

I. Informationspflichten und Vertragsbedingungen gem. § 28 Zahlungsdienstengesetz (ZaDiG)

Der Geschäftsbeziehung zwischen der card complete Service Bank AG (kurz „card complete“) und dem Karteninhaber werden die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Prepaid-Karten der card complete Service Bank AG“ (Fassung Juni 2017) (kurz „AGB“) zu Grunde gelegt.

Informationen und Vertragsbedingungen:

1. über den Zahlungsdienstleister

1.1. Name und Anschrift:
card complete Service Bank AG; Lassallestraße 3, 1020 Wien; Postanschrift: Postfach 147; 1011 Wien
Tel: +43(0)1/711 11-580 / Fax: +43(0)1/711 11-598; E-Mail: prepaid@cardcomplete.com

1.2. Registrierungen:

Firmenbuchnummer: 84.409g; Registergericht: Handelsgericht Wien
UID: ATU 36787802 / DVR: 0462501
1.3. Zuständige Aufsichtsbehörde:
Finanzmarktaufsicht (Bereich Bankenaufsicht), Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien

2. über die Nutzung des Zahlungsdienstes

2.1. Die Vertragsbedingungen sind den AGB zu entnehmen.
2.2. Der für die Ausführung von Zahlungsaufträgen erforderliche Geschäftsbetrieb (Geschäftstage) wird an allen Tagen des Jahres, ausgenommen gesetzliche Feiertage, Samstage, Sonntage und 24.12., unterhalten.
2.3. Ein Zahlungsauftrag gilt an dem Geschäftstag als eingegangen, an welchem card complete von der jeweiligen Akzeptanzstelle belastet wird (Buchungsdatum). Fällt der Eingangszeitpunkt eines Zahlungsauftrages auf keinen Geschäftstag oder an einen Geschäftstag nach 22.30 Uhr (MEZ), dann wird dieser so behandelt, als wäre er am darauf folgenden Geschäftstag eingegangen.
2.4. Für die maximale Ausführungsfrist eines Zahlungsauftrages in Euro oder einer anderen Währung eines Staates innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR) stellt card complete sicher, dass nach dem Eingangszeitpunkt der Betrag, der Gegenstand des Zahlungsvorganges ist, spätestens am Ende des folgenden Geschäftstages dem Konto des Zahlungsdienstleisters des Zahlungsempfängers gutgeschrieben wird.
2.5. Für die ordnungsgemäße Ausführung einer Einzahlung auf das dem Kartenvertrag zugrunde liegende Kartenkonto wird ein Kundenidentifikator nach Maßgabe von Punkt 2.3. der AGB vereinbart.

3. über Entgelte, Zinsen und Wechselkurse

3.1. Die Vertragsbedingungen sind den AGB zu entnehmen.

4. über die Kommunikation

4.1. Die Vertragsbedingungen sind den AGB zu entnehmen.
4.2. Der Kartenvertrag wird in deutscher Sprache geschlossen. Während der Dauer des Vertragsverhältnisses erfolgt die Kommunikation grundsätzlich in deutscher Sprache.
4.3. Der Karteninhaber kann jederzeit während der Vertragslaufzeit des Kartenvertrages die Vorlage dieser Informationen und Vertragsbedingungen in Papierform oder elektronischer Form verlangen. Bei häufigerer Anforderung und Bereitstellung der Informationen und Vertragsbedingungen können die dafür tatsächlich anfallenden Kosten (z.B. Portospesen) weiterverrechnet werden.

5. über Schutz- und Abhilfemaßnahmen

5.1. Die Vertragsbedingungen sind den AGB zu entnehmen.
5.2. Verlust, Diebstahl, missbräuchliche Verwendungen oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung der Karte hat der Karteninhaber unverzüglich, sobald er davon Kenntnis hat, card complete anzuzeigen. Dies hat telefonisch unter +43(0)1/711 11-770 oder mittels Fax unter +43(0)1/711 11-559 zu erfolgen.

6. über Änderungen und Kündigung des Kartenvertrages

6.1. Die Vertragsbedingungen sind den AGB zu entnehmen.

7. über den Rechtsbehelf

7.1. Die Vertragsbedingungen sind den AGB zu entnehmen.
7.2. Der Karteninhaber hat das Recht, gem. § 13 AVG bei der Finanzmarktaufsicht (FMA) eine Anzeige einzubringen und die Möglichkeit, seine Rechte vor den ordentlichen Gerichten geltend zu machen. Die österreichische Kreditwirtschaft hat zur Beilegung von bestimmten Beschwerdefällen eine „Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft“, Wiedner Hauptstrasse 63, 1045 Wien (www.bankenschlichtung.at) eingerichtet. An diese außergerichtliche FIN-NET Schlichtungsstelle können sich auch Kunden der card complete schriftlich oder elektronisch (office@bankenschlichtung.at) wenden.

II. Informationen gem. §§ 5, 7 und 8 Fern-Finanzdienstleistungsgesetz (FernFinG)

Information über die Finanzdienstleistung:

Alle Entgelte und Beträge, die card complete für den Karteninhaber in Erfüllung des Kartenvertrages aufzuwenden hatte, sind durch den Karteninhaber gemäß Punkt 8. der AGB zu begleichen, wobei die Abrechnung in der Regel monatlich erfolgt. Der Karteninhaber hat die Kosten für die Benutzung von Fernkommunikationsmitteln selber zu tragen.

Information über den Fernabsatzvertrag:

Sie haben gemäß § 8 FernFinG das Recht, vom abgeschlossenen Kartenvertrag binnen 14 Tagen zurückzutreten. Die Rücktrittsfrist beginnt mit dem Tag des Vertragsabschlusses, wobei als Tag des Vertragsabschlusses der Tag der Zustellung der Karte an den Karteninhaber gilt. Der Vertragsrücktritt ist gegenüber card complete Service Bank AG, Postfach 147, 1011 Wien ausdrücklich zu erklären.

Wenn bereits innerhalb der Rücktrittsfrist mit der Erfüllung des Vertrages gem. § 8 Abs. 5 FernFinG begonnen wird, ist card complete Service Bank AG berechtigt, für Leistungen, die vor Ablauf der Ihnen zustehenden Rücktrittsfrist bereits erbracht wurden, die Aufwandsätze und die vereinbarten Entgelte zu verrechnen.

Es gilt österreichisches Recht.

III. Allgemeine Geschäftsbedingungen für Prepaid-Karten der card complete Service Bank AG

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die Rechtsbeziehung zwischen der card complete Service Bank AG (card complete) und dem Inhaber einer von card complete ausgegebenen Visa oder Mastercard Prepaid-Karte (Karte).

1. Vertragsabschluss

card complete ist berechtigt, den Kartenauftrag des Kartenauftraggebers anzunehmen oder abzulehnen. Der Kartenvertrag kommt mit Zustellung der Karte an den Kartenauftraggeber zustande. Die Karte verbleibt im Eigentum der card complete. Getrennt von der Karte erhält der Karteninhaber (KI), jeweils nur ihm bekannt gegeben, eine Persönliche Identifikationsnummer (PIN), die gemäß Punkt 16.8. änderbar ist, sowie einen Registrierungs-Code für die Teilnahme an speziellen Sicherheitssystemen, die dem KI Zahlungen und diverse Serviceleistungen (z.B. Umsatzabfrage) in verschlüsselten elektronischen Datennetzen ermöglichen. Diese Systeme sind insbesondere Verified by Visa (VbV)/Mastercard SecureCode (MCSC).

2. Aufladung

2.1. Die Karte kann täglich mit Beträgen in der Höhe von höchstens EUR 2.500,- bis zu einer Gesamthöhe von maximal EUR 10.000,- geladen werden. Wird mit einer Ladung das maximal mögliche Guthaben überschritten, wird der Einzahlungsbetrag zur Gänze an den Einzahler zurück bezahlt. Im Fall einer Bareinzahlung wird der Einzahlungsbetrag an die auftraggebende Bank zurückbezahlt, bei der die Einzahlung erfolgte. Es wird daher vor jeder Ladung empfohlen, den Guthabenstand abzufragen. Aufladungen können durch Einzahlung auf das mitgeteilte Kartenkonto erfolgen. Bei Aufladungen ist der Name und die Adresse des Auftraggebers offen zu legen. Ladebeträge werden nicht verzinst.
2.2. War aufgrund Punkt 20. bei Ausstellung der Karte eine Kautions zu erlegen, werden Ladebeträge bei Unterschreitung der Kautions zunächst auf den Kautionsbetrag angerechnet.

2.3. Als Kundenidentifikator wird bei Einzahlungen auf das dem Kartenvertrag zugrunde liegende Kartenkonto (Aufladung) die International Bank Account Number (IBAN) des Zahlungsempfängers und der Business Identifier Code (BIC) der card complete vereinbart. Für Zahlungen innerhalb der Europäischen Union wird als Kundenidentifikator die IBAN des Zahlungsempfängers vereinbart. Der Kundenidentifikator wird dem KI in jeder Umsatznachricht bekanntgegeben.
Über den Kundenidentifikator hinausgehende zusätzliche Angaben zum Zahlungsempfänger bei Einzahlungen auf das dem Kartenvertrag zugrunde liegende Kartenkonto dienen lediglich zu Dokumentationszwecken und werden bei Durchführung des Zahlungsvorganges nicht zur Ermittlung des Zahlungsempfängers herangezogen.

3. Verwendung der Karte

3.1. Der KI ist berechtigt, bis zur Höhe des geladenen Betrages und Verwendungsmöglichkeit der Karte bei Akzeptanzstellen:
3.1.1. branchenübliche Leistungen (z.B. Waren, Dienstleistungen) unter physischer Vorlage der Karte (das ist die unmittelbare technische Übertragung von Kartendaten) je nach technischer Einrichtung und Ausstattung der Karte (z.B. Einstecken in ein Lesegerät) in Anspruch zu nehmen;

3.1.2. branchenübliche Leistungen ohne physische Vorlage der Karte durch Bekanntgabe der Kartendaten in Anspruch zu nehmen, wenn das Rechtsgeschäft unter Verwendung von Fernkommunikationsmitteln wie z.B. Telefon, Telefax, e-commerce geschlossen wird (Fernabsatz);
3.1.3. Bargeld unter physischer Vorlage der Karte (das ist die unmittelbare technische Übertragung von Kartendaten) je nach technischer Einrichtung und Ausstattung der Karte (z.B. Einstecken in ein Lesegerät) zu beheben, wobei sich die tägliche und/oder wöchentliche Höchstgrenze der Behebung am Bargeld-Automaten nach den technischen Gegebenheiten des jeweiligen Bargeld-Automaten und/oder den mit card complete vereinbarten Limits richtet. Bargeldbehebungen sind bei Bargeld-Automaten durch Eingabe der PIN oder bei speziell gekennzeichneten Akzeptanzstellen durch Unterzeichnung eines Beleges möglich.

3.2. Zur Überprüfung der Identität des KI sind Akzeptanzstellen berechtigt, die Vorlage eines amtlichen Lichtbildausweises zu verlangen.
3.3. Leistungen aus Rechtsgeschäften, die gegen ein gesetzliches Verbot verstoßen, dürfen mit der Karte nicht in Anspruch genommen werden.

3.4. Eine Verwendung des zur Karte gehörenden Kontos zu gewerblichen Zwecken ist unzulässig und berechtigt card complete zur sofortigen Auflösung des Vertrages aus wichtigem Grund.
3.5. Der KI darf von der Karte nur so lange und so weit Gebrauch machen, als die in Anspruch genommenen Leistungen gemäß Punkt 3.1., auch wenn es sich vorerst nur um Reservierungen (z.B. Hotels, Mietwagen) handelt, und die Entgelte und Gebühren gemäß Punkt 20. durch den Ladebetrag gedeckt sind.

4. Zahlungsanweisung des Karteninhabers

4.1. Der KI hat vor der Zahlung mit der Karte den Rechnungsbetrag auf seine Richtigkeit zu überprüfen. Ist eine Unterschrift erforderlich, hat der KI die Belege gleichzeitig wie auf der Kartenrückseite und dem Kartenauftrag zu unterfertigen.

4.2. Der KI weist durch Bekanntgabe der Kartendaten oder Vorlage der Karte und sofern erforderlich nach einer Verifizierung durch Unterfertigung eines Beleges oder Eingabe der Karte (z.B. Einstecken in ein Lesegerät) durch Eingabe des Passwortes und der mobilen Transaktionsnummer (mobileTAN) card complete unwiderruflich an, den Rechnungsbetrag an die jeweilige Akzeptanzstelle zu bezahlen. Diese Anweisung nimmt card complete bereits jetzt an.

5. Einwendungen aus dem zugrunde liegenden Rechtsgeschäft

5.1. Der KI verpflichtet sich, etwaige Beanstandungen und Meinungsverschiedenheiten, die das zugrunde liegende Rechtsgeschäft mit der jeweiligen Akzeptanzstelle betreffen (z.B. Mängelrüge), direkt mit dieser zu regeln. card complete haftet nicht für die vertragsgemäße Abwicklung des zugrunde liegenden Rechtsgeschäfts durch die jeweilige Akzeptanzstelle.
5.2. Hat der KI eine Zahlungsanweisung erteilt, die keinen bestimmten Betrag umfasst, und übersteigt der Zahlungsbetrag jenen Betrag, den der KI entsprechend seinem bisherigen Ausgabeverhalten, den Bedingungen dieser AGB und den jeweiligen Umständen des Einzelfalles (z.B. bei behördlichen Strafverfügungen, Ersatz für Tankfüllungen bei Mietwagen, Stornokosten für Reservierungen) vernünftigerweise hätte erwarten können, so kann der KI binnen acht Wochen ab Zustellung der Umsatznachricht (Punkt 8.) von card complete die Erstattung des vollständigen Betrages begehren. Der KI hat die Sachumstände für das Vorliegen dieser Voraussetzungen darzulegen. card complete wird binnen zehn Geschäftstagen entweder den vollständigen Zahlungsbetrag erstatten oder die Gründe für die Ablehnung mitteilen.

6. Sorgfaltspflichten des Karteninhabers

6.1. Unverzüglich nach Erhalt der Karte hat der KI seine Unterschrift auf der Karte an der dafür vorgesehenen Stelle anzubringen.
6.2. Der KI darf die Karte ausschließlich höchstpersönlich nutzen.
6.3. Die Karte enthält jedenfalls den Vor- und Nachnamen des KI, die Kartennummer, die Gültigkeitsdauer sowie auf der Rückseite die für Aufladungen dienende Bankverbindung. Unvollständige und/oder fehlerhafte personenbezogene Daten auf der Karte sind card complete umgehend bekannt zu geben.
6.4. Die Zusendung, mit welcher die PIN und/oder der Registrierungs-Code dem KI übermittelt wird, ist unverzüglich nach Erhalt zu öffnen, die PIN zur Kenntnis zu nehmen, der Registrierungs-Code, sofern sich der KI gemäß Punkt 16. für die Teilnahme an VbV/MCSC entscheidet, umgehend für eine Registrierung im Internet zu verwenden, und anschließend zu vernichten.
6.5. Die ausschließlich dem KI bekanntgegebene PIN bzw. die gemäß Punkt 16.8. geänderte PIN, der Registrierungs-Code, sowie die gemäß Punkt 16. gewählten Passwörter dürfen niemandem zur Kenntnis gebracht werden, auch nicht den Mitarbeitern der card complete. Der KI ist zur strengsten Geheimhaltung von PIN, Registrierungs-Code und seiner gemäß Punkt 16. gewählten Passwörter, sowie der jeweiligen an seine Mobiltelefonnummer übermittelten mobileTAN (während der Gültigkeitsdauer von maximal 5 Minuten nach Versendung an den KI für die VbV/MCSC Transaktion) verpflichtet und hat darauf zu achten, dass diese nicht von Dritten ausgepäpelt werden. Er hat deren Weitergabe, deren Notieren auf der Karte, deren gemeinsame Verwahrung mit der Karte oder gleichartige auf eigenen Willensentschluss des KI beruhende Handlungen zu unterlassen.
6.6. Der KI ist zur sicheren Verwahrung seiner Karte verpflichtet und hat sich in angemessenen Abständen vom Fortbesitz der Karte zu überzeugen. Die Zurücklassung der Karte in Räumlichkeiten oder an Orten, zu welchen sich unbefugte Dritte ohne erheblichen Aufwand Zugang verschaffen können, stellt beispielsweise keine sichere Verwahrung dar.
6.7. Der KI hat jenes mobile Endgerät, auf welches die mobileTAN übermittelt werden durch geeignete Sicherheitsmaßnahmen vor unbefugter Kenntnisnahme der jeweiligen mobileTAN (während der Gültigkeitsdauer der jeweiligen mobileTAN) durch Dritte zu schützen.
6.8. Wird die Karte verloren oder gestohlen oder stellt der KI missbräuchliche Verwendungen mit der Karte fest, so hat er dies unverzüglich fernmündlich oder fernschriftlich unterfertigt card complete zu melden. Der KI hat bei fernmündlicher Benachrichtigung seine Identität und Berechtigung durch die Angabe der card complete bekannter Daten über seine Person glaubhaft zu machen. Verlust oder Diebstahl sind überdies sofort den örtlichen Behörden anzuzeigen. Wird die als abhandeln gekommen gemeldete Karte später wieder gefunden, ist sie unverzüglich entwertet (z.B. durch Zerschneiden) card complete zurückzugeben und darf nicht weiter verwendet werden.

7. Haftung des Karteninhabers

7.1. Der KI haftet unter Berücksichtigung eines allfälligen Mitverschuldens der card complete für missbräuchliche Verwendungen mit der als Zahlungsinstrument verwendeten Karte, sofern ein Schaden infolge eines nicht autorisierten Zahlungsvorganges entstanden ist:
7.1.1. bei Herbeiführung des Schadens infolge leicht fahrlässiger Verletzung seiner Sorgfaltspflichten bis zu einem Höchstbetrag von EUR 150,-,
7.1.2. bei Herbeiführung des Schadens infolge grob fahrlässiger oder vorsätzlicher Verletzung seiner Sorgfaltspflichten oder Ermöglichung in betrügerischer Absicht höchstens bis zur Höhe des tatsächlich verursachten Schadens.
7.2. Ab dem Einlangen der Anzeige des Verlustes, des Diebstahls, der missbräuchlichen Verwendung oder der sonstigen nicht autorisierten Nutzung des Zahlungsinstrumentes bei card complete (bei von card complete früher veranlasster Kartensperre ab dieser) wird der KI von jeglicher Haftung für missbräuchliche Verwendungen, welche ab dem Einlangen der vorgenannten Anzeige (bei von card complete früher veranlasster Kartensperre ab dieser) erfolgen, befreit.
7.3. Der KI haftet auch dann nicht für Schäden gemäß Punkt 7.1., wenn diese dadurch verursacht wurden, dass card complete die unverzügliche Anzeige des Verlustes, des Diebstahls, der missbräuchlichen Verwendung oder der sonstigen nicht autorisierten Nutzung des Zahlungsinstrumentes nicht ermöglicht hat oder jegliche Nutzung des Zahlungsinstrumentes nach erfolgter Anzeige nicht ausgeschlossen hat.
7.4. Die Haftungsbefreiung des KI gemäß der Punkte 7.2. und 7.3. findet nicht statt, wenn der KI in betrügerischer Absicht gehandelt hat.
7.5. Bei einer allfälligen Aufteilung der Schadenstragung zwischen card complete und dem KI sind insbesondere die Art der personalisierten Sicherheitsmerkmale sowie die Umstände, unter denen der Verlust, Diebstahl oder die missbräuchliche Verwendung des Zahlungsinstrumentes stattgefunden hat, zu berücksichtigen.

8. Umsatznachricht

8.1. Der Hauptkarteninhaber erhält von card complete bei jeder Buchung, nicht jedoch öfter als ein Mal pro Monat, eine Umsatznachricht in Euro, welche zumindest eine Referenz der jeweiligen Anlastung, das Datum der Anlastung sowie gegebenenfalls Entgelte und Gebühren gemäß Punkt 20., Angaben zu Fremdwährungstransaktionen (Punkt 8.4.) und Kostenersatz Umsatznachricht (Punkt 9.) enthält.

8.2. Der KI anerkennt die Richtigkeit der Umsatznachricht dem Grunde und der Höhe nach, sofern er nicht unverzüglich, jedoch längstens binnen 30 Tagen/bei Zahlungsanweisungen ohne bestimmten Betrag (Punkt 5.2.) binnen acht Wochen/bei Transaktionen, denen keine oder eine abweichende Zahlungsanweisung zugrunde liegt (Punkt 8.3.) längstens binnen 13 Monaten nach Zustellung schriftlich unterfertigt oder durch andere von card complete zugelassene Verfahren, die den KI verifizieren, widerspricht, card complete wird den KI in der Umsatznachricht auf die jeweilige Frist, den Fristbeginn und die Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.
8.3. Liegt einer Transaktion keine oder eine davon abweichende Zahlungsanweisung des KI zugrunde, kann der KI die Berichtigung einer Anlastung nur dann erwirken, wenn er card complete unverzüglich nach deren Feststellung, jedoch spätestens 13 Monate nach Zustellung der Umsatznachricht hiervon unterrichtet hat. Diese Frist gilt nicht, wenn card complete dem KI die Informationen gemäß Punkt 8.1. zu der jeweiligen Anlastung nicht zugänglich gemacht oder mitgeteilt hat.
8.4. Zahlungsanweisungen des KI in Fremdwährungen werden zu einem von card complete gebildeten und auf der Website www.cardcomplete.com veröffentlichten Kurs in Euro umgerechnet. Der Tag für die Umrechnung ist der Geschäftstag, an welchem card complete mit der Forderung der jeweiligen Akzeptanzstelle belastet wird. Ein Geschäftstag ist jeder Tag eines Kalenderjahres, ausgenommen gesetzliche Feiertage, Samstage, Sonntage und der 24.12. Fällt der Eingangszeitpunkt dieser Zahlungsanweisung auf keinen Geschäftstag oder an einen Geschäftstag nach 22.30 Uhr (MEZ), dann wird dieser so behandelt, als wäre er am darauf folgenden Geschäftstag eingegangen. Dieses Datum (Buchungsdatum) wird dem KI in der Umsatznachricht bekannt gegeben.

