und in der Pleo-App. Zu jeder Transaktion ist Folgendes angegeben: Referenz, die es dem Kunden/der Kundin erlaubt, die einzelnen Transaktionen zu identifizieren, Betrag jeder Transaktion, Währung, in der die Karte belastet wird, Betrag etwaiger Transaktionsgebühren einschließlich Aufschlüsselung (sofern zutreffend), Wechselkurs, der von Pleo für die Transaktion herangezogen wurde, und Betrag der Transaktion nach der Währungsumrechnung (sofern zutreffend) sowie das Valutadatum der Transaktion.
- 15.2. Für die Verwaltung der Karte benötigen der Kunde/die Kundin und der/die Karteninhaber:in Internetzugang. Die Kundschaft und der/die Karteninhaber:in können das Kartenguthaben überprüfen oder einen Auszug der letzten Transaktionen einsehen, der in Echtzeit aktualisiert wird, indem sie die Online-Plattform oder Pleo-App besuchen und sich beim Konto anmelden.

## 16. Ablauf der Karte

- 16.1. Die Karte läuft am Ablaufdatum ab. Zu diesem Zeitpunkt funktioniert die Karte vorbehaltlich der nachfolgenden Bestimmung [16.2](#) nicht mehr, und der/die Karteninhaber:in ist nicht länger berechtigt, die Karte zu verwenden.
- 16.2. Pleo kann kurz vor dem Ablaufdatum eine neue Karte ausstellen, ist jedoch nicht dazu verpflichtet und kann nach eigenem Ermessen entscheiden, keine Ersatzkarte auszustellen. Wenn Pleo eine neue Karte ausstellt, gilt ein neues Ablaufdatum, an dem die neue Karte abläuft.
- 16.3. Wenn die Kundschaft keine Ersatzkarte wünscht, kann sie den Service für die Kundschaft gemäß Bestimmung [33](#) vor Ablauf der Karte darüber informieren.

## 17. Mobilgerät-Wallet

- 17.1. Der/Die Karteninhaber:in kann die Karte mit seinem/ihrem Mobilgerät-Wallet verknüpfen, indem er/sie die Karte der Mobilgerät-Wallet-App auf seinem/ihrem mobilen Gerät hinzufügt. Unter bestimmten Umständen kann Pleo einen zusätzlichen Authentifizierungsschritt verlangen, um die Identität des Karteninhabers/der Karteninhaberin zu bestätigen.
- 17.2. Der/Die Karteninhaber:in kann die Karte jederzeit aus dem Mobilgerät-Wallet löschen.
- 17.3. Neben den Pflichten des Karteninhabers/der Karteninhaberin im Zusammenhang mit dem Schutz der Karteninformationen und der Meldung unbekannter Transaktionen gemäß Bestimmung [19](#) übernimmt Pleo keine Haftung für Transaktionen, wenn der/die Karteninhaber:in die Log-in-Details für sein/ihr Konto oder Mobilgerät-Wallet weitergegeben oder anderen Personen gestattet hat, über das Mobilgerät-Wallet des Karteninhabers/der Karteninhaberin Transaktionen zu tätigen. Wenn der/die Karteninhaber:in vermutet, dass sein/ihr Mobilgerät-Wallet, Gerät oder seine/ihre Log-in-Details weitergegeben wurden, muss er/sie den Service für die Kundschaft unverzüglich darüber informieren, vgl. Bestimmung [33](#).
- 17.4. Pleo übernimmt keine Haftung für Probleme infolge der Verwendung von Mobilgerät-Wallets oder Geräten, die nicht der Kontrolle durch Pleo unterliegen.

## 18. Sichere Aufbewahrung der Karte und Daten, Haftung der Firmenkundschaft

- 18.1. Pleo geht davon aus, dass alle durch die Kundschaft oder einen/eine Karteninhaber:in mit der Karte oder den Kartendaten getätigten Transaktionen von der Kundschaft oder einem/einer Karteninhaber:in durchgeführt werden, sofern Pleo gemäß Bestimmung [19.1](#) nichts anderes mitgeteilt wird.
- 18.2. Die Kundschaft ist für die Aufbewahrung und Sicherheit der Karte und deren Daten durch den/die Karteninhaber:innen sowie für alle Kartentransaktionen, Gebühren laut dieser Vereinbarung und Verluste und Verbindlichkeiten verantwortlich, die sich aus der Verwendung oder dem Missbrauch der Karte oder des Wallets ergeben. Dies bedeutet, dass die Kundschaft dafür sorgen und sicherstellen muss, dass jede(r) Karteninhaber:in alle angemessenen Schritte unternimmt, um den Verlust, Diebstahl oder Missbrauch der Karte sowie der Daten zu vermeiden. Geben Sie die Kartendaten nicht an Dritte weiter und stellen Sie sicher, dass kein(e) Karteninhaber:in sie an Dritte weitergibt, es sei denn, dies ist für die Abwicklung einer Transaktion erforderlich.
- 18.3. Der Kunde/Die Kundin muss sicherstellen, dass jede(r) Karteninhaber:in seine/ihre PIN jederzeit sicher aufbewahrt. Das umfasst Folgendes:
- 18.3.1. PIN nach deren Erhalt sofort einprägen.
  - 18.3.2. PIN niemals auf der Karte oder auf einem anderen Element vermerken, das normalerweise zusammen mit der Karte aufbewahrt wird.
  - 18.3.3. PIN jederzeit geheim halten, unter anderem, indem die PIN nicht verwendet wird, wenn jemand anderes dabei zusieht.
  - 18.3.4. PIN nicht an Dritte weitergeben.
- 18.4. Die Nichteinhaltung kann als grobe Fahrlässigkeit behandelt werden und dazu führen, dass der Kunde/die Kundin kein Recht hat, Verluste geltend zu machen. DIE PIN DARF NIEMALS (AUßER KARTENINHABERN/KARTENINHABERINNEN) SCHRIFTLICH ODER ANDERWEITIG DRITTEN MITGETEILT WERDEN. Dazu gehören gedruckte Mitteilungen, E-Mails und Online-Formulare.

## 19. Verlorene, gestohlene oder beschädigte Karten

- 19.1. Wenn die Kundschaft oder ein(e) Karteninhaber:in die Karte verliert, die Karte gestohlen oder beschädigt wird oder die Kundschaft vermutet, dass die Karte ohne ihre Zustimmung verwendet wurde, muss die Kundschaft Pleo unverzüglich benachrichtigen, sobald sie davon Kenntnis erlangt. Die Kundschaft kann die Karte dazu entweder über die mobile App, Online-Plattform oder durch Anruf beim Service für die Kundschaft gemäß Bestimmung [33](#) dieser Vereinbarung sperren. Die Kundschaft wird dann gebeten, die Kartenummer und weitere Informationen anzugeben, um sicherzustellen, dass sie die Kundschaft ist bzw. dass die benachrichtigende Person ein(e) befugte(r) Karteninhaber:in ist. Nach erfolgreichem Abschluss der Überprüfung sperrt Pleo unverzüglich jede verlorene oder gestohlene Karte, um die unbefugte Nutzung zu verhindern, und storniert jede beschädigte Karte, um die weitere Nutzung zu verhindern.

- 19.2. Nachdem die Kundschaft Pleo über den Verlust, den Diebstahl oder das Risiko des Missbrauchs informiert hat und sofern Pleo in der Lage ist, die Karte zu identifizieren und bestimmte Sicherheitsprüfungen durchzuführen, stellt Pleo dem/der Karteninhaber:in eine Ersatzkarte und/oder PIN aus. Für die Neuausstellung einer verlorenen oder gestohlenen Karte können bestimmte Gebühren anfallen. Siehe Bestimmung [27](#) für weitere Einzelheiten.

## 20. Einkäufe von Händler:innen

- 20.1. Pleo haftet nicht für die Sicherheit, Rechtmäßigkeit, Qualität oder sonstige Aspekte der mit der Karte erworbenen Waren und Dienstleistungen.
- 20.2. Wenn ein(e) Einzelhändler:in aus beliebigem Grund eine Rückerstattung leistet (z. B., wenn ein(e) Karteninhaber:in die Ware als fehlerhaft zurücksendet), kann es mehrere Tage dauern, bis die Benachrichtigung über die Rückerstattung und der entsprechende Geldbetrag bei Pleo eingehen. Es ist mit 5 bis 10 Tagen ab dem Datum der Rückerstattung zu rechnen, bis die Rückerstattung auf die Karte und das Wallet gebucht wird.

## 21. Transaktionsstreitigkeiten und Kartensperrung

- 21.1. Wenn die Kundschaft der Ansicht ist, dass sie oder der/die Karteninhaber:in eine bestimmte Transaktion nicht genehmigt hat oder dass eine Transaktion falsch abgewickelt wurde, muss sich die Kundschaft oder der/die Karteninhaber:in unverzüglich an den Service für die Kundschaft wenden, und zwar sobald die Kundschaft oder der/die Karteninhaber:in das Problem feststellt, spätestens jedoch 13 Monate nach Abbuchung des Transaktionsbetrags von dem verfügbaren Guthaben. Pleo wird so schnell wie möglich, auf jeden Fall aber spätestens am Ende des Werktages nach dem Tag, an dem Pleo von der nicht genehmigten Transaktion Kenntnis erhält, jede nicht genehmigte Transaktion und alle damit verbundenen Transaktionsgebühren und Entgelte, die im Rahmen dieser Vereinbarung zu zahlen sind, vorbehaltlich der übrigen Festlegungen dieser Bestimmung [21](#) rückerstatten, es sei denn, Pleo hat den begründeten Verdacht, dass die Kundschaft oder der/die Karteninhaber:in betrügerisch gehandelt hat. In diesem Fall wird Pleo so schnell wie möglich eine Untersuchung durchführen und die Kundschaft über das Ergebnis informieren. Wenn die Untersuchung ergibt, dass die Transaktion tatsächlich nicht genehmigt war, erstattet Pleo der Kundschaft die Beträge wie oben in dieser Bestimmung [21.1](#) beschrieben zurück.
- 21.2. Wenn eine von einem/einer Händler:in veranlasste Transaktion falsch abgewickelt wurde (z. B., wenn der/die Karteninhaber:in die Karte in einem Geschäft verwendet hat) und Pleo von dem Zahlungsdienstleister des Händlers/der Händlerin den Nachweis erhält, dass Pleo für die falsch abgewickelte Transaktion haftbar ist, erstattet Pleo wie jeweils anwendbar und unverzüglich die Transaktion und alle damit verbundenen Transaktionsgebühren und Entgelte, die im Rahmen dieser Vereinbarung zu zahlen sind.
- 21.3. Pleo haftet nicht für fehlerhaft abgewickelte Transaktionen, wenn Pleo nachweisen kann, dass die Zahlung tatsächlich beim Zahlungsdienstleister des Händlers/der Händlerin eingegangen ist, der in einem solchen Fall dafür haftet.
- 21.4. Wenn eine vom Kunden/von der Kundin oder vom/von der Karteninhaber:in veranlasste Transaktion fehlerhaft abgewickelt wurde, erstattet Pleo unverzüglich die Transaktion und alle damit verbundenen Transaktionsgebühren und Entgelte, die im Rahmen dieser Vereinbarung zu zahlen sind, es sei denn, die vom Kunden/von der Kundin oder vom/von der Karteninhaber:in Pleo angegebenen



Zahlungsanweisungen waren fehlerhaft. In diesem Fall unternimmt Pleo angemessene Anstrengungen, um die Gelder zurückzuerhalten, kann dem Kunden/der Kundin jedoch eine angemessene Gebühr zur Deckung der Verwaltungskosten von Pleo berechnen, über die Pleo den Kunden/die Kundin im Voraus informiert.

- 21.5. Pleo wickelt Transaktionen in Übereinstimmung mit den erhaltenen Transaktionsdetails ab. Wenn die Pleo gegenüber gemachten Angaben falsch sind, haftet Pleo nicht für die fehlerhafte Abwicklung der Transaktion, unternimmt aber angemessene Anstrengungen, um die betreffenden Gelder zurückzuerhalten. In einem solchen Fall kann Pleo dem Kunden/der Kundin eine angemessene Gebühr zur Deckung der Verwaltungskosten berechnen, über die Pleo den Kunden/die Kundin im Voraus informiert.
- 21.6. Wenn der Kunde/die Kundin oder der/die Karteninhaber:in eine Zahlung an eine Person im EWR veranlasst und die Person die Zahlung später als in dieser Vereinbarung vorgesehen erhält, kann der Kunde/die Kundin Pleo benachrichtigen, damit Pleo den Zahlungsdienstleister des Empfängers/der Empfängerin auffordern kann, den Betrag aller angefallenen Gebühren und Entgelte auf dem Konto des Empfängers/der Empfängerin zu korrigieren (um den Status einer rechtzeitig erhaltenen Zahlung herzustellen, sodass kein Verlust entsteht).
- 21.7. Wenn die Kundschaft oder der/die Karteninhaber:in über Pleo eine verspätete Zahlung von einem anderen Zahlungsdienstleister erhält (z. B. eine Rückerstattung von der Bank eines Händlers/einer Händlerin), schreibt Pleo dem Konto der Kundschaft den entsprechenden Betrag aller damit verbundenen Gebühren und Entgelte gut, sodass der Kundschaft kein Verlust entsteht.
- 21.8. Vorbehaltlich der übrigen Festlegungen dieser Bestimmung [21](#) kann Pleo fordern, dass die Haftung der Kundschaft auf 375,00 EUR/50,00 EUR/563,00 EUR für alle Verluste, die im Zusammenhang mit nicht genehmigten Transaktionen entstehen, die sich aus der Verwendung einer verlorenen oder gestohlenen Karte oder der Veruntreuung der Daten der Karte ergeben.
- 21.9. Bestimmung 21.8 findet in den Folgenden Fällen keine Anwendung:
- 21.9.1. Der Verlust, der Diebstahl oder die Veruntreuung der Karte war durch die Kundschaft vor der nicht genehmigten Transaktion nicht feststellbar (es sei denn, die Kundschaft oder der/die Karteninhaber:in hat betrügerisch gehandelt – in diesem Fall haftet die Kundschaft für alle Verluste, die im Zusammenhang mit der nicht genehmigten Transaktion entstehen). Oder:
- 21.9.2. Der Verlust wurde durch Handlungen oder Unterlassungen eines Mitarbeiters/einer Mitarbeiterin oder eines Vertreters/einer Vertreterin von Pleo verursacht. In diesem Fall haftet der Kunde/die Kundin nicht für Verluste.
- 21.10. Der Kunde haftet für alle Verluste, die im Zusammenhang mit einer nicht genehmigten Transaktion entstehen, wenn der Kunde/die Kundin:
- 21.10.1. betrügerisch gehandelt hat. Oder:
- 21.10.2. vorsätzlich oder grob fahrlässig unterlassen hat:
- 21.10.2.1. die Karte gemäß Vereinbarung zu schützen und zu verwenden oder
- 21.10.2.2. Pleo gemäß dieser Vereinbarung über das Problem zu informieren.

- 21.11. Außer in Fällen, in denen der Kunde/die Kundin oder der/die Karteninhaber:in betrügerisch gehandelt hat, haftet der Kunde/die Kundin nicht für Verluste, die im Zusammenhang mit einer nicht genehmigten Transaktion entstehen:
- 21.11.1. nach Mitteilung des Kunden/der Kundin an Pleo.
  - 21.11.2. wenn die Karte im Zusammenhang mit einem Fernabsatzvertrag verwendet wurde, z. B. für einen Online-Kauf,
  - 21.11.3. wenn Pleo der Kundschaft nicht die geeigneten Mittel zur Benachrichtigung gemäß Bestimmung [33.2](#) zur Verfügung stellt.
- 21.12. Abhängig von den Umständen kann der Service für die Kundschaft von der Kundschaft verlangen, ein Streitbeilegungsformular auszufüllen. Pleo kann entweder vor oder nach einer Rückerstattung eine Untersuchung durchführen. Pleo informiert den Kunden/die Kundin so schnell wie möglich über das Ergebnis einer solchen Untersuchung. Wenn die Untersuchungen von Pleo ergeben, dass eine strittige Transaktion vom Kunden/von der Kundin oder vom/von der Karteninhaber:in genehmigt wurde oder der Kunde/die Kundin oder der/die Karteninhaber:in betrügerisch oder grob fahrlässig gehandelt hat, kann Pleo jede Rückerstattung rückgängig machen, und der Kunde/die Kundin haftet für alle Verluste, die Pleo im Zusammenhang mit der Transaktion entstehen, unter anderem für die Kosten einer von Pleo im Zusammenhang mit der Transaktion durchgeführten Untersuchung. Pleo informiert den Kunden/die Kundin innerhalb einer angemessenen Frist vorab über jede rückgängig gemachte Rückerstattung.
- 21.13. Unter bestimmten Umständen wird eine Transaktion eingeleitet, aber nicht vollständig abgeschlossen. In diesem Fall kann es dazu kommen, dass der Wert der Transaktion von dem verfügbaren Guthaben abgezogen wird und somit nicht zur Verfügung steht. Pleo bezeichnet das als „schwebende Genehmigung“ oder „Sperrung“. In diesen Fällen muss sich die Kundschaft gemäß Bestimmung [33](#) an den Service für die Kundschaft wenden und entsprechende Beweise vorlegen, um nachzuweisen, dass die Transaktion storniert oder rückgängig gemacht wurde.
- 21.14. Unter bestimmten Umständen kann Pleo ohne Vorankündigung ablehnen eine Transaktion zu tätigen, die die Kundschaft oder der/die Karteninhaber:in freigegeben hat. Zu diesen Umständen können die Folgenden gehören:
- 21.14.1. Pleo hat begründete Bedenken im Zusammenhang mit der Sicherheit der Karte oder vermutet, dass die Karte in betrügerischer oder nicht genehmigter Weise verwendet wird.
  - 21.14.2. Es ist kein ausreichendes Guthaben verfügbar, um die Transaktion und alle damit verbundenen Gebühren zum Zeitpunkt des Eingangs der Mitteilung über die Transaktion zu decken.
  - 21.14.3. Es besteht eine Unterdeckung bei dem verfügbaren Guthaben.
  - 21.14.4. Pleo hat begründeten Anlass zu der Annahme, dass der Kunde/die Kundin oder der/die Karteninhaber:in gegen diese Vereinbarung verstößt.
  - 21.14.5. Es kommt zu Fehlern, Ausfällen (mechanisch oder anderweitig) oder Ablehnungen von Einzelhändlern/Einzelhändlerinnen, Zahlungsabwicklern oder Zahlungssystemen, die Transaktionen abwickeln.
  - 21.14.6. Pleo ist gesetzlich dazu verpflichtet.
- 21.15. Sofern Pleo die Abwicklung einer Transaktion für die Kundschaft oder den/die Karteninhaber:in gemäß Bestimmung [21.13](#) verweigert und sofern eine Ablehnung durch Pleo nicht rechtswidrig ist, informiert

Pleo die Kundschaft so schnell wie möglich über die Ablehnung und die Gründe für die Ablehnung, gegebenenfalls zusammen mit dem Verfahren zur Behebung von sachlichen Fehlern, die zu der Ablehnung geführt haben.

- 21.16. Wenn Pleo begründete Bedenken im Zusammenhang mit der Sicherheit der Karte hat oder vermutet, dass die Karte in betrügerischer oder nicht genehmigter Weise verwendet wird, kann Pleo die Karte sperren, und in diesem Fall kann der/die Karteninhaber:in die Karte nicht für Transaktionen verwenden. Pleo informiert den Kunden/die Kundin im Voraus oder unmittelbar danach über eine solche Sperrung und die Gründe für die Sperrung, es sei denn, dies beeinträchtigt angemessene Sicherheitsmaßnahmen oder ist anderweitig rechtswidrig. Pleo hebt die Sperrung auf und stellt gegebenenfalls so schnell wie möglich kostenlos eine neue Karte aus, sobald die Gründe für die Sperrung entfallen. Die Kundschaft kann sich außerdem gemäß Bestimmung [32.](#) an den Service für die Kundschaft wenden, um ggf. die Aufhebung der Sperrung zu veranlassen.
- 21.17. Diese Bestimmung [21.16](#) gilt für die Nutzung von AISP- oder PISP-Diensten durch die Kundschaft und den/die Karteninhaber:in. Pleo kann den AISP- oder PISP-Zugriff auf das mit der Karte verbundene Wallet aus angemessen begründeten und ordnungsgemäß nachgewiesenen Gründen verweigern, die sich auf den unbefugten oder betrügerischen Zugriff auf das Konto durch diese AISP oder PISP beziehen. Dies schließt die nicht genehmigte oder betrügerische Einleitung von Transaktionen ein. Wenn Pleo den Zugriff auf diese Weise verweigert, informiert Pleo die Kundschaft nach Möglichkeit im Voraus oder unmittelbar nach der Verweigerung des Zugriffs über die Verweigerung und deren Begründung, es sei denn, dies gefährdet angemessen begründete Sicherheitsgründe oder ist rechtswidrig. Pleo gewährt den AISP- oder PISP-Zugriff auf das Konto der Kundschaft wieder, sobald die Gründe für die Zugriffsverweigerung nicht mehr bestehen.
- 21.18. Die Kundschaft kann eine Rückerstattung für eine durch sie genehmigte Transaktion verlangen, falls:
- 21.18.1. die Genehmigung nicht den genauen Betrag aufgeführt hat, als der Kunde/die Kundin oder der/die Karteninhaber:in der Transaktion zugestimmt hat, und
- 21.18.2. der Betrag der Transaktion den Betrag übersteigt, den der Kunde/die Kundin oder der/die Karteninhaber:in ausgehend vom bisherigen Ausgabeverhalten mit der Karte, der Vereinbarung und den entsprechenden Umständen angemessenerweise hätte erwarten können.
- 21.18.3. Eine entsprechende Rückerstattung muss innerhalb von 8 Wochen nach Abbuchung Betrages von der Karte beim Service für die Kundschaft beantragt werden. Pleo kann vom Kunden/von der Kundin die Vorlage von Beweisen zur Begründung der Forderung verlangen. Jede Rückerstattung entspricht dem Betrag der Transaktion. Eine entsprechende Rückerstattung ist gebührenfrei.

## 22. Pocket

- 22.1. Pocket ist ein Zahlungsdienst für Rückerstattungen durch die Kundschaft an ihre Mitarbeiter:innen für Ausgaben, die nicht mit der Karte getätigt wurden. Entsprechende Ausgaben werden dazu in der Pleo-App hinzugefügt. Die Kundschaft muss den Pocket-Dienst über die Online-Plattform aktivieren, um ihn verwenden zu können.
- 22.2. Die Rückerstattung von Ausgaben kann ggf. über eine Zahlungstransaktion an die private Bankkarte oder auf das Bankkonto des Mitarbeiters/der Mitarbeiterin der Kundschaft erfolgen. Der Kunde/Die Kundin und die Mitarbeiter:innen des Kunden/der Kundin sind dafür verantwortlich, alle entsprechenden

Angaben zu machen, damit Pleo die Zahlungstransaktion abwickeln kann, darunter Betrag der Rückerstattung, Beleg, Karten- oder Bankkontodaten, vollständiger Name, Geburtsdatum sowie ggf. die Anschrift des Mitarbeiters/der Mitarbeiterin des Kunden/der Kundin.

- 22.3. Zahlungstransaktionen über Pocket gelten als vom Kunden/von der Kundin genehmigt und gewährt, sobald die Ausgaben durch den/die Mitarbeiter:in des Kunden/der Kundin in der Pleo-App hinzugefügt und ggf. durch eine(n) Nutzer:in in der Online-Plattform oder der Pleo-App überprüft und genehmigt wurden.
- 22.4. Der Kunde/Die Kundin kann einen Grenzwert für Rückerstattungen festlegen, für die keine Überprüfung und Genehmigung durch eine(n) Nutzer:in in der Online-Plattform erforderlich ist. Entsprechende Zahlungstransaktionen, die unter dem festgelegten Grenzwert liegen, gelten als durch den Kunden/die Kundin genehmigt und gewährt, sobald der/die Mitarbeiter:in des Kunden/der Kundin diese in der Pleo-App hinzugefügt hat. Zahlungstransaktionen über Pocket, die den festgelegten Grenzwert überschreiten, gelten als vom Kunden/von der Kundin genehmigt und gewährt, sobald die Ausgaben durch den/die Mitarbeiter:in des Kunden/der Kundin in der Pleo-App hinzugefügt und durch eine(n) Nutzer:in in der Online-Plattform oder der Pleo-App überprüft und genehmigt wurden.
- 22.5. Die Einzelheiten zu jeder abgewickelten Zahlung können in der Online-Plattform und der Pleo-App angezeigt werden. Die Zahlung wird an dem Tag abgewickelt, an dem der/die Mitarbeiter:in des Kunden/der Kundin diese in der Pleo-App hinzufügt oder diese durch eine(n) Nutzer:in genehmigt wird.
- 22.6. Pleo kann die Abwicklung jederzeit aus beliebigen Gründen ablehnen oder weitere Informationen zu einer abgewickelten Zahlungstransaktion anfordern, soweit dies billigerweise möglich ist.
- 22.7. Pleo wickelt Zahlungstransaktionen entsprechend den Angaben ab, die Pleo vom Kunden/von der Kundin und den Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen des Kunden/der Kundin erhält. Pleo haftet nicht für Verluste durch die Abwicklung einer entsprechenden Zahlungstransaktion, wenn die von der Kundschaft und den Mitarbeiter:innen der Kundschaft gemachten Angaben fehlerhaft sind oder Pleo eine Zahlungstransaktion auf Anweisung der Kundschaft billigerweise als echt, richtig und ordnungsgemäß genehmigt erachtet.

## 23. Verpflegungspauschale (Schweden, Deutschland)

- 23.1. Die Verpflegungspauschale ist ein Zahlungsdienst, über den die Kundschaft Rückerstattungen vorab festgelegter Geldbeträge an ihre Mitarbeiter:innen vornehmen kann, die diese auf einer Dienstreise ausgeben können. Die Kundschaft muss den Dienst für die Verpflegungspauschale ggf. über die Online-Plattform aktivieren, um ihn verwenden zu können. Voraussetzung für die Verwendung der Verpflegungspauschale ist die Aktivierung von Pocket.
- 23.2. Nach der Aktivierung kann die Rückerstattung der Verpflegungspauschale über eine Zahlungstransaktion an die private Bankkarte oder auf das Bankkonto der Mitarbeiter:innen der Kundschaft erfolgen. Der Kunde/Die Kundin und die Mitarbeiter:innen des Kunden/der Kundin sind dafür verantwortlich, alle entsprechenden Angaben zu machen, damit Pleo die Zahlungstransaktion abwickeln kann, darunter Angaben zum Verpflegungsmehraufwand, Karten- oder Bankdaten, Name und ggf. die Anschrift des Mitarbeiters/der Mitarbeiterin des Kunden/der Kundin.
- 23.3. Zahlungstransaktionen über den Verpflegungsmehraufwand-Dienst gelten als vom Kunden/von der Kundin genehmigt und gewährt, sobald die Angaben zum Verpflegungsmehraufwand durch den/die Mitarbeiter:in des Kunden/der Kundin in der Pleo-App hinzugefügt und ggf. durch eine(n) Nutzer:in in der Online-Plattform und der Pleo-App überprüft und genehmigt wurden.

- 23.4. Die Einzelheiten zu jeder abgewickelten Zahlung können in der Online-Plattform und der Pleo-App angezeigt werden. Die Zahlung wird an dem Tag abgewickelt, an dem der/die Mitarbeiter:in des Kunden/der Kundin diese in der Pleo-App hinzufügt oder diese durch eine(n) Nutzer:in genehmigt wird.
- 23.5. Pleo kann die Abwicklung jederzeit aus beliebigen Gründen ablehnen oder weitere Informationen zu einer abgewickelten Zahlungstransaktion anfordern, soweit dies billigerweise möglich ist.
- 23.6. Pleo wickelt Zahlungstransaktionen entsprechend den Angaben ab, die Pleo vom Kunden/von der Kundin und den Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen des Kunden/der Kundin erhält. Pleo haftet nicht für Verluste durch die Abwicklung einer entsprechenden Zahlungstransaktion, wenn die von der Kundschaft und den Mitarbeiter:innen der Kundschaft gemachten Angaben fehlerhaft sind oder Pleo eine Zahlungstransaktion auf Anweisung der Kundschaft billigerweise als echt, richtig und ordnungsgemäß genehmigt erachtet.

## 24. Invoices

- 24.1. Wo anwendbar, handelte es sich bei Invoices um einen Zahlungsdienst, der es der Kundschaft ermöglicht, Rechnungen innerhalb der Online-Plattform und der Pleo-App zu begleichen.
- 24.2. Zur Durchführung einer Zahlungstransaktion mit Invoices muss der Kunde/die Kundin Pleo gegenüber die folgenden Angaben machen: ursprüngliche Rechnung, Kontodaten des Zahlungsempfängers/der Zahlungsempfängerin, Name des Zahlungsempfängers/der Zahlungsempfängerin und Adresse des Zahlungsempfängers/der Zahlungsempfängerin.
- 24.3. Pleo weist jeder Zahlung eine Belegnummer zu. Alle Angaben zu jeder geplanten und getätigten Zahlung können in der Online-Plattform und in der Pleo-App eingesehen werden.
- 24.4. Zahlungstransaktionen werden über die Online-Plattform oder die Pleo-App autorisiert. Die Zustimmung des Kunden/der Kundin gilt als erfolgt, wenn die Zahlung in der Online-Plattform oder der Pleo-App genehmigt wurde.
- 24.5. Zahlungstransaktionen können mithilfe einer der folgenden Methoden verarbeitet werden: Banküberweisung, Faster Payments-Zahlung, SEPA-Zahlung.
- 24.6. Geplante Zahlungen können bis zu 2 Werktagen vor dem geplanten Zahlungsdatum über die Online-Plattform oder die Pleo-App storniert werden.
- 24.7. Zahlungen, die an einem beliebigen Werktag nach 17:00 Uhr MEZ geplant oder storniert wurden, gelten am darauffolgenden Geschäftstag als durchgeführt oder storniert. Zahlungen werden an dem Werktag bearbeitet, für den sie geplant sind.
- 24.8. Pleo kann die Durchführung jederzeit und aus beliebigem Grund verweigern oder zusätzliche Informationen zu einer geplanten oder durchgeführten Transaktion anfordern, wird eine solche Weigerung zur Durchführung einer Transaktion jedoch stets so zeitig wie praktisch möglich ankündigen.
- 24.9. Pleo führt Zahlungstransaktionen gemäß den von der Kundschaft über die Online-Plattform oder die Pleo-App gemachten Angaben durch. Pleo haftet nicht für Verluste durch die Abwicklung einer entsprechenden Zahlungstransaktion, wenn die gemachten Angaben fehlerhaft sind oder Pleo eine Zahlungstransaktion auf Anweisung der Kundschaft billigerweise als echt, richtig und ordnungsgemäß genehmigt erachtet.

## 25. Meldung von Betrug

- 25.1. Weitere Informationen zur Meldung und Verhinderung von Betrug sind auf der Website von Pleo verfügbar: [Sensibilisierung für Sicherheit und Betrug auf Seite der Kundschaft](#).

## 26. Gebühren und Entgelte

- 26.1. Die mit den Diensten und der Karte verbundenen Gebühren (einschließlich der Abonnement-Gebühr) und Entgelte sind fester Bestandteil der Vereinbarung. Die Abonnement-Gebühr ist auf der Preisplan-Seite der Website von Pleo und/oder in einem Auftragsformular angegeben oder wird auf Anfrage durch Kontaktaufnahme mit dem Service für die Kundschaft, wie in Bestimmung [33](#) beschrieben, mitgeteilt. Sonstige Gebühren und Entgelte im Zusammenhang mit der Karte sind in [Anhang 1](#) aufgeführt. Der aktuelle Preisplan für die Abonnement-Gebühr kann auf <https://www.pleo.io/da/pricing> eingesehen werden (diese Preise gelten für die dänische Kundschaft, und für jeden Markt gibt es entsprechende Preisplan-Seiten). Im Zusammenhang mit der Karte können weitere Steuern oder Kosten anwendbar sein, die jedoch nicht über Pleo bezahlt oder von Pleo erhoben werden. Kundschaft mit älteren Preisplänen können die Gebühren hier einsehen: <https://help.pleo.io/en/articles/6376505>.
- 26.2. Diese Gebühren und Entgelte können nach alleinigem Ermessen von Pleo für bestimmte Zeiträume oder anderweitig entfallen.
- 26.3. Pleo behält sich das Recht vor, die auf der Preise-Seite und/oder in einem Auftragsformular während der Laufzeit der Vereinbarung angegebenen Gebühren und Entgelte entsprechend dem von der Europäischen Zentralbank veröffentlichten harmonisierten Verbraucherpreisindex (HVPI) anzupassen und zu erhöhen. Entsprechende Preiserhöhungen können nur jährlich erfolgen, müssen dreißig (30) Tage im Voraus schriftlich angekündigt werden und gelten nicht rückwirkend. Die erste Preiserhöhung erfolgt nicht vor Ablauf des ersten Jahres der Laufzeit der Vereinbarung und beläuft sich auf eine jährliche Änderung von höchstens fünf Prozent (5 %).

## 27. Abrechnung

- 27.1. Der in Rechnung gestellte Betrag richtet sich nach dem Abonnement-Plan der Kundschaft und den von der Kundschaft angeforderten Diensten sowie gültigen anderslautenden Vereinbarungen, die über ein gesondertes Auftragsformular getroffen werden.
- 27.2. Die Abrechnung für den Kunden/die Kundin erfolgt regelmäßig auf automatische Weise. Die Abrechnung kann monatlich, vierteljährlich oder jährlich erfolgen. Pleo stellt eine Rechnung aus, die über die Online-Plattform verfügbar ist. Pleo zieht die Zahlung durch Abzug des in Rechnung gestellten Betrags vom verfügbaren Guthaben im Wallet der Kundschaft ein.
- 27.3. Reicht das verfügbare Guthaben im Wallet zur Deckung des in Rechnung gestellten Betrags nicht aus oder ist die automatische Abrechnung aus einem anderen Grund nicht erfolgt, wendet sich Pleo direkt oder über die Online-Plattform an die Kundschaft. Die Kundschaft muss nach einer fehlgeschlagenen Zahlung innerhalb von 7 Kalendertagen das Wallet aufladen oder eine gültige Zahlungsmethode angeben.
- 27.4. Wenn die Kundschaft es versäumt, innerhalb der in Bestimmung [28.3](#) genannten Frist das Wallet mit einem ausreichend hohen Guthaben zur Deckung des in Rechnung gestellten Betrags aufzuladen oder

eine gültige Zahlungsmethode anzugeben, behält sich Pleo das Recht vor, den Dienst zu sperren und ausstehende Forderungen oder fällige Zahlungen direkt bei der Kundschaft oder über einen Drittanbieter (Inkassodienst) einzutreiben.

- 27.5. Beendet die Kundschaft den Dienst gemäß Bestimmung [31](#) unten, wird der regelmäßige Abrechnungsrhythmus der Kundschaft beendet und keine Stornierungsgebühr erhoben. Der Kundschaft werden jedoch der Monat der Beendigung und/oder die Restlaufzeit der Erstlaufzeit oder des Verlängerungszeitraums, die in einem gesonderten Auftragsformular vereinbart wurden, sowie alle ausstehenden Monate berechnet, für die keine Zahlung eingegangen ist.

## 28. Cashback

- 28.1. Bei entsprechender Berechtigung hat die Kundschaft Anspruch auf Cashback zu dem in dem entsprechenden Auftragsformular genannten und auf der Preisplan-Seite der Website von Pleo angegebenen Prozentsatz („Cashback-Satz“).
- 28.2. Der Cashback-Betrag wird als der Cashback-Satz auf die mit der Karte innerhalb jedes berechtigten Cashback-Zeitraums getätigten Gesamtausgaben berechnet und deckt einen rollierenden 30-tägigen Zeitraum ab. Der Cashback-Betrag wird als Abzug auf die Abonnement-Gesamtgebühr für den nachfolgenden Abrechnungszeitraum angewendet. Der Cashback-Betrag wird dem Wallet des Kunden/der Kundin monatlich gutgeschrieben und taucht in der Rechnung bzw. den Abrechnungsdaten als Abzug auf die Abonnement-Gesamtgebühr auf. Der Kunde/Die Kundin ist dennoch zur Zahlung der vollen Abonnementgebühr verpflichtet.
- 28.3. Der Cashback-Betrag kann in keinem Fall höher als die in der Monats- oder Jahresrechnung angegebene Abonnement-Gesamtgebühr sein. Bei monatlicher Abrechnung können Kartenausgaben, die das Cashback-Limit für einen Cashback-Zeitraum überschreiten, nicht auf vorhergehende oder nachfolgende Cashback-Zeiträume übertragen werden. Sie können ausschließlich auf die Abonnement-Gebühr des Folgemonats angewendet werden. Bei jährlicher Abrechnung wird das Cashback-Limit auf die Jahresrechnung angewendet. Der Cashback-Betrag kann nicht höher als die dort ausgewiesene Abonnement-Gebühr ausfallen.
- 28.4. Cashback-berechtigte Kartenausgaben sind alle Arten genehmigter Kartenzahlungstransaktionen, die in dem entsprechenden Abrechnungszeitraum abgerechnet wurden. Bestimmte Kartenausgaben sind dabei nicht Cashback-berechtigt. Zur Klarstellung: Nicht berechtigte Ausgaben sind unter anderem Rückbuchungen, widerrufenen Genehmigungen, genehmigte, aber nicht ausgewiesene Beträge, Rechnungen von Pleo und Pocket-Rückerstattungen. Pleo behält sich für diese Fälle das Recht vor, Cashback-Beträge für nicht berechtigte Ausgaben von den Cashback-Beträgen nachfolgender Rechnungszeiträume abzuziehen, unter anderem Rückbuchungen, die nach dem entsprechenden Rechnungszeitraum erfasst wurden.
- 28.5. Daneben kann Pleo ungeachtet Bestimmung [31](#) die Cashback-Funktion mit einer Frist von einem Monat gegenüber der Kundschaft kündigen. Bei Beendigung der Vereinbarung aus beliebigem Grund sind Kartenausgaben für den Cashback-Zeitraum bis zur Beendigung nicht Cashback-berechtigt, es erfolgt keine Gutschrift auf das Wallet, und die Kundschaft verliert automatisch den Cashback-Betrag für den Zeitraum bis zur Beendigung.
- 28.6. Ob Cashback für den Kunden/die Kundin anwendbar ist, kann der Preise-Seite auf der Website von Pleo und dem Auftragsformular entnommen werden. Zur Klarstellung: Der Begriff „Cashback“ kann auch als „Barrabatt“ bezeichnet werden.

## 29. Rückerstattungsverfahren

- 29.1. Die Kundschaft kann diese Vereinbarung gemäß Bestimmung [31](#) kündigen und eine Rückerstattung aller verfügbaren Guthaben veranlassen, indem sie sich gemäß Bestimmung [33](#) an den Service für die Kundschaft von Pleo wendet. Nach Ablauf der Vereinbarung kann sich die Kundschaft das gesamte verfügbare Guthaben im Wallet kostenlos rückerstatten lassen.
- 29.2. Vor der Beendigung und während der Laufzeit der Vereinbarung kann die Kundschaft das verfügbare Guthaben teilweise oder vollständig rückerstatten lassen, indem sie sich gemäß Bestimmung [33](#) an den Service für die Kundschaft wendet. Pleo zieht bei Rückerstattungen alle für die Rückerstattung an Pleo zu zahlenden Gebühren von verfügbarem Guthaben von dem verfügbaren Guthaben im Wallet ab.
- 29.3. Pleo führt den Rückerstattungsantrag der Kundschaft nicht durch, wenn Pleo der Ansicht ist, dass die Kundschaft falsche Angaben gemacht hat, Zweifel an der Sicherheit einer Transaktion hat, das Wallet die Vorgaben nicht erfüllt oder nicht genügend verfügbares Guthaben zur Deckung der Gebühr für die Rückerstattung von verfügbarem Guthaben vorhanden ist oder Transaktionen ausstehen oder vorab genehmigte Beträge im Wallet der Kundschaft noch ausgeglichen werden müssen.
- 29.4. Wenn die Kundschaft die Rückerstattung des gesamten Guthabens gemäß Bestimmung [30.2](#) beantragt, geht Pleo davon aus, dass die Kundschaft beabsichtigt, diese Vereinbarung zu kündigen, und kann das Wallet und die Karten stornieren.
- 29.5. Wenn der Kundschaft nach Beendigung der Vereinbarung aus beliebigem Grund noch verfügbares Guthaben im Wallet verbleibt, kann die Kundschaft sich dieses bis 13 Monate nach Beendigung vollständig rückerstatten lassen (vgl. Bestimmung [29.1](#)). Sind mehr als 13 Monate seit der Beendigung verstrichen, behält Pleo sich das Recht vor, eine monatliche Inaktivitätsgebühr zu erheben, die von dem verfügbaren Guthaben im Wallet abgezogen wird, bis das Wallet leer ist, und das Wallet somit zu stornieren.

## 30. Ablauf und Beendigung dieser Vereinbarung

- 30.1. Die Vereinbarung gilt, bis sie durch Pleo oder die Kundschaft gemäß dieser Bestimmung [31](#) gekündigt wird.
- 30.2. Pleo kann diese Vereinbarung mit sofortiger Wirkung kündigen:
  - 30.2.1. wenn die Kundschaft, ein(e) Nutzer:in oder ein(e) Karteninhaber:in wesentliche Bestandteile dieser Vereinbarung verletzt oder wiederholt gegen die Vereinbarung verstößt und die Angelegenheit nicht innerhalb von 10 Tagen beilegt oder den Dienst einschließlich der Karte oder eine ihrer Funktionen in einer Weise verwendet, die Pleo billigerweise für betrügerisch oder rechtswidrig hält,
  - 30.2.2. wenn die Kundschaft, ein(e) Nutzer:in oder ein(e) Karteninhaber:in in einer Weise handelt, die für die Mitarbeiter:innen oder Vertreter:innen von Pleo bedrohlich oder beleidigend ist,
  - 30.2.3. wenn der Kunde/die Kundin entstandene Gebühren oder Entgelte nicht zahlt oder eine Unterdeckung des Wallet- oder Kartenguthabens nicht ausgleicht oder



- 30.2.4. wenn der Kunde/die Kundin den Dienst einschließlich Wallet-Aufladen für eine Dauer von 13 Monaten nicht genutzt hat. Pleo behält sich in diesem Fall das Recht vor, das Wallet zu stornieren und eine Inaktivitätsgebühr zu erheben; oder
- 30.2.5. wenn die Kundschaft den Dienst nicht in der vorgesehenen Weise nutzt.
- 30.3. Des Weiteren kann Pleo die Vereinbarung ohne Angabe von Gründen oder aus beliebigem Grund mit einer Frist von zwei Monaten kündigen.
- 30.4. Sofern in einem gesonderten Auftragsformular nichts anderes vereinbart wurde (vgl. Bestimmung [31.5](#)), kann die Kundschaft die Vereinbarung jederzeit kostenlos kündigen, indem sie sich über die Kontaktdaten in Bestimmung [33](#) an Pleo wendet, eine E-Mail-Kündigung an [cancellation@pleo.io](mailto:cancellation@pleo.io) sendet oder die Vereinbarung über die Online-Plattform kündigt (sofern verfügbar). Des Weiteren kann die Kundschaft die Vereinbarung mit sofortiger Wirkung kündigen, sollte Pleo einen schwerwiegenden Vertragsbruch begehen.
- 30.5. Wenn die Kundschaft über ein gesondertes Auftragsformular eine Erstlaufzeit oder einen Verlängerungszeitraum vereinbart hat, kann die Kundschaft den Dienst mit der im Auftragsformular angegebenen Frist kündigen.
- 30.6. Mit Ende der Vereinbarung storniert Pleo das Wallet und alle Karten, und die Kundschaft muss Pleo so schnell wie möglich mitteilen, wie Pleo mit ungenutztem verfügbarem Guthaben verfahren soll, indem die Kundschaft gemäß Bestimmung [30](#) an folgende Adresse schreibt: [support@pleo.io](mailto:support@pleo.io).

## 31. Geistiges Eigentum

- 31.1. Pleo ist Eigentümer aller Rechte, Ansprüche und Anteile am Dienst und behält diese (mit Ausnahme der darin enthaltenen lizenzierten Inhalte und Softwarekomponenten). Der Kunde/Die Kundin und die Nutzer:in stimmen zu, den Dienst nicht zurückzuentwickeln, zu dekompileieren, zu verteilen, zu lizenzieren, zu verkaufen, zu übertragen, zu disassemblieren, zu kopieren, zu verändern oder zu modifizieren oder abgeleitete Werke daraus zu erstellen oder den Dienst anderweitig auf eine Weise zu verwenden, die gegen die in diesen Geschäftsbedingungen festgelegten Nutzungsbeschränkungen verstößt.
- 31.2. Pleo gewährt dem Kunden/der Kundin oder den Nutzern/Nutzerinnen keinerlei ausdrückliche oder stillschweigende Lizenzen für das geistige Eigentum von Pleo oder seinen Lizenzgebern. Der Kunde/Die Kundin und die Nutzer:innen nehmen außerdem zustimmend zur Kenntnis, dass alle Informationen zu Entwurf, Erscheinungsbild, Spezifikationen, Komponenten, Funktionen oder Betrieb sowie Zahlungsbedingungen und Preisen (sofern zutreffend) des Dienstes als vertraulich erachtet werden und geschützte Informationen von Pleo sind.
- 31.3. Die Marken von Pleo und ihre Handelsaufmachung wie Grafiken, Logos, Designs, Seitentitel, Schaltflächensymbole und Skripte dürfen ohne vorhergehende schriftliche Erlaubnis durch Pleo weder teilweise noch vollständig verwendet werden.

## 32. Vertraulichkeit

- 32.1. Die Kundschaft und Pleo behandeln alle sensiblen Informationen und Handelsgeheimnisse (vertrauliche Informationen) der offenlegenden Partei vertraulich und legen diese vertraulichen Informationen gegenüber

Dritten nicht offen, es sei denn, i) die Informationen müssen in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen oder Vorschriften, Vorschriften einer Börse, auf Berichtsbeschluss oder Anweisung einer Regierungsbehörde offengelegt werden, oder ii) es sind Informationen an die Kundschaft, die Anteilseigner:innen, Investor:innen, Rechtsbeistände oder Rechtsberater:innen von Pleo oder an Drittanbieter, vorausgesetzt, dass diese an Vertraulichkeitsverpflichtungen gebunden sind, die denen in dieser Bestimmung ähnlich sind. In Bezug auf diese Bestimmung, werden verbundene Unternehmen von Pleo sowie seine Vertreter:innen nicht als Dritte bezeichnet.

## 33. Service für die Kundschaft, Kommunikation und Beschwerden

- 33.1. Der Service für die Kundschaft von Pleo ist rund um die Uhr an allen Tagen der Woche verfügbar. Außerhalb der normalen Geschäftszeiten kann die Verfügbarkeit jedoch auf automatische Antwortsysteme beschränkt sein. Pleo ist bestrebt, alle Anfragen umgehend zu beantworten. Bestimmte Arten von Anfragen lassen sich jedoch nur während der normalen Geschäftszeiten bearbeiten. Die Kundschaft kann sich auf folgenden Wegen an den Service für die Kundschaft wenden:
- telefonisch unter +45 78730915
  - per E-Mail an [support@pleo.io](mailto:support@pleo.io)
- 33.2. Wenn Pleo Kontakt mit der Kundschaft oder dem/der Karteninhaber:in aufnehmen oder im Rahmen dieser Vereinbarung eine Benachrichtigung senden muss, sendet Pleo entweder eine Benachrichtigung über die Online-Plattform oder die Pleo-App oder eine E-Mail an die E-Mail-Adresse, die bei Abschluss des Abonnements durch die Kundschaft oder bei Erhalt der Karte durch den/die Karteninhaber:in angegeben wurde, es sei denn, in dieser Vereinbarung ist etwas anderes angegeben.
- 33.3. Wenn Pleo die Kundschaft im Falle von vermuteten oder tatsächlichen Betrugs- oder Sicherheitsbedrohungen kontaktieren muss, benachrichtigt Pleo die Kundschaft per E-Mail, telefonisch, über eine Benachrichtigung auf der Online-Plattform mit der Aufforderung, sich an den Service für die Kundschaft zu wenden.
- 33.4. Die Geschäftszeiten von Pleo sind Montag bis Freitag von 9 bis 17 Uhr (MEZ). Korrespondenz, die nach Geschäftsschluss an einem bestimmten Tag oder an einem anderen als einem Werktag eingeht, wird so behandelt, als wäre sie am folgenden Werktag eingegangen.
- 33.5. Wenn die Kundschaft mit einem Bestandteil des erhaltenen Dienstes nicht zufrieden ist, sollten sie ihre Beschwerde an den Service für die Kundschaft richten und dafür die Kontaktdaten nutzen, die in Bestimmung [33.1](#) oben angegeben sind. Anrufe können zu Dokumentations- und Schulungszwecken überwacht oder aufgezeichnet werden.
- 33.6. Pleo bemüht sich nach Kräften sicherzustellen, dass die Kundschaft den bestmöglichen Service erhält. Wenn die Kundschaft jedoch mit der Bearbeitung ihrer Beschwerde durch den Service für die Kundschaft nicht zufrieden ist und ihre Beschwerde eskalieren möchte, sollte sich die Kundschaft in erster Instanz an Pleo Financial Services, Ravnsborg Tværgade 5C, 4, Kopenhagen N, 2200, Dänemark, E-Mail-Adresse: [complaints@pleo.io](mailto:complaints@pleo.io). Web [www.pleo.io](http://www.pleo.io) wenden, um weitere Unterstützung zu erhalten. Ein Exemplar des Beschwerdeverfahrens von Pleo kann auf der Website von Pleo (Beschwerdeverfahren) abgerufen oder beim Service für die Kundschaft angefordert werden.
- 33.7. Wenn der Kunde/die Kundin nach Durchlaufen des Beschwerdeverfahrens nach wie vor unzufrieden ist, kann er sich an die dänische Finanzmarktaufsicht, Århusgade 110, Kopenhagen Ø, 2100, Dänemark,

## 34. Haftungsbeschränkung

- 34.1. Pleo, seine Geschäftsführer:innen, Mitarbeiter:innen, Partner:innen, Vertreter:innen, Liefernden und verbundenen Unternehmen haften in keinem Fall für:
- 34.1.1. den Zugriff auf oder die Verwendung des Dienstes durch die Kundschaft oder ihre Unmöglichkeit des Zugriffs auf oder der Verwendung des Dienstes, sofern Pleo dies nicht verschuldet hat.
  - 34.1.2. Handlungen oder Inhalte von Dritten im Zusammenhang mit dem Dienst.
  - 34.1.3. vom Dienst erhaltene Inhalte.
  - 34.1.4. Betrug, Verstöße gegen Ausgabenrichtlinien und jede andere nicht genehmigte Nutzung des Dienstes durch Personen innerhalb der Organisation des Kunden/der Kundin.
  - 34.1.5. unbefugten Zugriff, unbefugte Verwendung oder unbefugte Veränderung der Übertragungen oder Inhalte des Kunden/der Kundin.
  - 34.1.6. Fehler oder Ausfälle im Zusammenhang mit der Verwendung des Dienstes, die auf ungewöhnliche und unvorhersehbare Umstände zurückzuführen sind, die außerhalb der Kontrolle von Pleo liegen und die trotz aller gegenteiligen Bemühungen von Pleo unvermeidlich gewesen wären, unter anderem Fehler in oder Ausfälle von Datenverarbeitungssystemen.
  - 34.1.7. Waren oder Dienstleistungen, die ein(e) Karteninhaber:in mit der Karte kauft.
  - 34.1.8. entgangenen Gewinn, Geschäftsverlust oder jegliche Verluste aus indirektem, Folge- oder Sonderschaden sowie aus Strafschadenersatz, es sei denn, diese ergeben sich aus betrügerischem, böswilligem oder grob fahrlässigem Verhalten von Pleo;
  - 34.1.9. Händler:innen, die sich weigern, eine Transaktion durchzuführen, oder Zahlungen ablehnen, oder
  - 34.1.10. alle Handlungen oder Unterlassungen, die Folge der Einhaltung von nationalen Vorschriften oder EU-Recht durch Pleo sind.
  - 34.1.11. Die Haftung von Pleo ist in jedem Fall auf das Wallet-Guthaben zum Zeitpunkt des Eintretens des Ereignisses beschränkt.
- 34.2. Neben den in Bestimmung [34.1](#) genannten Limits ist die Haftung von Pleo wie folgt beschränkt:
- 34.2.1. Wenn die Karte oder ein anderer Zahlungsdienst aufgrund des Verschuldens von Pleo fehlerhaft ist, ist die Haftung von Pleo auf den Ersatz der Karte oder die Rückzahlung des verfügbaren Wallet-Guthabens an die Kundschaft beschränkt.
  - 34.2.2. Wenn Beträge aufgrund des Verschuldens von Pleo falsch von der Karte oder dem Wallet abgebogen wurden, beschränkt sich die Haftung von Pleo auf Zahlungen an den Kunden/die Kundin in entsprechender Höhe.

- 34.3. Bei jeder anderen Nichterfüllung durch Pleo ist die Haftung von Pleo auf die Rückerstattung des Betrags des verfügbaren Wallet-Guthabens beschränkt.
- 34.4. Nichts in dieser Vereinbarung stellt einen Ausschluss oder eine Einschränkung der gesetzlichen Pflichten von Pleo dar, die Pleo nicht ausschließen oder einschränken darf, oder der Haftung von Pleo für Tod oder Körperverletzung.
- 34.5. Wenn der Kunde/die Kundin, der/die Nutzer:in oder der/die Karteninhaber:in die Karte oder einen anderen Zahlungsdienst missbräuchlich, in einer Weise, die nicht dieser Vereinbarung entspricht, oder für illegale Zwecke verwendet oder wenn der Kunde/die Kundin, der/die Nutzer:in oder der/die Karteninhaber:in aufgrund grober Fahrlässigkeit die Gefährdung der Karte, der Daten oder eines anderen Zahlungsdienstes zugelassen hat, haftet der Kunde/die Kundin für die Verwendung und den Missbrauch der Karte und jedes anderen Zahlungsdienstes. Pleo unternimmt alle angemessenen und notwendigen Schritte, um Verluste dem Kunden/der Kundin gegenüber geltend zu machen. Eine maximale Haftungsbegrenzung kommt hierbei nicht zur Anwendung, es sei denn, die entsprechenden Gesetze oder Vorschriften schreiben eine solche Begrenzung vor.
- 34.6. Das Einlagensicherungssystem von Dänemark gilt nicht für die Karte oder das Wallet. Für den unwahrscheinlichen Fall der Insolvenz von Pleo Financial Services A/S ist Pleo Financial Services als reguliertes Institut jedoch verpflichtet, das verfügbare Guthaben auf einem sicheren Konto des Kunden/der Kundin vorzuhalten, insbesondere zum Zweck der Rückerstattung von Transaktionen, die über die Karte getätigt wurden. Im unwahrscheinlichen Fall einer Insolvenz sind Guthaben, die auf das sichere Konto des Kunden/der Kundin eingegangen sind, in Übereinstimmung mit dem geltenden Recht geschützt. Bei Fragen oder Anliegen steht Pleo jederzeit zur Verfügung. Weitere Auskünfte erteilt der Service für die Kundschaft.

## 35. Personenbezogene Daten und Datenverarbeitung

- 35.1. Für die Zwecke dieser Vereinbarung und die Erbringung der Dienste muss Pleo personenbezogene Daten verarbeiten oder im Namen der Kundschaft Zugang dazu haben. In dieser Hinsicht handelt Pleo im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung als „Auftragsverarbeiter“ und der Kunde/die Kundin als „Verantwortliche(r)“.
- 35.2. Die Verarbeitung personenbezogener Daten durch Pleo wird ausführlich in der Vereinbarung zur Datenverarbeitung von Pleo beschrieben. Die Vereinbarung zur Datenverarbeitung ist als Teil der Vereinbarung zwischen Pleo und der Kundschaft anwendbar.
- 35.3. Den [Datenschutzbestimmungen von Pleo](#) können alle Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten durch Pleo entnommen werden.
- 35.4. Sofern die Kundschaft nicht ausdrücklich entsprechend eingewilligt hat, werden personenbezogene Daten von Pleo und den Geschäftspartner:innen von Pleo nicht zu Marketingzwecken verwendet (es sei denn, die Kundschaft hat den Geschäftspartner:innen von Pleo unabhängig eine direkte Einwilligung erteilt) und nicht an Dritte weitergegeben, die nicht mit dem Kartensystem verbunden sind.

## 36. Änderungen an der Vereinbarung

- 36.1. Alle Änderungen der Vereinbarung zugunsten der Kundschaft werden auf der Website von Pleo veröffentlicht. Exemplare der aktuellen Fassung der Vereinbarung sind stets auf der Website von Pleo verfügbar und werden dem Kunden/der Kundin während der Laufzeit der Vereinbarung auf Anfrage jederzeit kostenlos per E-Mail zugesandt.
- 36.2. Bei Änderungen der Vereinbarung zuungunsten des Kunden/der Kundin teilt Pleo dies mindestens 2 Monate im Voraus mit (es sei denn, Pleo hat von Rechts wegen die Pflicht oder die Möglichkeit, Änderungen schneller einzuführen, oder es kommt zu Änderungen des Wechselkurses).
- 36.3. Pleo informiert den Kunden/die Kundin außerdem mindestens 2 Monate im Voraus per E-Mail oder über die Online-Plattform oder die Pleo-App über alle Änderungen der Vereinbarung zuungunsten des Kunden/der Kundin.
- 36.4. Es wird davon ausgegangen, dass der Kunde/die Kundin die Änderungen akzeptiert hat, wenn er/sie Pleo vor Inkrafttreten der Änderung nicht anderweitig informiert und den Dienst weiterhin nutzt. Wenn die Kundschaft die Änderungen nicht akzeptiert, kann sie diese Vereinbarung ungeachtet von in einem gesonderten Auftragsformular vereinbarten Erstlaufzeiten oder Verlängerungszeiträumen vor Ablauf der Frist sofort kostenlos beenden.

## 37. Recht und Gerichtsbarkeit

- 37.1. Auf diese Vereinbarung und die Beziehung zwischen der Kundschaft und Pleo, die sich aus dieser Vereinbarung ergibt oder mit dieser zusammenhängt, findet ausschließlich das Recht von Dänemark Anwendung. Alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Vereinbarung unterliegen der ausschließlichen Zuständigkeit der dänischen Gerichte.

## 38. Abtretung

- 38.1. Pleo Technologies A/S kann mit einer Frist von 2 Monaten zur Mitteilung an die Kundschaft jederzeit alle Rechte und Pflichten aus dieser Vereinbarung im Zusammenhang mit dem Softwaredienst an eine seiner Tochtergesellschaften oder verbundenen Unternehmen abtreten.
- 38.2. Pleo Financial Services A/S kann mit einer Frist von 2 Monaten zur Mitteilung an den Kunden/die Kundin jederzeit alle Rechte und Pflichten aus dieser Vereinbarung im Zusammenhang mit dem Zahlungsdienst an eine seiner Tochtergesellschaften oder verbundenen Unternehmen abtreten.
- 38.3. Sollten Pleo Technologies A/S und/oder Pleo Financial Services A/S dies tun, hat dies keine Folgen für die Rechte des Kunden/der Kundin. Mit der fortgesetzten Nutzung des Dienstes nach der 2-monatigen Mitteilungsfrist signalisiert der Kunde/die Kundin seine/ihre Zustimmung zu der Abtretung. Wenn der Kunde/die Kundin mit der Abtretung nicht einverstanden ist, kann er/sie die Vereinbarung kostenlos kündigen.
- 38.4. In allen anderen Fällen darf Pleo die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nicht ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung des Kunden/der Kundin abtreten. Die Kundschaft kann ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung durch Pleo diese Vereinbarung oder die gewährten Rechte nicht abtreten oder ihre Pflichten übertragen.

## 39. Salvatorische Klausel

- 39.1. Wenn eine Bestimmung dieser Vereinbarung ganz oder teilweise als rechtswidrig oder nicht durchsetzbar erachtet wird, so ist diese Bestimmung insoweit nicht als Teil der Vereinbarung auszulegen, wobei die Gültigkeit und Durchsetzbarkeit der übrigen Bestimmungen der Vereinbarung unberührt bleibt.

# Anhang 1:

## Gebühren und Entgelte in EUR/DKK/SEK

WÄHRUNG	EUR		
ABONNEMENT-PLAN	STARTER	ESSENTIAL	ADVANCED
<b>KARTENAKTIVIERUNG UND REGELMÄßIGE GEBÜHREN</b>			
Gebühr für erste physische Karte*	KEINE GEBÜHR		
Gebühr für die physische Ersatzkarte**	10,00 pro Karte	5,00 pro Karte	5,00 pro Karte
Gebühr für erste virtuelle Karte***	KEINE GEBÜHR		
Gebühr für zusätzliche virtuelle Karte	KEINE GEBÜHR		
Gebühr für virtuelle Ersatzkarte	KEINE GEBÜHR		
<b>MASTER WALLET-AUFLADEGEBÜHREN</b>			
Aufladen per Banküberweisung	KEINE GEBÜHR		
Aufladen mit Debitkarten (Prozentsatz des aufgeladenen Betrags)	KEINE GEBÜHR		
Aufladen mit Kreditkarte (Prozentsatz des aufgeladenen Betrags)	KEINE GEBÜHR		
<b>TRANSAKTIONSgebÜHREN</b>			
Geldautomat – Auszahlung im Inland	5,00	0,00	0,00
Geldautomat – Auszahlung im Ausland	5,00	0,00	0,00
Geldautomat – Guthabenabfrage	KEINE GEBÜHR		
Geldautomat – Ablehnung	KEINE GEBÜHR		
Verkaufspunkt Transaktion Inland	KEINE GEBÜHR		
Verkaufspunkt Transaktion international	KEINE GEBÜHR		
Rechnung grenzüberschreitend	KEINE GEBÜHR		
Rechnung Inland	KEINE GEBÜHR		
<b>VERWALTUNGSTRANSAKTIONEN</b>			
Rückerstattung von verfügbarem	29,00	19,00	19,00

Guthaben****			
Rückbuchungsabwicklung	29,00	19,00	19,00
Devisengebühr Verkaufspunkt international*****	2,49 %	1,99 %	1,99 %
Devisengebühr Geldautomat international*****	2,49 %	1,99 %	1,99 %
Rückerstattung	0,9 % gedeckelt auf 1 EUR pro Rückerstattung		
Inaktivitätsgebühr (monatlich)	100,00 (nach 13 Monaten Inaktivität)		
Rechnung Devisenmarge	2,5 % pro Rechnung		
Rechnung Zahlung SaaS-Gebühr (gilt für grenzüberschreitende und inländische Rechnungszahlungen)	5,00 pro Rechnung über Limit	2,50 pro Rechnung über Limit	1,50 pro Rechnung über Limit
Rechnung Zahlung Transaktion – Reparaturgebühr	29,00	19,00	19,00
Rechnung Zahlung Transaktion – Untersuchungsgebühr	29,00	19,00	19,00

WÄHRUNG	EUR		
ABONNEMENT-PLAN	STARTER	ESSENTIAL	ADVANCED
<b>KARTENAKTIVIERUNG UND REGELMÄßIGE GEBÜHREN</b>			
Gebühr für erste physische Karte*	Keine Gebühr		
Gebühr für die physische Ersatzkarte**	90,00 pro Karte	45,00 pro Karte	45,00 pro Karte
Gebühr für erste virtuelle Karte***	Keine Gebühr		
Gebühr für zusätzliche virtuelle Karte	Keine Gebühr		
Gebühr für virtuelle Ersatzkarte	Keine Gebühr		
<b>MASTER WALLET-AUFLADEGEBÜHREN</b>			
Aufladen per Banküberweisung	Keine Gebühr		
Aufladen mit Debitkarten (Prozentsatz des aufgeladenen Betrags)	Keine Gebühr		
Aufladen mit Kreditkarte (Prozentsatz des aufgeladenen Betrags)	Keine Gebühr		



TRANSAKTIONSgebÜHREN			
Geldautomat – Auszahlung im Inland	45,00	0,00	0,00
Geldautomat – Auszahlung im Ausland	45,00	0,00	0,00
Geldautomat – Guthabenabfrage	Keine Gebühr		
Geldautomat – Ablehnung	Keine Gebühr		
Verkaufspunkt Transaktion Inland	Keine Gebühr		
Verkaufspunkt Transaktion international	Keine Gebühr		
VERWALTUNGSTRANSAKTIONEN			
Rückerstattung von verfügbarem Guthaben****	260,00	170,00	170,00
Rückbuchungsabwicklung	260,00	170,00	170,00
Devisengebühr Verkaufspunkt international*****	2,49 %	1,99 %	1,99 %
Devisengebühr Geldautomat international*****	2,49 %	1,99 %	1,99 %
Rückerstattung	0,9 % gedeckelt auf 10 DKK pro Rückerstattung		
Inaktivitätsgebühr (monatlich)	900,00 (nach 13 Monaten Inaktivität)		

WÄHRUNG	EUR		
ABONNEMENT-PLAN	STARTER	ESSENTIAL	ADVANCED
KARTENAKTIVIERUNG UND REGELMÄßIGE GEBÜHREN			
Gebühr für erste physische Karte*	Keine Gebühr		
Gebühr für die physische Ersatzkarte**	120,00 pro Karte	60,00 pro Karte	60,00 pro Karte
Gebühr für erste virtuelle Karte***	Keine Gebühr		
Gebühr für zusätzliche virtuelle Karte	Keine Gebühr		
Gebühr für virtuelle Ersatzkarte	Keine Gebühr		
MASTER WALLET-AUFLADEGEBÜHREN			
Aufladen per Banküberweisung	Keine Gebühr		

Aufladen mit Debitkarten (Prozentsatz des aufgeladenen Betrags)	Keine Gebühr		
Aufladen mit Kreditkarte (Prozentsatz des aufgeladenen Betrags)	Keine Gebühr		
<b>TRANSAKTIONSgebÜHREN</b>			
Geldautomat – Auszahlung im Inland	60,00	0,00	0,00
Geldautomat – Auszahlung im Ausland	60,00	0,00	0,00
Geldautomat – Guthabenabfrage	Keine Gebühr		
Geldautomat – Ablehnung	Keine Gebühr		
Verkaufspunkt Transaktion Inland	Keine Gebühr		
Verkaufspunkt Transaktion international	Keine Gebühr		
<b>VERWALTUNGSTRANSAKTIONEN</b>			
Rückerstattung von verfügbarem Guthaben****	350,00	230,00	230,00
Rückbuchungsabwicklung	350,00	230,00	230,00
Devisengebühr Verkaufspunkt international*****	2,49 %	1,99 %	1,99 %
Devisengebühr Geldautomat international*****	2,49 %	1,99 %	1,99 %
Rückerstattung	0,9 % gedeckelt auf 10 pro Rückerstattung		
Inaktivitätsgebühr (monatlich)	1.200,00 (nach 13 Monaten Inaktivität)		

WÄHRUNG	NOK		
ABONNEMENT-PLAN	STARTER	ESSENTIAL	ADVANCED
<b>KARTENAKTIVIERUNG UND REGELMÄßIGE GEBÜHREN</b>			
Gebühr für erste physische Karte*	Keine Gebühr		
Gebühr für die physische Ersatzkarte**	120,00 pro Karte	60,00 pro Karte	60,00 pro Karte

Gebühr für erste virtuelle Karte***	Keine Gebühr		
Gebühr für zusätzliche virtuelle Karte	Keine Gebühr		
Gebühr für virtuelle Ersatzkarte	Keine Gebühr		
<b>MASTER WALLET-AUFLADEGEBÜHREN</b>			
Aufladen per Banküberweisung	Keine Gebühr		
Aufladen mit Debitkarten (Prozentsatz des aufgeladenen Betrags)	Keine Gebühr		
Aufladen mit Kreditkarten (Prozentsatz des aufgeladenen Betrags)	Keine Gebühr		
<b>TRANSAKTIONSgebÜHREN</b>			
Geldautomat – Auszahlung im Inland	60,00	0,00	0,00
Geldautomat – Auszahlung im Ausland	60,00	0,00	0,00
Geldautomat – Guthabenabfrage	Keine Gebühr		
Geldautomat – Ablehnung	Keine Gebühr		
Verkaufspunkt Transaktion Inland	Keine Gebühr		
Verkaufspunkt Transaktion international	Keine Gebühr		
<b>VERWALTUNGSTRANSAKTIONEN</b>			
Rückerstattung von verfügbarem Guthaben****	350,00	230,00	230,00
Rückbuchungsabwicklung	350,00	230,00	230,00
Devisengebühr Verkaufspunkt international*****	2,49 %	1,99 %	1,99 %
Devisengebühr Geldautomat international*****	2,49 %	1,99 %	1,99 %
Rückerstattung	0,9 % gedeckelt auf 10 pro Rückerstattung		
Inaktivitätsgebühr (monatlich)	1.200,00 (nach 13 Monaten Inaktivität)		

\* Für die erste Karte wird unabhängig von der Anzahl der bestellten Karten keine Gebühr erhoben.

\*\* Gebühr gilt für jede bestellte Karte ab der zweiten Kartenbestellung.

\*\*\* Für die erste Karte wird unabhängig von der Anzahl der bestellten Karten keine Gebühr erhoben.

\*\*\*\* Gilt während der Laufzeit der Vereinbarung oder wenn eine Rückerstattung mehr als 13 Monate nach Ablauf angefordert wird.

\*\*\*\*\* Ggf. können abweichende Gebühren anfallen. Hierzu verweisen wir auf Ihr Auftragsformular.