

Bitpanda Card Konto AGB

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für dein Konto der Bitpanda Card und die hierunter ausgegebene Visa Debitkarte. Bitte lies sie dir sorgfältig durch. Du kannst dir unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit über deine App oder dein Kontoportal herunterladen.

Das Bitpanda Card Konto und die Visa Debitkarte sind ein E-Geld-Service der UAB Finansinès paslaugos "Contis". Die Bitpanda GmbH kann Geldmittel von einer Bitpanda Wallet, die du direkt bei ihr besitzt, überweisen, um den Wert von Transaktionen mit deiner Visa Debitkarte zu decken.

In diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten die folgenden Begriffsdefinitionen:

"**Kontoportal**" bezeichnet die Website, auf der du über diesen Link auf dein Bitpanda Konto, deine Services und Informationen zugreifen kannst:

<https://account.bitpanda.com/de/login>

"**App**" bezeichnet die mobile Anwendung, mit der du über dein Mobiltelefon auf dein Bitpanda Konto, deine Services und Informationen zugreifen kannst.

"**Werktag**" bezeichnet jeden Tag, der kein Samstag, Sonntag, Bank- oder sonstiger Feiertag in England ist.

"**Bitpanda Support**" bedeutet, dass Bitpanda GmbH dir Unterstützung und Beratung in Bezug auf deine Produkte und Services anbietet.

"**Bitpanda**" bezeichnet die Bitpanda GmbH, eine dritte Partei, die als Distributor ernannt worden ist, um dir das Konto und die Karte im Namen von UAB Finansinès paslaugos "Contis" zur Verfügung zu stellen.

"**Solaris**" bezeichnet den Markennamen des beaufsichtigten Unternehmens UAB Finansinès paslaugos "Contis", das Teil der Solaris Group ist, und bezieht sich auf jedes Unternehmen innerhalb der Gruppe.

"Du" bezeichnet den benannten Kontoinhaber, der der autorisierte Nutzer des Bitpanda Kontos und der Visa Debitkarte ist.

"Wir", "uns" oder "unser/e/s" bezeichnet UAB Finansinés paslaugos "Contis" oder Bitpanda, die im Namen und auf Anweisung von UAB Finansinés paslaugos "Contis" handelt.

In diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen bezieht sich der Begriff "**Geld**" auf E-Geld. Wenn du eine Zahlung erhältst oder Geldmittel auf dein Bitpanda Konto oder deine Karte auflädst, zahlen wir dein Guthaben auf ein Sicherungskonto ein und laden den Gegenwert des E-Geldes auf dein Bitpanda Konto oder deine Karte. Die Geldmittel auf dem Sicherungskonto werden von uns nicht verwendet oder an eine andere Person verliehen. Wenn du eine Zahlung vornimmst oder E-Geld von deinem Bitpanda Konto oder deiner Karte auf ein anderes Bitpanda Konto überweist, entfernen wir das E-Geld von deinem Bitpanda Konto oder der/den Karte(n) und schreiben das E-Geld dem Bitpanda Konto des Empfängers gut. Wenn du eine Zahlung vornimmst oder E-Geld auf ein Nicht-Bitpanda Konto überweist, nehmen wir das E-Geld von deinem Bitpanda Konto oder deiner Karte und überweisen den Gegenwert des Geldes vom Sicherungskonto an den Empfänger.

Solltest du Fragen haben, erreichst du den Bitpanda Support wie folgt:

- **Online:** Melde dich in deinem Bitpanda Konto unter www.bitpanda.com an und sende uns eine Nachricht;
- **Mobile App:** Klicke in deiner Bitpanda App auf Kontakt und sende uns eine Nachricht; oder
- **per Post:** Stella-Klein-Löw Weg 17, 1020 Wien, Österreich

Dein Bitpanda Konto und deine Visa Debitkarte werden von der UAB Finansinés paslaugos "Contis" ausgestellt, Firmencode 304406236, eingetragen im Register von juristischen Personen und Unternehmen der Republik Litauen, mit Hauptsitz in Gedimino pr. 20, LT-01103, Vilnius, Litauen. Wir verfügen über die Lizenz für E-Geld-Institute Nr. 53 vom 23.07.2019, ausgestellt von unserer Aufsichtsbehörde, der Bank von Litauen, mit Sitz in Gedimino pr. 6, LT-01103, Vilnius, Litauen, Telefonnummer +370 800 50 500. Weitere Informationen über die Bank von Litauen findest du unter <https://www.lb.lt/en/>.

1. Was sind ein Bitpanda Konto und eine Bitpanda Card?

Eine Bitpanda Card ist eine Visa Debitkarte, die weltweit überall dort verwendet werden kann, wo Visa akzeptiert wird. Sie kann online, in Geschäften, am Telefon oder zum Abheben von Bargeld an einem Geldautomaten verwendet werden.

Du kannst nur Geld ausgeben, das du auf dein Konto eingezahlt hast. Bevor du deine Karte benutzt, musst du also sicherstellen, dass sich genügend Mittel auf dem Bitpanda Konto befinden. Gelder auf dem Bitpanda Konto sind keine Bankeinlagen und werden nicht verzinst.

2. Wer kann ein Bitpanda Konto und eine Bitpanda Card beantragen?

Du musst mindestens 18 Jahre alt sein und einen Wohnsitz im EWR haben, um ein Bitpanda Konto und eine Bitpanda Card zu erhalten. Zur Eröffnung eines Kontos musst du eine E-Mail-Adresse und eine Mobiltelefonnummer angeben, damit wir mit dir kommunizieren können.

3. Kann ich eine zusätzliche Bitpanda Card über mein Konto für jemand anderen bestellen?

Nein, es ist derzeit nicht möglich, eine zusätzliche Karte für jemand anderen zu bestellen. Das Einrichten eines Bitpanda Kontos ist einfach und kostenlos. Weitere Informationen findest du unter www.bitpanda.com.

4. Wie kann ich ein Bitpanda Konto beantragen?

Du kannst einen Antrag auf der Bitpanda Website (www.bitpanda.com) oder über die App stellen.

Bevor Solaris ein Konto für dich eröffnen und dir eine Karte ausstellen kann, benötigt Solaris einen Nachweis deiner Identität und eventuell einen Nachweis deiner Wohnanschrift. Möglicherweise musst du Bitpanda Dokumente wie Reisepass, Führerschein, Personalausweis, Rechnungen von Betriebskosten, Kontoauszüge oder andere Dokumente zur Bestätigung deiner Identität vorlegen. Außerdem müssen wir elektronische Überprüfungen zu deiner Person durchführen.

5. Wie kann ich loslegen?

Mit der Anmeldung bei deinem Bitpanda Konto erklärst du dich mit diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen einverstanden.

Sobald du deine Karte mit der Post erhältst, musst du den Unterschriftstreifen auf der Rückseite unterschreiben.

Anschließend musst du deine Karte aktivieren. Befolge dazu die auf dem Kartenträger angegebenen Aktivierungsschritte.

Außerdem benötigst du deine PIN, um Chip-and-Pin-Transaktionen und Abhebungen am Geldautomaten zu autorisieren. Die PIN kannst du telefonisch beim Bitpanda Support erfragen, wenn du deine Karte aktivierst, oder über dein Online-Konto oder die App abrufen.

Dein Konto und deine Karte müssen innerhalb von 3 Monaten nach ihrer Ausstellung verwendet werden, andernfalls können sowohl die Karte als auch das Konto automatisch deaktiviert werden.

6. Was muss ich machen, um meine Personal Identification Number (PIN) zu ändern?

Wenn du deine PIN ändern möchtest, kannst du dies an jedem Geldautomaten mit PIN-Verwaltungsfunktion tun. Du kannst diese Geldautomaten mit der "PIN change"-Funktion unter <https://www.visa.com/atmlocator> finden. Du kannst eine PIN-Erinnerung über deine App oder dein Kontoportal erhalten.

7. Wie zahle ich Geld auf mein Bitpanda Konto ein?

Einzahlungen auf dein Konto kannst du über die Bitpanda-App oder das Kontoportal, oder durch Überweisungen von einer Karte oder einem Händler und jede andere verfügbare Methode, die dir von Zeit zu Zeit in deiner App oder im Kontoportal mitgeteilt wird, vornehmen. Die Dauer, bis der Betrag auf deinem Konto gutgeschrieben wird, hängt von der verwendeten Zahlungsmethode ab. Sobald das Zahlungsinstitut, von dem die Überweisung stammt, Solaris den Betrag gutgeschrieben hat, wird dieser noch am selben Werktag auf dein Bitpanda Konto überwiesen. Einzahlungen auf dein Konto sollten nicht durch eine Überweisung von einer Kreditkarte erfolgen.

Du kannst nur Beträge bis zu deinem maximalen Kontostand einzahlen, siehe dazu die Tabelle über Gebühren und Limits (Abschnitt 32). Falls du Beträge auf dein Konto einzahlst, die dein maximales Guthaben übersteigen, können diese Beträge zur Überprüfung zurückgehalten und dann an das sendende Zahlungsinstitut zurückgesandt werden.

Für dein Konto und deine Karte gelten bestimmte Mindest- und Höchstgrenzen sowie Nutzungsanforderungen. Diese sind in der Tabelle über Gebühren und Limits (Abschnitt 32) aufgeführt. Außerdem können wir zusätzliche Limits für eingehende Überweisungen zur Verhinderung von Finanzkriminalität festlegen. Wir behalten uns das Recht vor, die Annahme von Zahlungen zu verweigern, wenn wir Aktivitäten im Zusammenhang mit Betrug oder Finanzkriminalität vermuten.

Sobald wir den von dir eingezahlten Betrag erhalten haben, wird er deinem Bitpanda Card Konto gutgeschrieben und steht dir zur Verfügung. Es kann vorkommen, dass wir den Eingang des Guthabens auf deinem Konto um bis zu drei Werktagen verzögern, weil wir die Transaktion mit dem sendenden Zahlungsinstitut bestätigen müssen. Außerdem können wir den Eingang von Geld auf deinem Konto verzögern oder aussetzen, wenn wir Aktivitäten im Zusammenhang mit Betrug oder Finanzkriminalität vermuten.

Wenn auf deinem Konto irrtümlich eine Überzahlung verbucht wurde, behalten wir uns das Recht vor, das Konto mit dem überschüssigen Betrag zu belasten, um den Zahlungsvorgang zu korrigieren.

Du bist dafür verantwortlich, dass dein verfügbares Guthaben zur Autorisierung deiner Transaktionen ausreicht.

8. Welche Transaktionen kann ich durchführen?

Du kannst deine Bitpanda Card verwenden, um folgende Transaktionen bei Händlern zu autorisieren, die Zahlungen mit Visa Debitkarten akzeptieren:

- **Chip- und PIN-Kartenzahlungen**, indem du deine Bitpanda Card in das Kartenterminal einführst und deine PIN eingibst;
- **Zahlungen mit Magnetstreifenkarten** bei allen Händlern, die keine Chip- und PIN-Karten akzeptieren, durch Unterzeichnung des Verkaufsbelegs;

- **Kontaktlose Kartenzahlungen**, indem du die Bitpanda Card über das kontaktlose Kartenlesegerät hältst und bei Aufforderung deine PIN eingibst;
- **Kartenzahlungen im Internet** an Online-Händler, wie von diesen verlangt, durch Bereitstellen der Kartendetails deiner Bitpanda Card und anderer Sicherheitsdaten, etwa deiner Secure Code Daten;
- **Kartenzahlungen im Versandhandel oder bei telefonischen Bestellungen** bei Händlern durch Bereitstellen der Kartendetails deiner Bitpanda Card, wie vom Händler verlangt;
- **Bargeldabhebungen an Geldautomaten** mit dem Visa-Logo, indem du deine Bitpanda Card am Geldautomaten einführst oder diesen berührst, deine PIN eingibst und den Anweisungen am Geldautomaten folgst;
- **E-Wallet-Zahlungen**, indem du deine Karte zu deiner Samsung Pay, Google Pay oder Apple Pay Wallet (sofern verfügbar) auf deinem Mobiltelefon hinzufügst und dein Mobiltelefon über das kontaktlose Kartenlesegerät hältst oder über die E-Wallet-Option online bezahlst. Zur Aktivierung dieses Produkts musst du im Rahmen dieses Vorgangs zusätzliche Geschäftsbedingungen akzeptieren. Die Autorisierung der E-Wallet-Transaktion erfolgt über das Sicherheitsprotokoll deines Mobiltelefons, das biometrische Informationen wie Fingerabdruck oder Gesichtserkennung enthalten kann.

Wie bei anderen Kartenzahlungen können wir nicht garantieren, dass ein Dritter oder ein Geldautomat deine Karte akzeptiert. Bitte beachte, dass einige Geldautomatenanbieter eine zusätzliche Gebühr erheben können und dich darüber informieren sollten, bevor du die Transaktion bestätigst.

Darüber hinaus kann von dir die Eingabe eines Einmalpasswortes oder anderer Sicherheitsdaten verlangt werden, einschließlich, falls verfügbar und du dich für diese Art der Identifizierung entscheidest, biometrischer Daten, um eine Transaktion zu autorisieren oder Kontoänderungen vorzunehmen. Einmalpasswörter werden an die im Konto registrierte Mobiltelefonnummer gesendet.

Sobald eine Transaktion autorisiert ist, zieht Solaris den Wert deiner Transaktion vom verfügbaren Guthaben auf deinem Konto ab. Möglicherweise hast du eine Vereinbarung mit Bitpanda abgeschlossen, um Geld von einer Bitpanda Wallet, die du direkt bei Bitpanda besitzt, zu übertragen, um den Wert der Transaktion zu decken. Wenn Bitpanda nicht in der Lage ist, das Geld für die Transaktion auf dein Konto zu überweisen, kann Solaris die Transaktion nicht autorisieren. Die Gebühren sind in der

Tabelle über Gebühren und Limits (Abschnitt 32) aufgeführt und können zum Zeitpunkt der Autorisierung oder nach Bestätigung der Transaktion durch das Visa-System abgezogen werden. Eine vollständige Aufschlüsselung jeder Transaktion, einschließlich der Gebühren, kannst du in deiner App oder in deinem Kontoportal einsehen. Wenn eine Transaktion vom Visa-System gutgeschrieben wird, z.B. im Fall einer Rückerstattung auf deine Karte, erklärst du dich damit einverstanden, dass Bitpanda dieses Guthaben automatisch auf eine Bitpanda Wallet überträgt, die du direkt bei Bitpanda hältst.

Sobald wir eine Abrechnungsanforderung für eine Transaktion erhalten haben, überweisen wir das Geld innerhalb von 3 Tagen an den Einzelhändler. Eine Transaktion wird wie folgt empfangen:

- bei Transaktionen mit der Bitpanda Card zu dem Zeitpunkt, zu dem wir die Transaktionsanweisung vom Einzelhändler oder dem Betreiber des Geldautomaten erhalten.

9. Kann ich eine Transaktion stornieren?

Im Allgemeinen kannst du die Autorisierung für eine Transaktion nicht widerrufen. Du kannst jedoch deine Autorisierung möglicherweise widerrufen, wenn du eine Transaktion autorisiert hast, die zu einem späteren Zeitpunkt stattfinden soll. Wenn jedoch ein bestimmtes Datum vereinbart wurde, kannst du eine Zahlungsanweisung nur bis zum Ende des Werktages vor dem vereinbarten Datum widerrufen, an dem die Transaktion ausgeführt werden soll.

Um deine Autorisierung einer Visa-Debitkarten-Lastschiftermächtigung zu widerrufen, musst du den Einzelhändler vor Geschäftsschluss des Werktages vor dem Tag, an dem die Transaktion stattfinden sollte, benachrichtigen und uns auf Verlangen eine Kopie der Benachrichtigung zukommen lassen.

Wenn eine Transaktion von dir gemäß diesem Absatz widerrufen wird, können wir eine Bearbeitungsgebühr erheben, siehe Tabelle über Gebühren und Limits (Abschnitt 32).

10. Kann ich in einer Fremdwährung zahlen?

Deine Karte ist in Euro notiert. Wenn du eine Zahlung oder eine Abhebung am Geldautomaten in einer anderen Währung vornimmst, rechnen wir den Betrag in Euro

um, und zwar zu dem von Visa am Tag der Bearbeitung der Transaktion festgelegten Wechselkurs; dieser kann vom tatsächlichen Datum der Transaktion abweichen.

Wenn du deine auf Euro lautende Karte in einem europäischen Land einsetzt, in dem der Euro nicht verwendet wird, erhältst du eine Mitteilung, in welcher der angewandte Wechselkurs und der Euro-Betrag sowie die Differenz zwischen dem vom Kartensystem angewandten Kurs und dem Kurs der Europäischen Zentralbank (EZB) angegeben sind.

Für jede dieser Transaktionen fällt eine Gebühr für internationale Kartentransaktionen an (siehe Tabelle über Gebühren und Limits (Abschnitt 32)).

Änderungen des Wechselkurses, der für die Umrechnung ausländischer Transaktionen verwendet wird, werden sofort vorgenommen. Den Wechselkurs für eine Transaktion, die an einem bestimmten Datum in einer anderen Währung als Euro getätigt wurde, und dessen Vergleich mit dem Kurs der Europäischen Zentralbank findest du unter: <https://www.visaeurope.com/making-payments/exchange-rates>.

11. Was kann ich nicht mit meiner Bitpanda Card kaufen?

Du darfst deine Karte nicht für illegale Zwecke verwenden.

Außerdem kann sie nicht für eine begrenzte Anzahl bestimmter Transaktionen verwendet werden. Einzelheiten findest du auf der Bitpanda Website.

12. Wie kann ich mein Bitpanda Konto überprüfen?

Du kannst dein Konto überprüfen, indem du sicher über deine App oder dein Kontoportal darauf zugreifst. Dein Kontoauszug beinhaltet Folgendes:

- Informationen über den Zahlungsempfänger jeder Transaktion und eine Referenz, mit der du jede Zahlungstransaktion identifizieren kannst;
- den Transaktionsbetrag in der Währung, in der die Transaktion bezahlt oder das Konto belastet wurde;
- die Höhe der Transaktionsgebühren;
- den beim Zahlungsvorgang verwendeten Wechselkurs (falls zutreffend);

- die Differenz zwischen dem angewandten Wechselkurs und den Wechselkursen der Europäischen Zentralbank, wenn die Transaktion in einem europäischen Land erfolgt, in welchem nicht der Euro verwendet wird; und
- das Datum, an dem die Transaktion autorisiert oder auf dem Konto verbucht wurde.

Diese Informationen sind jederzeit über deine App oder dein Kontoportal zugänglich, stehen kostenlos zur Verfügung und können bei Bedarf gespeichert und reproduziert werden.

Darüber hinaus kann von dir die Eingabe eines Einmalpasswortes oder anderer Sicherheitsdaten verlangt werden, einschließlich biometrischer Daten, falls verfügbar und du dich für diese Art der Identifizierung entscheidest, um auf dein Konto zuzugreifen. Einmalpasswörter werden an die im Konto registrierte Mobiltelefonnummer gesendet.

13. Wie lange ist meine Bitpanda Card gültig?

Deine Karte ist 3 Jahre lang gültig. Nach Ablauf des Gültigkeitsdatums kannst du deine Karte nicht mehr verwenden. Diese Vereinbarung endet, wenn deine Karte gekündigt wird oder sie abläuft und nicht ersetzt wird.

14. Gibt es Zahlungslimits bei meinem Bitpanda Konto und meiner Bitpanda Card?

Du kannst nur so viel Geld ausgeben, wie auf dein Konto eingezahlt wurde. Limits gelten auch für Abhebungen an Geldautomaten, und zur Verhinderung von Finanzkriminalität können weitere Limits für die Höhe der Ausgaben und die Anzahl der Transaktionen gelten, die du tätigen kannst. Wir behalten uns das Recht vor, Transaktionen abzulehnen, wenn wir Aktivitäten im Zusammenhang mit Betrug oder Finanzkriminalität vermuten. Weitere Informationen findest du in der Tabelle über Gebühren und Limits (Abschnitt 32) und in deiner App oder im Kontoportal.

Falls die Limits auf deinem Konto nicht angemessen sind, kannst du dich an den Bitpanda Support wenden, um dich nach anderen Produkten zu erkundigen.

Wenn aus irgendeinem Grund eine Transaktion ohne ausreichende Deckung auf deinem Konto durchgeführt wird, musst du Solaris den Fehlbetrag erstatten, es sei

denn, es handelt sich um einen Fehler seitens des Händlers, bei dem du die Transaktion durchgeführt hast.

Solaris kann diesen Fehlbetrag von jedem deiner Konten bei Solaris oder Bitpanda und von allen Geldmitteln, die du anschließend auf irgendeine dieser Konten einzahlst, einziehen. Wir können dein Konto und deine Karte so lange sperren, bis der negative Saldo wieder ausgeglichen ist, und dir eine Bearbeitungsgebühr in Rechnung stellen (siehe Tabelle über Gebühren und Limits (Abschnitt 32)), wenn du Transaktionen durchführst, die zu einem negativen Saldo führen oder den negativen Saldo auf deinem Konto erhöhen.

15. Was passiert, wenn mir zu viel berechnet wurde oder mir Transaktionen in Rechnung gestellt wurden, die ich nicht getätigt habe, oder wenn ich eine Transaktion anfechte?

Wenn du eine Transaktion anfechten möchtest, die über dein Konto abgewickelt wurde, solltest du dich zunächst an den Händler wenden, da dies häufig der schnellste Lösungsweg sein kann. Wenn der Streitfall nicht mit dem Händler geklärt werden kann oder du eine andere Kontotransaktion anfechtest, solltest du uns unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 13 Monaten nach Bekanntwerden eines nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Zahlungsvorgangs kontaktieren.

Wenn du uns darüber informiert hast, dass eine ausgeführte Zahlung von dir nicht gemäß diesen Geschäftsbedingungen autorisiert wurde, und du alle angemessenen Schritte zur sicheren Aufbewahrung deiner persönlichen Sicherheitsdaten, einschließlich deiner Konto- und Kartendaten, unternommen hast, deine PIN oder Sicherheitsdaten nicht an andere Personen weitergegeben hast und nicht in betrügerischer Absicht, mit dem Vorsatz, Sicherheitsdaten preiszugeben, oder grob fahrlässig gehandelt hast, werden wir:

1. den Betrag der nicht autorisierten Zahlung an dich zurückerstatten; und
2. das belastete Zahlungskonto wieder auf den Stand bringen, auf dem es sich befunden hätte, wenn die nicht autorisierte Zahlung nicht stattgefunden hätte.

Die Rückerstattung oder Wiederherstellung des Guthabens erfolgt so schnell wie möglich, spätestens jedoch am Ende des darauffolgenden Werktages, an dem das Unternehmen von der nicht autorisierten Transaktion erfährt.

Darüber hinaus besteht dir gegenüber keine weitergehende Haftung in Bezug auf solche nicht autorisierten Transaktionen. Du hast möglicherweise Anspruch auf eine Rückerstattung im Fall von Transaktionen, bei denen:

- die Transaktion nicht gemäß diesen Geschäftsbedingungen autorisiert wurde;
- wir für eine Transaktion verantwortlich sind, die nicht oder nicht korrekt ausgeführt wurde. Unter diesen Umständen erstatten wir dir den Betrag des nicht ausgeführten oder fehlerhaften Zahlungsvorgangs und bringen das belastete Zahlungskonto wieder auf den Stand, auf dem es sich ohne den fehlerhaften Zahlungsvorgang befunden hätte. Außerdem erstatten wir dir: (a) alle von dir zu tragenden direkten Kosten und (b) alle Zinsen, die du infolge der nicht ausgeführten oder fehlerhaften Ausführung des Zahlungsvorgangs zahlen musst; oder
- es sich um eine vorab autorisierte Transaktion handelt, bei welcher der genaue Betrag zum Zeitpunkt der Autorisierung nicht angegeben wurde und der belastete Betrag höher ist, als unter Berücksichtigung früherer Ausgaben auf dem Konto und der Transaktionsumstände angemessenerweise erwartet werden konnte. Wir erstatten entweder den vollen Betrag des Zahlungsvorgangs oder liefern eine Begründung für die Ablehnung der Erstattung der Zahlungstransaktion. Eine Rückerstattung oder eine Begründung für die Ablehnung dieser erfolgt innerhalb von 10 Werktagen nach Erhalt eines Rückerstattungsantrags oder gegebenenfalls innerhalb von 10 Werktagen nach Erhalt weiterer angeforderter Informationen. Ein Antrag auf Rückerstattung unter diesen Umständen wird nicht akzeptiert, wenn dir der Transaktionsbetrag mindestens 4 Wochen vor dem Transaktionsdatum zur Verfügung gestellt wurde oder wenn der Antrag mehr als 8 Wochen nach dem Datum der Abbuchung von deinem Konto eingereicht wird.

16. Was muss ich bei der Sicherheit meiner Karte beachten?

Du bist verpflichtet, dein Konto, deine Karte und deine Sicherheitsdaten sicher aufzubewahren und darfst sie mit niemandem teilen. Du musst deine Sicherheitsinformationen immer geheim halten. Gib deine PIN oder Sicherheitsinformationen niemals an andere weiter und bewahre die Details deiner PIN nicht zusammen mit deiner Karte auf. Zu den Sicherheitsinformationen gehören auch deine Login-Daten und Passwörter, die du für den Zugriff auf dein Konto oder eine andere Website, auf der deine Karten- oder Kontodaten gespeichert sind, verwendest.

Wir empfehlen außerdem, deinen Kontostand regelmäßig über die App oder das Kontoportal oder durch Kontaktaufnahme mit dem Bitpanda Support zu überprüfen.

17. Was muss ich machen, wenn meine Bitpanda Card verloren geht, sie gestohlen wurde oder meine Kontodaten offengelegt wurden?

Bei Verlust oder Diebstahl deiner Karte oder wenn du den Verdacht hast, dass eine andere Person deine PIN oder Sicherheitsinformationen herausgefunden oder ohne deine Erlaubnis auf dein Konto zugegriffen hat, musst du unverzüglich den Bitpanda Support per Telefon oder über deine App oder das Kontoportal informieren. Deine Karte wird sofort deaktiviert und dein Konto kann gesperrt werden. Solaris unterhält eine spezielle Hotline für verlorene oder gestohlene Karten. Die Nummer lautet +44 (0)333 202 3645 und die Anrufe werden zum geografischen Standardtarif berechnet. Wenn du die Karte nach der Verlustmeldung wiederfindest, darfst du sie nicht mehr benutzen. Zerschneide die Karte durch das Signaturfeld, den Magnetstreifen und den Chip.

Wenn du den Bitpanda Support darum bittest und die von uns angeforderten Informationen und Unterstützung bereitstellst, werden wir jede strittige Transaktion oder missbräuchliche Verwendung deiner Karte oder deines Kontos untersuchen.

Wenn die Untersuchungen ergeben, dass eine angefochtene Transaktion von dir autorisiert wurde oder du in betrügerischer Absicht oder grob fahrlässig gehandelt hast (z.B. indem du dein Konto, deine Karte, deine Sicherheitsinformationen oder deine PIN nicht sicher aufbewahrt hast oder indem du den Bitpanda Support nicht unverzüglich nach Kenntnisnahme des Verlusts, des Diebstahls, der missbräuchlichen Verwendung oder der unbefugten Nutzung der Karte oder des Kontos benachrichtigt hast), erstattet Solaris den Transaktionsbetrag nicht zurück und du haftest in vollem Umfang für alle Verluste, die durch die unbefugte Nutzung der Karte oder des Kontos entstanden sind.

Wenn die Untersuchungen ergeben, dass du nicht in betrügerischer Absicht oder grob fahrlässig gehandelt hast, ist dein maximaler Verlust oder deine Haftung uns gegenüber für eine nicht autorisierte Transaktion auf 50 Euro begrenzt, und wir werden so schnell wie möglich eine Rückerstattung vornehmen, spätestens jedoch am Ende des Werktages, der auf den Tag folgt, an dem der Bitpanda Support deine Meldung erhält.

18. Kann es vorkommen, dass eine Transaktion blockiert wird, ohne dass ich darum gebeten habe?

Wir können eine Transaktion ablehnen,

- wenn es Sicherheitsbedenken zu deiner Karte oder deinem Konto gibt oder wenn wir den Verdacht haben, dass deine Karte oder dein Konto auf unautorisierte oder betrügerische Weise verwendet wird;
- wenn zum Zeitpunkt einer Transaktion nicht genügend Mittel auf deinem Konto vorhanden sind, um den Betrag der Transaktion und alle anfallenden Gebühren zu decken;
- wenn dein Konto einen negativen Saldo aufweist;
- wenn wir berechtigten Grund zu der Annahme haben, dass du die Karte oder das Konto nicht gemäß diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen verwendest;
- wenn wir Grund zur Annahme haben, dass eine Transaktion potenziell verdächtig oder illegal ist (z.B. wenn wir glauben, dass eine Transaktion in betrügerischer Absicht durchgeführt wird); oder
- aufgrund von Fehlern, Ausfällen (ob mechanisch oder anderweitig) oder der Verweigerung durch Händler, Zahlungsabwickler oder Zahlungssysteme wie Visa, eine Transaktion zu bearbeiten.

Bei Ablehnung einer Transaktion teilen wir dir unverzüglich die Gründe dafür mit, indem wir dich über die von dir angegebene E-Mail oder über die App oder das Kontoportal kontaktieren, sofern wir dazu in der Lage sind, es sei denn, dies wäre für uns rechtswidrig. Du kannst alle Daten korrigieren, die Solaris besitzt und die zur Ablehnung einer Transaktion geführt haben könnten, indem du dich an den Bitpanda Support wendest.

19. Kann ich mein Bitpanda Konto und meine Bitpanda Card stornieren?

Du hast das Recht, dein Konto und deine Karte innerhalb von 14 Tagen ab dem Datum der Kontoeröffnung ohne jegliche Art von Strafzahlung zu stornieren, und wir erstatten dir die Gebühren für die Kartenausstellung. Wir können dir eine Kartenstornogebühr in Rechnung stellen, wenn uns durch die Bestellung einer Karte auf deinen Namen bereits Kosten entstanden sind. Du kannst dein Konto und deine Karte auch jederzeit nach Ablauf der 14-Tage-Frist gegen eine Rücknahmegebühr kündigen (siehe Tabelle

mit Gebühren und Limits (Abschnitt 32)). Wende dich dazu an den Bitpanda Support. Die gekündigte Karte sollte durch das Signaturfeld, den Magnetstreifen und den Chip hindurch zerschnitten werden.

Alle Gebühren und Entgelte werden bis zum Zeitpunkt der Beendigung des Vertrags aliquot verrechnet, und im Voraus gezahlte Gebühren und Entgelte werden anteilig erstattet. Es besteht kein Anspruch auf Rückerstattung von Geldbeträgen, die du bereits für autorisierte oder anstehende Transaktionen ausgegeben hast, oder auf Gebühren für die Verwendung des Kontos, bevor das Konto gekündigt wird oder die Karte abläuft.

20. Kann mein Bitpanda Konto gekündigt werden?

Solaris kann dein Konto und diese Vereinbarung aus jedem beliebigen Grund mit einer Frist von mindestens 60 Tagen kündigen. Du solltest sicherstellen, dass das gesamte verbleibende Guthaben auf deinem Bitpanda Konto oder deiner Bitpanda Card innerhalb dieser Kündigungsfrist ausgegeben oder abgehoben wird. Gründe für eine Kündigung können sein:

- Ablauf dieser Vereinbarung;
- deine Karte läuft ab und wird nicht ersetzt;
- du verstößt gegen einen wichtigen Teil dieser Vereinbarung oder verstößt wiederholt gegen die Vereinbarung und versäumst, die Angelegenheit zeitnah zu klären;
- dein Verhalten gegenüber unseren Mitarbeitern oder einem unserer Vertreter ist bedrohlich oder beleidigend;
- wir haben den Verdacht, dass deine Karte oder dein Konto unbefugt oder in betrügerischer Absicht verwendet wird;
- wir haben irgendwelche andere Sicherheitsbedenken; oder
- du bezahlst angefallene Gebühren oder Kosten nicht oder gleichst einen negativen Saldo auf deiner Karte nicht aus.

Solaris kann dein Konto auch sofort kündigen, wenn dies aus rechtlichen Gründen erforderlich ist.

Wir können dir auch den Zugriff auf deine Karte und/oder dein Konto verweigern, wenn wir der Ansicht sind, dass ein Risiko für Geldwäsche oder

Terrorismusfinanzierung, Betrug oder andere kriminelle Aktivitäten besteht. Wenn wir derartige Maßnahmen ergreifen müssen, werden wir dies nach Möglichkeit begründen, es sei denn, es bestehen gesetzliche Einschränkungen.

Falls das Guthaben zurückerstattet werden kann, musst du uns mitteilen, was wir mit dem nicht verwendeten Guthaben tun sollen (siehe Abschnitt 21 für weitere Einzelheiten).

Wenn Solaris der Ansicht ist, dass das Guthaben aus Erträgen krimineller Herkunft stammt, kann das Guthaben ohne deine Zustimmung vom Konto eingezogen werden.

21. Kann ich mir das Geld, das ich eingezahlt habe, wieder auszahlen lassen?

Du kannst das Guthaben auf deinem Konto durch Zahlungen oder Abhebungen am Geldautomaten ausgleichen. Die anfallenden Gebühren sind in der Tabelle zu Gebühren und Limits (Abschnitt 32) aufgeführt.

Alternativ kannst du eine Rückerstattung des Guthabens auf dein Konto beantragen, indem du dich an den Bitpanda Support wendest und bestätigst, dass deine Karte zerschnitten und damit zerstört wurde. Wir überweisen dir dein Guthaben kostenlos zurück, es sei denn:

- du beantragst die Rückerstattung vor der Beendigung oder dem Ablauf dieser Vereinbarung;
- du kündigst diese Vereinbarung vor einem vereinbarten Beendigungs- oder Ablaufdatum; oder
- du beantragst die Rückerstattung mehr als ein Jahr nach dem Datum der Beendigung oder des Ablaufs dieser Vereinbarung.

Trifft eine dieser Situationen zu, erheben wir eine Rückerstattungsgebühr (siehe Tabelle zu Gebühren und Limits (Abschnitt 32)).

Der Wert des Guthabens auf deinem Konto wird nicht rückerstattet, wenn dein Antrag auf Rückerstattung des Guthabens mehr als sechs Jahre nach dem Datum der Beendigung oder des Ablaufs dieser Vereinbarung eingereicht wird.

Das gesamte Guthaben wird auf ein Zahlungskonto deiner Wahl in Euro zurücküberwiesen. Wir behalten uns das Recht vor, einen Nachweis über dein

Eigentum an dem Zahlungskonto zu verlangen, bevor wir das Guthaben auf dieses Konto überweisen. Zur Erfüllung der gesetzlichen Verpflichtungen von Solaris bitten wir dich möglicherweise um bestimmte Informationen, wie z.B. Ausweisdokumente, bevor wir deinen Rückerstattungsantrag bearbeiten können.

Bitte beachte auch den nachstehenden Abschnitt 28 für die Umstände, unter denen wir dir keine Rückerstattung gewähren.

22. Ist das Geld auf meinem Bitpanda Konto genauso sicher wie auf einem Bankkonto?

Bei dem Konto und der dazugehörigen Karte handelt es sich um E-Geld-Produkte, die zwar von der Bank von Litauen reguliert werden, aber nicht durch das Einlagensicherungssystem der Republik Litauen gedeckt sind. Es gibt keine andere Entschädigungsregelung zur Deckung von Verlusten, die im Zusammenhang mit dem Konto und der dazugehörigen Karte geltend gemacht werden kann. Solaris stellt jedoch sicher, dass alle von dir erhaltenen Mittel auf einem getrennten Konto verwahrt werden, sodass deine Mittel im Falle, dass Solaris insolvent wird, vor Forderungen von Gläubigern geschützt sind.

23. An wen wende ich mich, wenn ich eine Beschwerde habe?

Wenn du in irgendeiner Weise mit deiner Karte und deinem Konto oder deren Verwaltung unzufrieden bist, kannst du dich an den Bitpanda Support wenden, damit wir die Umstände für dich untersuchen können. Alle Beschwerden werden schnell und fair bearbeitet.

Der Bitpanda Support wird alle Punkte der Beschwerde schriftlich per Post oder als herunterladbares Schreiben im Anhang einer E-Mail beantworten. Wir antworten dir innerhalb von 15 Werktagen nach Eingang der Beschwerde. Wenn eine vollständige Antwort aufgrund außergewöhnlicher Umstände innerhalb dieses Zeitrahmens nicht möglich ist, senden wir eine vorläufige Antwort mit Angabe des Grundes für die Verzögerung, der innerhalb von 35 Werktagen eine vollständige Antwort folgt.

Wenn deine Beschwerde nicht zu deiner Zufriedenheit gelöst wird, kannst du dich an die Institution zur Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten - die Bank von Litauen (<https://www.lb.lt/en/dbc-settle-a-dispute-with-a-financial-service-provider>)

wenden, indem du einen formlosen Antrag ausfüllst und ihn per Post an die Rechts- und Zulassungsabteilung, Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius oder per E-Mail an prieziura@lb.lt schickst.

24. Was muss ich machen, wenn sich meine personenbezogenen Daten ändern?

Wenn sich dein Name, deine Adresse, deine Telefonnummer, deine Mobiltelefonnummer oder deine E-Mail-Adresse ändert, musst du den Bitpanda Support so schnell wie möglich darüber informieren. Wenn wir dich in Bezug auf dein Konto kontaktieren, werden wir die aktuellsten Kontaktdaten verwenden, die du uns zur Verfügung gestellt hast. Jede an dich gesendete E-Mail oder SMS gilt als empfangen, sobald sie von uns versandt wurde. Wenn sich deine Kontaktdaten geändert haben und du uns dies nicht mitgeteilt hast, sind wir dir gegenüber nicht haftbar.

25. Was passiert mit meinen personenbezogenen Daten?

Solaris ist für die Verarbeitung deiner personenbezogenen Daten verantwortlich. Diese Daten werden zur Eröffnung, Verwaltung und Führung deines Kontos sowie zur Bereitstellung von Zahlungsdiensten für dich verwendet. Mit deiner Zustimmung zu diesen Bedingungen erklärst du dich damit einverstanden, dass Solaris auf die von dir zur Verfügung gestellten Daten zugreift, sie verarbeitet und aufbewahrt, um dir Zahlungsdienste zu erbringen oder diese Vereinbarung anderweitig zu erfüllen. Weitere Informationen über die Verarbeitung deiner personenbezogenen Daten durch Solaris findest du in unserer Datenschutzerklärung unter <https://www.bitpanda.com/de/legal/contis-privacy-policy>. Du kannst deine Zustimmung zur Verarbeitung dieser Daten widerrufen, indem du dein Konto schließt und deine Karte kündigst.

26. Kann es zu Änderungen in diesen AGB kommen?

Solaris kann diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ändern, wobei du mindestens 60 Tage vor Inkrafttreten der Änderung per E-Mail oder auf andere vereinbarte Weise benachrichtigt wirst. Sofern die Änderung für dich nicht nachteilig ist, tritt sie sofort in Kraft. Solaris geht davon aus, dass du mit dieser Änderung einverstanden bist. Wenn du mit der Änderung nicht einverstanden bist, musst du dies dem Bitpanda Support mitteilen, bevor die Änderung in Kraft tritt, und dein Konto wird sofort gekündigt. Wenn

du dein Konto auf diese Weise kündigst, wird dir jegliches Guthaben auf dem Konto zurückerstattet, ohne dass dir eine Rückerstattungsgebühr berechnet wird.

Eine aktuelle Version der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für das Konto sowie alle Ankündigungen über künftige Änderungen sind stets über die Bitpanda Website, die App oder das Kontoportal verfügbar. Bitte überprüfe die Bitpanda Website, die App oder das Kontoportal regelmäßig auf solche Ankündigungen und Änderungen.

27. Wann könnte es zu Störungen bei der Verwendung der Bitpanda Card und des Bitpanda Kontos kommen?

Von Zeit zu Zeit kann es vorkommen, dass du deine Karte oder dein Konto nicht nutzen kannst, z.B. wenn wir Systemwartungen durchführen. In diesem Fall kannst du möglicherweise keine Zahlungstransaktion durchführen oder nicht auf dein Bitpanda Konto, deine Services und Informationen zugreifen.

Außerdem können wir, wie bei anderen Zahlungskonten und -karten auch, nicht garantieren, dass ein Händler deine Karte akzeptiert oder dass wir jegliche Transaktion autorisieren werden. Dies kann auf folgende Gründe zurückzuführen sein: Systemprobleme; Ursachen, die sich unserer Kontrolle entziehen; Einhaltung gesetzlicher und behördlicher Vorschriften; weil wir dein Konto gemäß diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen gesperrt, eingeschränkt oder gekündigt haben bzw. dessen Ersatz verweigern.

28. Welche Verantwortungen liegen bei Solaris?

Wenn Solaris fälschlicherweise Mittel von deinem Konto abbucht, werden sie dir erstattet. Wenn Solaris nachträglich feststellt, dass der von dir geltend gemachte und erstattete Betrag tatsächlich korrekt abgebucht wurde, können wir ihn von deinem Konto erneut abbuchen und dir eine Gebühr in Rechnung stellen. Wenn du nicht über ein ausreichendes Guthaben verfügst, musst du uns den Betrag auf Anforderung sofort zurückzahlen.

Wenn nicht autorisierte Transaktionen stattfinden, nachdem du den Bitpanda Support über den Verlust, den Diebstahl, die Kompromittierung oder die nicht autorisierte Nutzung deiner Karte oder deines Kontos informiert hast, und du nicht in

betrügerischer Absicht oder unter Verstoß gegen diese Geschäftsbedingungen gehandelt hast, haftet Solaris.

Solaris übernimmt keine Haftung:

- für den Fall, dass ein Händler sich weigert, deine Karte zu akzeptieren;
- für jegliche Unterbrechung, Störung oder Beeinträchtigung unserer Services oder von Services Dritter, auf die wir uns bei der Erfüllung unserer Verpflichtungen aus diesen Bedingungen verlassen;
- für die Weigerung, eine Transaktion zu autorisieren;
- für die Kündigung oder Aussetzung der Nutzung deiner Karte oder deines Kontos;
- für alle Verluste, die darauf zurückzuführen sind, dass du aufgrund von Störungen deine Karte nicht verwenden konntest oder nicht auf dein Konto zugreifen konntest;
- für alle direkten, indirekten, exemplarischen, strafenden, besonderen, beiläufigen oder auf Vertrauen beruhenden Verluste oder Schäden, die dir entstehen, einschließlich Umsatzeinbußen, Reputationsverluste, Firmenwertverluste, Chancen auf erwartete Einsparungen, die sich aus der vollständigen oder teilweisen Nutzung oder der Unmöglichkeit der Nutzung deines Bitpanda Kontos und/oder deiner Bitpanda Card, der App oder des Kontoportals oder der Nutzung deines Bitpanda Kontos und/oder deiner Bitpanda Card durch Dritte ergeben (sofern nicht anderweitig gesetzlich vorgeschrieben);
- für die Qualität, Sicherheit, Rechtmäßigkeit oder jegliche andere Aspekte von Waren oder Dienstleistungen, die mit deinem Konto oder deiner Karte gekauft wurden; und
- für alle außergewöhnlichen und unvorhersehbaren Umstände, die sich unserer Kontrolle entziehen, wie auch immer sie verursacht wurden und nach geltendem Recht zulässig sind.

Wir sind nicht verantwortlich für verlorene, verspätete oder nicht zugestellte Textnachrichten, Benachrichtigungen oder Mitteilungen. Wir übernehmen keine Verantwortung für technische, Computer-, Online-, Telefon-, Kabel-, elektronische, Software-, Hardware-, Übertragungs-, Verbindungs-, Internet-, Website- oder andere Zugangsprobleme, die deinen Zugriff auf die Dienste behindern könnten.

Nichts in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen schließt die Haftung für Tod oder Körperverletzung aufgrund von Fahrlässigkeit oder für Betrug oder arglistige Täuschung oder für jegliche gesetzliche Haftung aus, die nicht durch Vereinbarung zwischen den Parteien ausgeschlossen oder geändert werden kann.

29. In welchen Fällen kann mir etwas in Rechnung gestellt werden (abgesehen von den Gebühren in Abschnitt 32)?

Wir können dir alle angemessenen Kosten in Rechnung stellen, die uns bei der Ergreifung von Maßnahmen zur Unterbindung der Nutzung deiner Karte oder deines Kontos und zur Rückforderung von Geldern, die du dir zu Schulden kommen lässt, entstehen, wenn du:

- deine Karte oder dein Konto in betrügerischer Absicht nutzt;
- deine Karte oder dein Konto nicht in Übereinstimmung mit diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen nutzt; oder
- grob fahrlässig gehandelt hast, indem du z.B. deine Kontodaten, deine Karte oder deine PIN nicht sicher aufbewahrt hast oder uns nicht unverzüglich benachrichtigt hast, wenn dein Konto oder deine Karte verloren gegangen ist, gestohlen wurde oder dein Konto von einer anderen Person benutzt wurde oder wenn dein Konto kompromittiert wurde.

Unter diesen Umständen erhältst du keine Rückerstattung und wir behalten uns das Recht vor, dir alle berechtigten Kosten in Rechnung zu stellen, die bei der Ergreifung von Maßnahmen zur Unterbindung der Nutzung deines Kontos und zur Wiedererlangung von Geldern, die als Folge deiner Handlungen geschuldet werden, entstehen.

Wenn du deine Karte und dein Konto gemäß dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen verwendet hast, beträgt der maximale Haftungsbetrag für nicht autorisierte Transaktionen, die darauf zurückzuführen sind, dass du deine personalisierten Sicherheitselemente nicht ausreichend geschützt hast oder eine verlorene oder gestohlene Karte benutzt wurde, bevor du den Bitpanda Support informiert hast, 50 Euro.

Wir können dir nach eigenem Ermessen eine Bearbeitungsgebühr in Rechnung stellen, wenn wir manuell eingreifen müssen, um eine Zahlung abzuschließen oder einen

Fehler auf dem Konto zu korrigieren, der durch einen Fehler oder eine Unterlassung deinerseits verursacht wurde.

30. Kann ich meine Rechte oder Pflichten aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen abtreten?

Ohne unsere vorherige schriftliche Zustimmung darfst du deine Rechte und Pflichten aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht an eine andere Person übertragen oder abtreten. Solaris kann den Nutzen und die Verpflichtungen aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit an eine andere Person abtreten, sofern wir dich 60 Tage vorher darüber informieren. Sollte sich Solaris hierzu entschließen, werden deine Rechte davon nicht beeinträchtigt.

31. Geltendes Recht

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen und alle Mitteilungen sind in englischer Sprache verfügbar und vorgesehen.

Du hast das Recht, jederzeit die litauische Fassung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen anzufordern und der Bitpanda Support wird sie dir auf Anfrage zur Verfügung stellen.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden in Übereinstimmung mit den Gesetzen der Republik Litauen ausgelegt und unterliegen der ausschließlichen Zuständigkeit der Gerichte der Republik Litauen.

32. Welche Gebühren und Limits gibt es?

Bitpanda Gebühren

Eventuelle Gebühren und Limits findest du unter <https://www.bitpanda.com/en/card>.

* Einige Geldautomatenanbieter erheben möglicherweise eine zusätzliche Gebühr und sollten dich darauf hinweisen, bevor du die Transaktion bestätigst.

Deine Visa Bitpanda Card und dein Bitpanda Konto werden von der UAB Finansinés paslaugos "Contis" ausgestellt, die von der Bank von Litauen zur Ausstellung von E-Geld autorisiert (Firmencode: 304406236) und Mitglied von Visa ist. Der

eingetragene Hauptsitz ist Gedimino pr. 20, LT-01103 Vilnius, Litauen. Bitte beachte, dass es sich bei der Bitpanda Visa Card und dem Bitpanda Visa Konto um E-Geld-Produkte handelt, die zwar von der Bank von Litauen reguliert werden, aber nicht durch das Einlagensicherungssystem der Republik Litauen gedeckt sind. Wir stellen sicher, dass alle von dir erhaltenen Mittel auf einem getrennten Konto gehalten werden, sodass in dem unwahrscheinlichen Fall, dass UAB Finansinés paslaugos "Contis" insolvent wird, deine Mittel vor Ansprüchen von Gläubigern geschützt sind.