

## I. Informationen gem. § 48 Zahlungsdienstegesetz (ZaDiG)

Der Geschäftsbeziehung zwischen der card complete Service Bank AG (kurz „card complete“) und dem Karteninhaber werden die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Prepaidkarten der card complete Service Bank AG“ (Fassung Oktober 2022) (kurz „AGB“) zu Grunde gelegt. Den AGB sind die Vertragsbedingungen zu entnehmen. Folgende Informationen teilt card complete dem Karteninhaber zusätzlich mit:

### 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 11-380/Fax: +43(0)1/711 11-399/  
E-Mail: impressum@cardcomplete.com
- 1.2. Registrierungen:  
Firmenbuchnummer: 84.409g; Registergericht: Handelsgericht Wien  
UID: ATU 36787802/DVR: 0462501
- 1.3. Zuständige Aufsichtsbehörde:  
Finanzmarktaufsichtsaufsichtsbehörden (Bereich Bankenaufsicht),  
Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien

### 2. über die Nutzung des Zahlungsdienstes

- 2.1. Der für die Ausführung von Zahlungsaufträgen erforderliche Geschäftsbetrieb (Geschäftstage) wird an allen Tagen des Jahres, ausgenommen bundesgesetzliche Feiertage (BGBl 1957/153), Samstage, Sonntage, Karfreitag und 24.12., unterhalten.
- 2.2. Ein Zahlungsauftrag gilt an dem Geschäftstag als eingegangen, an welchem die Zahlungsanweisung des Karteninhabers über die jeweilige Akzeptanzstelle bei card complete eingeht. 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.
- 2.3. Maximale Ausführungsfrist: Bei Ausführung eines Zahlungsauftrages in Euro oder einer anderen Währung eines Staates innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR) stellt card complete sicher, dass der Betrag, der Gegenstand des Zahlungsvorganges ist, spätestens am Ende des dem Tag des Eingangszeitpunktes (Punkt 2.2.) folgenden Geschäftstages dem Konto des Zahlungsdienstleisters des Zahlungsempfängers gutgeschrieben wird.
- 2.4. Für die ordnungsgemäße Ausführung einer Einzahlung auf das dem Kartenvertrag zugrunde liegende Kartenkonto wird ein Kundenidentifikator nach Maßgabe von Punkt 7.8. der AGB vereinbart.

### 3. über die Kommunikation

- 3.1. Der Kartenvertrag wird in deutscher Sprache geschlossen. Während der Dauer des Vertragsverhältnisses erfolgt die Kommunikation in deutscher Sprache.
- 3.2. 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 (siehe Punkt 20. AGB).

### 4. über Schutz- und Abhilfemaßnahmen

- 4.1. 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.
- 4.2. Im Falle eines vermuteten oder tatsächlichen Betrugs oder bei Sicherheitsrisiken wird card complete den Karteninhaber in folgendem Verfahren unterrichten: Rückruf SMS oder telefonisch oder via E-Mail oder postalisch per Brief.
- 4.3. Im Falle eines nicht oder fehlerhaft ausgeführten Zahlungsvorgangs, für den nicht der Zahlungsdienstleister der Akzeptanzstelle nach § 80 Abs 2 Z 1 oder Z 2 ZaDiG 2018 haftet, haftet card complete gegenüber dem Karteninhaber. Haftet card complete, hat card complete dem Karteninhaber gegebenenfalls unverzüglich den Betrag des nicht oder fehlerhaft ausgeführten Zahlungsvorgangs zu erstatten und das belastete Zahlungskonto gegebenenfalls wieder auf den Stand zu bringen, auf dem es sich ohne den fehlerhaft ausgeführten Zahlungsvorgang befunden hätte. Der Betrag ist auf dem Zahlungskonto des Karteninhabers spätestens mit dem Datum der Belastung des Kontos wertzustellen. Diese Verpflichtung von card complete gilt nicht, wenn card complete nachweist, dass der Zahlungsdienstleister der Akzeptanzstelle den Betrag des Zahlungsvorgangs erhalten hat, auch wenn die Zahlung lediglich mit einer geringfügigen Verzögerung ausgeführt wurde.

### 5. über den Rechtsbehelf

- 5.1. Der Karteninhaber hat das Recht, gem. § 13 AVG bei FMA eine Anzeige einzubringen und die Möglichkeit, seine Rechte vor den ordentlichen Gerichten geltend zu machen. Der Gerichtsstand ist Punkt 19.3. AGB zu entnehmen. Die österreichische Kreditwirtschaft hat zur Beilegung von bestimmten Beschwerdefällen eine „Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft“, Wiedner Hauptstrasse 63, 1045 Wien ([www.bankenschlichtung.at](http://www.bankenschlichtung.at)) eingerichtet. An diese außergerichtliche FIN-NET Schlichtungsstelle können sich auch Kunden der card complete schriftlich oder elektronisch ([office@bankenschlichtung.at](mailto:office@bankenschlichtung.at)) wenden.

## 6. Weitere Angaben

Eine Vereinbarung gem. § 70 Abs. 3 ZaDiG 2018 wird nicht geschlossen, wonach ein Anspruch auf Erstattung bei bestimmten, von einem Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsvorgängen ausgeschlossen wäre.

## II. Informationen gem. § 5 Fern-Finanzdienstleistungs-Gesetz (FernFinG)

Die Informationen und Vertragsbedingungen gem. §§ 5 und 7 FernFinG sind den AGB zu entnehmen. Folgende Informationen teilt card complete dem Karteninhaber zusätzlich mit:

### Information über die Finanzdienstleistung:

Der Karteninhaber hat die Kosten für die Benutzung von Fernkommunikationsmitteln selbst zu tragen, auch wenn sie den Grundtarif übersteigen. Möglicherweise fallen weitere Steuern oder Kosten an, die weder über card complete abgeführt noch von card complete in Rechnung gestellt werden.

### Information über den Fernabsatzvertrag:

Sie haben gem. § 8 FernFinG das Recht, von ihrer Vertragserklärung (das ist der Kartenauftrag) oder vom abgeschlossenen Kartenvertrag binnen 14 Tagen zurückzutreten. Die Rücktrittsfrist beginnt grundsätzlich mit dem Tag des Vertragsabschlusses, wobei der Tag des Vertragsabschlusses der Tag der Zustellung der Karte an Sie als Karteninhaber ist (Punkt 1.1. AGB). Haben Sie die Vertragsbedingungen und Vertriebsinformationen erst nach Vertragsabschluss erhalten, beginnt die Rücktrittsfrist allerdings erst mit dem Erhalt all dieser Bedingungen und Informationen zu laufen.

Der Vertragsrücktritt ist gegenüber der card complete Service Bank AG in beliebiger Form zu erklären. Sie erreichen die card complete Service Bank AG unter:

Postanschrift: Postfach 147; 1011 Wien  
Tel: +43(0)1/711 11-380/Fax: +43(0)1/711 11-399/  
E-Mail: impressum@cardcomplete.com

Die Rücktrittsfrist ist jedenfalls gewahrt, wenn der Rücktritt schriftlich oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger erklärt wird, der der card complete Service Bank AG zur Verfügung steht und zugänglich ist, und diese Erklärung vor dem Ablauf der Frist abgesendet wird. Bei anderen Formen der Erklärung muss die Erklärung der card complete Service Bank AG innerhalb der Frist zugehen.

Innerhalb der Rücktrittsfrist darf mit der Erfüllung des Vertrags erst nach Ihrer ausdrücklichen Zustimmung begonnen werden (§ 8 Abs. 5 FernFinG). 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. Die Kartengebühr (siehe S 1 oben des Kartenauftrags) ist anteilig für die Zeit des Bestehens des Vertrags zu zahlen. Andere Entgelte und Aufwandsätze (siehe Punkt 20. AGB) sind je erbrachter Leistung durch den Karteninhaber zu zahlen. Sie können nicht mehr vom Vertrag zurücktreten, nachdem der Vertrag aufgrund Ihrer Zustimmung zur Erfüllung innerhalb der Rücktrittsfrist von beiden Seiten voll erfüllt wurde.

Üben Sie Ihr Rücktrittsrecht nicht aus, sind Sie an den Kartenvertrag gebunden und die vertraglichen Leistungen sind wie vereinbart auszutauschen. Sie können den Kartenvertrag nach Punkt 12.1. AGB kündigen.

Für die Anbahnung der Vertragsbeziehung gilt österreichisches Recht.

## III. Allgemeine Geschäftsbedingungen für Prepaidkarten der card complete Service Bank AG (Stand: Oktober 2022)

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 Prepaidkarte (Karte).

### 1. Vertragsabschluss, Definitionen

- 1.1. card complete ist berechtigt, den Kartenauftrag des Kartenauftraggebers anzunehmen oder abzulehnen. Der Kartenvertrag kommt mit Zustellung der Karte an den Kartenauftraggeber zustande (§ 864 Abs. 1 ABGB). 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 17.8. änderbar ist. Der KI erhält auch ein **Passwort (Secure Code)**, welches gemäß Punkt 17.3. ebenfalls änderbar ist. Der Secure Code ermöglicht dem KI die Teilnahme an den speziellen Sicherheitssystemen (Punkt 17.2.), die dem KI Zahlungen in den verschlüsselten elektronischen Datennetzen der internationalen Kartenorganisationen ermöglichen (**3D Secure Verfahren**).
- 1.2. Die Begriffe „**Verbraucher**“ und „**Unternehmer**“ werden im Folgenden im Sinn von § 1 des Konsumentenschutzgesetzes („KSchG“) verstanden.
- 1.3. Ein **Geschäftstag** ist jeder Tag eines Kalenderjahres, ausgenommen bundesgesetzliche Feiertage (BGBl 1957/153), Samstage, Sonntage, Karfreitag und der 24.12.

### 2. Verwendung der Karte, Ausweisung des KI, Aufladung, verbotene Rechtsgeschäfte

- 2.1. Der KI ist berechtigt, bis zur Höhe des geladenen Betrages (Punkt 2.2) bei Akzeptanzstellen:
  - 2.1.1. Leistungen (z.B. Waren, Dienstleistungen) unter physischer Vorlage/Anhalten 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;

- 2.1.2. 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 oder im e-commerce, geschlossen wird (Fernabsatz);
- 2.1.3. Bargeld unter physischer Vorlage/Anhalten 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 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.
- 2.2. 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; der Kundenidentifikator für Einzahlungen ist in Punkt 7.8. geregelt. **Wird mit einer Ladung das maximal mögliche Guthaben überschritten, wird der Einzahlungsbetrag zur Gänze (und nicht bloß im Umfang der Überschreitung des Maximalbetrags) an den Einzahler zurückbezahlt.** Im Fall einer Bareinzahlung wird der Einzahlungsbetrag diesfalls an die auftraggebende Bank zurückbezahlt, bei der die Einzahlung erfolgte. Es wird daher vor jeder Ladung unverbindlich empfohlen, den Guthabenstand abzufragen. Aufladungen können durch Einzahlung zugunsten des mitgeteilten Kartenkontos bei einer Bank (nicht bei card complete) oder durch Überweisungen auf das mitgeteilte Kartenkonto (siehe Punkt 5.3.) erfolgen. Bei Aufladungen ist der Name und die Adresse des Auftraggebers offen zu legen. Ladebeträge werden nicht verzinst.
- 2.3. Zur Überprüfung der Identität des KI sind Akzeptanzstellen berechtigt, die Vorlage eines amtlichen Lichtbildausweises zu verlangen.
- 2.4. Leistungen aus Rechtsgeschäften, die gegen ein gesetzliches Verbot verstoßen, dürfen mit der Karte nicht in Anspruch genommen werden.
- 2.5. Eine Verwendung des zur Karte gehörenden Kontos zu gewerblichen Zwecken ist unzulässig und berechtigt card complete zur sofortigen Auflösung des Vertrages aus wichtigem Grund.
- 2.6. Der KI darf von der Karte nur so lange und soweit Gebrauch machen, als die in Anspruch genommenen Leistungen gemäß Punkt 2.1., 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.
- 3. Zahlungsanweisung des Karteninhabers, complete Control Portal**
- 3.1. Der KI hat vor der Zahlung mit der Karte den Rechnungsbetrag auf seine Richtigkeit zu überprüfen. Ist eine Unterschrift erforderlich, hat der KI den Beleg gleichartig wie auf der Kartenrückseite (außer dort ist kein Unterschriftsfeld vorgesehen) und wie auf dem Kartenauftrag zu unterfertigen. Eine abweichende Unterschrift des KI ändert nichts an der Haftung des KI für die Erfüllung seiner mit der Karte eingegangenen Verbindlichkeiten.
- 3.2. Der KI weist card complete durch Bekanntgabe der Kartendaten an die Akzeptanzstelle oder Vorlage/Anhalten der Karte bei der Akzeptanzstelle und, sofern erforderlich, nach einer Verifizierung unwiderruflich an, den Rechnungsbetrag an die jeweilige Akzeptanzstelle zu bezahlen. Die Verifizierung kann durch Unterfertigung eines Beleges oder Eingabe der PIN oder bei dem 3D Secure Verfahren über die von card complete zur Verfügung gestellte complete control APP oder durch Eingabe des Secure Codes und des mehrstelligen einmalig verwendbaren Zahlencodes (mobileTAN) erfolgen. Diese Anweisung nimmt card complete bereits jetzt an.
- 3.3. Bei der complete control APP handelt es sich um eine Applikation, die der KI über sein Smartphone beziehen kann. Die complete Control APP kann als Ergänzung zu dem auf der Website <https://customerportal.cardcomplete.com/> abrufbaren Online Serviceportal (complete Control Portal) genutzt werden.
- 4. Einwendungen aus dem zugrundeliegenden Rechtsgeschäft**
- 4.1. Der KI verpflichtet sich, etwaige Beanstandungen und Meinungsverschiedenheiten, die das zugrundeliegende Rechtsgeschäft mit der jeweiligen Akzeptanzstelle betreffen (z.B. Mängelrüge), direkt mit dieser zu regeln. Davon unberührt bleibt – unbeschadet des Rechtes gemäß Punkt 7.11. – die Verpflichtung des KI, mit der Karte bezogene Leistungen zu bezahlen.
- 4.2. 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, beim Ersatz der Kosten für Tankfüllungen, bei den Stornokosten für Reservierungen) vernünftigerweise hätte erwarten können, so kann der KI binnen acht Wochen ab Zugang der Umsatznachricht und Belastung des Kartenkontos von card complete die Erstattung des vollständigen Betrages begehren. Der KI hat auf Verlangen von card complete 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. Bei einer Erstattung hat card complete das belastete Kartenkonto wieder auf den Stand zu bringen, auf dem es sich ohne diese Anlastung befunden hätte, bzw. bei bereits bezahlter Umsatznachricht hinsichtlich dieser Transaktion den sich aus der Anlastung und einem auf Stand-Bringen des Kartenkontos ergebenden Betrag zu vergüten. Darüber hinaus gehende Ansprüche des KI bleiben gewahrt.
- 5. Sorgfaltspflichten des Karteninhabers**
- 5.1. Unverzüglich nach Erhalt der Karte hat der KI seine Unterschrift auf der Karte an der dafür vorgesehenen Stelle anzubringen. Ist auf der Karte eine solche Stelle nicht vorgesehen, entfällt diese Verpflichtung des KI.
- 5.2. Der KI darf die Karte ausschließlich persönlich nutzen.
- 5.3. Die Karte enthält jedenfalls den Vor- und Zunamen des KI, die Kartenummer, die Gültigkeitsdauer sowie auf der Rückseite die für Aufladungen dienende Bankverbindung. Unvollständige und/oder fehlerhafte personenbezogene Daten auf der Karte sind card complete unverzüglich bekannt zu geben.
- 5.4. Die Zusendung, mit welcher die PIN und/oder der Secure Code dem KI übermittelt wird, ist unverzüglich nach Erhalt zu öffnen, die PIN und der Secure Code sind zur Kenntnis zu nehmen, und anschließend zu vernichten.
- 5.5. Die ausschließlich dem KI bekannt gegebene PIN bzw. die gemäß Punkt 17.8. geänderte PIN und der Secure Code dürfen niemandem zur Kenntnis gebracht werden, auch nicht den Mitarbeitern der card complete. Der KI ist zur zumutbaren Geheimhaltung von PIN und Secure Code sowie der jeweiligen an seine Mobiltelefonnummer übermittelten mobileTAN verpflichtet (während der Gültigkeitsdauer von maximal 5 Minuten nach Versendung an den KI für die Transaktion im 3D Secure Verfahren). Er hat deren Weitergabe an unbefugte Dritte, deren Notieren auf der Karte, deren gemeinsame Verwahrung mit der Karte oder gleichartige auf eigenen Willensentschluss des KI beruhende Handlungen zu unterlassen, soweit ihm das zumutbar ist.
- 5.6. Unmittelbar nachdem der KI die Karte erhält, hat er alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um die personalisierten Sicherheitsmerkmale vor unbefugtem Zugriff zu schützen.
- 5.7. Der KI hat jenes mobile Endgerät, auf welches die mobileTAN übermittelt werden, durch zumutbare Sicherheitsmaßnahmen vor unbefugter Kenntnisnahme der jeweiligen mobileTAN (während der Gültigkeitsdauer der jeweiligen mobileTAN) durch Dritte zu schützen.
- 5.8. Wird die Karte verloren oder gestohlen oder stellt der KI missbräuchliche oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung der Karte fest, so hat er dies unverzüglich telefonisch (+43 1 711 11 770) oder per Fax (+43 1 711 11 559) zu melden. Der KI hat bei telefonischer Benachrichtigung seine Identität und Berechtigung durch die Angabe personenbezogener Daten glaubhaft zu machen.
- 6. Haftung des Karteninhabers**
- 6.1. Der KI haftet unter Berücksichtigung eines allfälligen Mitverschuldens der card complete (siehe Punkt 6.6.) für nicht autorisierte Zahlungsvorgänge aufgrund der Nutzung einer verlorenen oder gestohlenen als Zahlungsinstrument verwendeten Karte oder für missbräuchliche Verfügungen mit der als Zahlungsinstrument verwendeten Karte, sofern bei card complete ein Schaden infolge eines nicht autorisierten Zahlungsvorganges aufgrund der Nutzung eines verlorenen oder gestohlenen oder aufgrund der missbräuchlichen Verwendung eines Zahlungsinstrumentes entstanden ist:
- 6.1.1. bei Herbeiführung des Schadens infolge leicht fahrlässiger Verletzung seiner Sorgfaltspflichten bis zu einem Höchstbetrag von EUR 50,- (außer, das Guthaben ist geringer).
- 6.1.2. 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 (außer, dass Guthaben ist geringer) wobei unter der Verletzung von Sorgfaltspflichten im Sinne des Punktes 6.1.1. und des Punktes 6.1.2. ein Verstoß gegen die Bedingungen für Ausgabe und Nutzung der Karte zu verstehen ist.
- 6.2. Der KI haftet jedenfalls dann nicht nach Punkt 6.1.1., wenn
- 6.2.1. der Verlust, der Diebstahl oder die missbräuchliche Verwendung des Zahlungsinstrumentes für den KI vor einer Zahlung nicht bemerkbar war oder
- 6.2.2. der Verlust durch Handlungen oder Unterlassungen eines Angestellten oder eines Agenten der card complete oder einer Stelle, an die Tätigkeiten ausgelagert werden, verursacht wurde.
- 6.3. Abweichend von Punkt 6.1. haftet der KI card complete nicht auf Schadenersatz, wenn card complete beim Zahlungsvorgang keine starke Kundenauthentifizierung verlangt, es sei denn, der KI hat in betrügerischer Absicht gehandelt.
- 6.4. 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 Verfügungen, welche ab dem Einlangen der vorgenannten Anzeige (bei von card complete früher veranlasster Kartensperre ab dieser) erfolgen, befreit, es sei denn, der KI hat in betrügerischer Absicht gehandelt.
- 6.5. Der KI haftet auch dann nicht für Schäden gemäß Punkt 6.1., 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, es sei denn, der KI hat in betrügerischer Absicht gehandelt.
- 6.6. 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. Dies gilt nicht, wenn der KI den Schaden infolge vorsätzlicher Verletzung seiner Sorgfaltspflichten oder in betrügerischer Absicht herbeigeführt hat.
- 7. Umsatznachricht und Aufrechnungsverbot**
- 7.1. Der Hauptkarteninhaber (siehe Punkt 15.) erhält von card complete bei jeder Buchung, nicht jedoch öfter als einmal pro Monat, eine Umsatznachricht in Euro, welche zumindest eine Referenz der jeweiligen Anlastung, Angaben zum Zahlungsempfänger, den Betrag für den Zahlungsvorgang, das Datum der Anlastung und das Wertstellungsdatum sowie gegebenenfalls aufgeschlüsselte Entgelte, Gebühren, Kostenersätze und Zinsen (Punkt 9. ivm Punkt 20.), Angaben zu Fremd-

- währungstransaktionen (Punkt 8.), insbesondere den angewendeten Wechselkurs und das Ergebnis seiner Anwendung, und Angaben zu Kostenersatz für postalische Zusendung der Umsatznachricht (Punkt 7.1.1. und Punkt 7.1.2.) enthält.
- 7.1.1. Der Kartenauftraggeber für die Hauptkarte erhält die kostenlose Umsatznachricht elektronisch an die von ihm zuletzt bekannt gegebene E-Mailadresse. Abweichend von diesem vereinbarten Verfahren kann der Karteninhaber gemäß § 53 Abs. 3 und § 54 Abs. 3 ZaDiG 2018 verlangen, dass ihm die Umsatznachricht einmal monatlich per Post gegen angemessenen Kostenersatz (Punkt 20.) übermittelt wird. Dieser Kostenersatz wird nicht in Rechnung gestellt, wenn der KI schriftlich unterfertigt mitteilt, über keine Einrichtungen zu verfügen, um die Umsatznachricht per E-Mail zu erhalten.
- 7.1.2. card complete behält sich das Recht vor, aus wichtigem Grund die Zusendung der Umsatznachricht auf postalischem Weg ohne Verrechnung eines Kostenersatzes an die vom KI zuletzt bekannt gegebene Anschrift vorzunehmen.
- 7.2. Der KI anerkennt die Richtigkeit der Umsatznachricht dem Grunde und der Höhe nach, sofern er nicht
- 7.2.1. unverzüglich, jedoch längstens binnen 30 Tagen nach Zugang der Umsatznachricht; oder
- 7.2.2. bei Zahlungsanweisungen ohne bestimmten Betrag (Punkt 4.2) längstens binnen acht Wochen nach Zugang der Umsatznachricht und Belastung des Kartenkontos (das spätere Datum gibt den Ausschlag);
- 7.2.3. bei Transaktionen, denen keine oder eine abweichende Zahlungsanweisung zugrunde liegt (Punkt 7.3.) längstens binnen 13 Monaten nach Mitteilung der Informationen gemäß Punkt 7.1., Zugang der Umsatznachricht und Belastung des Kartenkontos (das spätere Datum gibt den Ausschlag) oder innerhalb gleicher Frist ab Feststellung des Unterbleibens einer bei card complete eingelangten, jedoch nicht durchgeführten, Zahlungsanweisung widerspricht. card complete wird den KI in der Umsatznachricht auf die 30-tägige/8-wöchige/13-monatige Frist, den Fristbeginn und die Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.
- 7.3. Liegt einer Transaktion keine oder eine davon abweichende Zahlungsanweisung des KI zugrunde, kann der KI die Berichtigung einer Anlastung erwirken, wenn er card complete unverzüglich nach deren Feststellung, jedoch spätestens 13 Monate nach Mitteilung der Informationen gemäß Punkt 7.1., Zugang der Umsatznachricht und Belastung des Kartenkontos (das spätere Datum gibt den Ausschlag) hiervon unterrichtet hat. Innerhalb gleicher Frist kann die Berichtigung der Umsatznachricht bei einer bei card complete eingelangten, aber nicht durchgeführten Zahlungsanweisung erwirkt werden. Diese Frist gilt nicht, wenn card complete dem KI die Informationen gemäß Punkt 7.1. zu der jeweiligen Anlastung nicht zugänglich gemacht oder mitgeteilt hat. Weitergehende Ansprüche des KI bleiben von dieser Regelung unberührt.
- 7.4. Entfällt.
- 7.5. Der KI hat einen allenfalls offenen Betrag binnen 10 Tagen zu begleichen.
- 7.6. Entfällt.
- 7.7. Der KI hat durch fristgerechte Zahlung eines allenfalls offenen Saldos der Umsatznachricht dafür Sorge zu tragen, dass dieser fristgerecht bei card complete eingelangt ist. Zahlt ein Verbraucher durch Banküberweisung, genügt jedoch, dass der Verbraucher am Tag der Fälligkeit den Überweisungsauftrag erteilt.
- 7.8. Als Kundenidentifikator wird bei Einzahlungen auf das dem Kartenvertrag zugrundeliegende Kartenkonto (insbesondere Aufladungen) die International Bank Account Number (IBAN) des Zahlungsempfängers (= IBAN des KI bei card complete) und der Business Identifier Code (BIC) der card complete vereinbart. Für Zahlungen innerhalb der Europäischen Union wird als Kundenidentifikator nur 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 zugrundeliegende Kartenkonto dienen lediglich zu Dokumentationszwecken und werden bei Durchführung des Zahlungsvorganges nicht zur Ermittlung des Zahlungsempfängers herangezogen.**
- 7.9. Entfällt.
- 7.10. Wird der Kartenvertrag durch card complete aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung aufgelöst, so hat der KI den offenen Saldo innerhalb von 14 Tagen zu begleichen.
- 7.11. Das Recht des KI, die in der Umsatznachricht ausgewiesene Forderung im Fall der Zahlungsunfähigkeit von card complete oder bei Gegenforderungen, welche in einem rechtlichen Zusammenhang mit der in der Umsatznachricht ausgewiesenen Verbindlichkeit stehen, gerichtlich festgestellt oder von card complete anerkannt wurden, durch Aufrechnung aufzuheben, wird nicht eingeschränkt. In allen anderen Fällen ist der KI nicht zur Aufrechnung gegen die in der Umsatznachricht ausgewiesene Forderung berechtigt.
- 8. Umrechnung von Fremdwährungen**
- 8.1. Zahlungsanweisungen des KI in Fremdwährungen werden zu dem von card complete gemäß Punkt 8.2. gebildeten und auf der Website <https://www.cardcomplete.com/service/umsatznachricht/fremdwaehrungen/> veröffentlichten Kurs (card complete Wechselkurs) in Euro umgerechnet. Für Landeswährungen von Mitgliedsstaaten des EWR, die nicht der Euro sind, findet sich dort auch eine Darstellung der gesamten Währungsumrechnungsentgelte im Sinne von Artikel 2 Nummer 9 Überweisungs-VO (EU) Nr 2021/1230 als prozentualer Aufschlag auf die letzten verfügbaren Euro-Referenzwechselkurse der Europäischen Zentralbank.
- 8.2. Zur Bildung des Kurses zieht card complete als Referenzwechselkurs den für die jeweilige Währung von Visa Europe Limited (1 Sheldon Square, London, W2 6TT, UK) errechneten Wechselkurs heran. Die von VISA auf deren Homepage [http://www.visaeurope.com/en/cardholders/exchange\\_rates.aspx](http://www.visaeurope.com/en/cardholders/exchange_rates.aspx) veröffentlichten Wechselkurse errechnen sich aus den höchsten und niedrigsten Kursen der jeweils letzten 24 Stunden, wobei als Grundlage für die Berechnung verschiedene Großhandelskurse für den internationalen Devisenmarkt aus unabhängigen internationalen Quellen (wie z.B. Reuters oder Bloomberg) oder (vorrangig) gegebenenfalls staatlich festgelegte Kurse herangezogen werden. Der card complete Wechselkurs wird gebildet aus dem jeweiligen Referenzwechselkurs und einem Abschlag gemäß Punkt 21. („Ankaufsabschlag“). Der Tag für die Umrechnung ist der letzte Geschäftstag vor dem Tag, an welchem die Zahlungsanweisung unmittelbar über den KI oder mittelbar über den Zahlungsempfänger bei card complete eingeht. 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.
- 8.3. Für jede Karte übermittelt card complete dem KI, wenn er Verbraucher ist, eine elektronische Mitteilung mit den in Artikel 4 Absatz 1 EU-Überweisungs-VO (EU) Nr 2021/1230 genannten Informationen unverzüglich, nachdem card complete einen Zahlungsauftrag wegen einer Barabhebung an einem Geldautomaten oder wegen einer Zahlung an einer Verkaufsstelle erhalten hat, der auf eine Währung des EWR lautet, die aber nicht der Euro ist. Der KI erhält diese elektronische Mitteilung als Push-Nachricht am Endgerät, auf dem er die card complete App installiert hat, oder per E-Mail. Der KI kann jederzeit auf die Zusendung dieser, kostenlosen elektronischen Mitteilungen verzichten, indem er in der App diese elektronische Mitteilung deaktiviert. Ungeachtet der vorhergehenden zwei Absätze wird eine derartige Mitteilung einmal in jedem Monat versendet, im Laufe dessen card complete einen Zahlungsauftrag in der gleichen Fremdwährung erhält.
- 9. Entgelte, Gebühren, Kostenersätze und Verzugsfolgen gemäß Punkt 20.**
- 9.1.1. card complete ist berechtigt, die vereinbarten Entgelte und Gebühren mit dem jeweiligen Ladebetrag zu verrechnen.
- 9.1.2. Die Kartengebühr wird monatlich verrechnet.
- 9.2. Für die Ausstellung einer Ersatzkarte, die ausdrücklich vom KI gewünscht wird und die weder aufgrund eines card complete zurechenbaren Kartendefekts, noch eines card complete sonst zurechenbaren technischen Grundes, noch wegen Ablauf der Gültigkeit der Karte (Punkt 11.) oder einer Sperre der Karte (Punkt 13.) erfolgt, wird eine Ersatzkartengebühr verrechnet.
- 9.3. Für die Versendung der Karte an eine Adresse außerhalb Österreichs wird ein Versandentgelt verrechnet.
- 9.4. Das Bearbeitungsentgelt gemäß Punkt 20. ist zu zahlen: (a) für alle Fremdwährungstransaktionen (das sind Transaktionen, die nicht in Euro stattfinden) und (b) für grenzüberschreitende Kartentransaktionen in Euro. Im Falle von (b) ist das Bearbeitungsentgelt jedoch nicht zu zahlen, wenn am Zahlungsvorgang ein Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers beteiligt ist, der dem Zahlungsempfänger seine Dienstleistungen in einem anderen Mitgliedsstaat der EU erbringt als in Österreich.
- 9.5. Bei Barbehebungen wird ein Barbehebungsentgelt verrechnet.
- 9.6. bis 9.8. Entfallen.
- 9.9. Auf Wunsch des KI stellt card complete Inhalte von Transaktionsbelegen gemäß Punkt 2.1.3. und Punkt 3.1., 3.2. (Transaktionsbelegduplikate) oder Inhalte von Umsatznachrichten gemäß Punkt 7. (Umsatznachrichtduplikate) vergangener Perioden gegen ein Entgelt zur Verfügung, sofern diese nicht im Zuge einer berechtigten Reklamation des KI notwendig waren. Das Entgelt muss angemessen und an den tatsächlichen Kosten von card complete ausgerichtet sein.
- 9.10. Im Fall eines Zahlungsverzugs ist der KI verpflichtet, vom geschuldeten Betrag die gesetzlichen Zinsen des § 1000 ABGB in Höhe von 4% p.a. zu zahlen. Darüber hinaus ist card complete berechtigt, den Ersatz anderer, vom KI verschuldeter und card complete erwachsener Schäden geltend zu machen, insbesondere die notwendigen Kosten zweckentsprechender außergerichtlicher Betreibungs- oder Einbringungsmaßnahmen, soweit diese in einem angemessenen Verhältnis zur betriebenen Forderung stehen.
- 9.11. Regelungen aus den Punkten 7.1.1, 13.1. und 13.7. sind Grundlage für weitere in Punkt 20. angeführte Entgelte, Gebühren und Kostenersätze.
- 9.12. Sämtliche in Punkt 9. beschriebenen Entgelte, Gebühren und Kostenersätze sind in Punkt 20. abgebildet.
- 10. Haftung der card complete**
- 10.1. Liegt einer Transaktion keine Zahlungsanweisung des KI zugrunde, so hat card complete dem KI den angelasteten Betrag unverzüglich zu erstatten (spätestens aber bis zum Ende des Geschäftstags nach der Meldung des KI oder sonstiger Kenntniserlangung durch card complete, dass keine Zahlungsanweisung zugrunde liegt) und gegebenenfalls das belastete Kartenkonto wieder auf den Stand zu bringen, auf dem es sich ohne diese Anlastung befunden hätte, bzw. bei bereits bezahlter Umsatznachricht hinsichtlich dieser Transaktion den sich aus der Anlastung und einem auf Stand-Bringen des Kartenkontos ergebenden Betrag zu vergüten. Darüber hinaus gehende Ansprüche des KI bleiben gewahrt.
- 10.2. Ist die Verwendung der Karte aufgrund einer Weigerung der Akzeptanzstelle oder einer Störung bei einer Akzeptanzstelle nicht oder nur eingeschränkt möglich, haftet card complete für dadurch entstandene Schäden, wenn eine Nichtakzeptanz oder eine derartige Störung seitens card complete (oder ihr zurechenbarer Dritter) verschuldet wurde.
- 11. Gültigkeit der Karte**
- 11.1. Die Gültigkeit der Karte endet mit Ablauf des auf der Karte angegebenen Monats in dem auf der Karte angegebenen Jahr. Die Verwendung einer ungültigen Karte ist unzulässig, berührt jedoch nicht die Verpflichtung des KI, mit dieser bezogene Leistungen zu bezahlen.

11.2. card complete wird rechtzeitig vor Ablauf der Gültigkeit der Karte eine neue Karte für eine weitere Gültigkeitsdauer ausstellen.

## 12. Vertragsdauer, Kündigung

12.1. Der Kartenvvertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann durch den KI jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat gekündigt werden. Die Kündigung kann schriftlich unterfertigt oder durch Rücksendung der Karte erfolgen. Dem KI wird empfohlen, die Karte vor Zusendung an card complete zu entwerten (z.B. zerschneiden). card complete ist berechtigt, den Kartenvvertrag unter Einhaltung einer Frist von zwei Monaten zu kündigen, und zwar durch Mitteilung an den KI in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger. Das Recht der Vertragsparteien zu einer sofortigen Auflösung aus wichtigem Grund, der die weitere Vertragszuehlung unzumutbar macht, bleibt hiervon unberührt. Für die Auflösung aus wichtigem Grund gilt dieselbe Form wie für fristgebundene Kündigung durch die jeweilige Partei.

12.2. Besitzt eine Karte über das Vertragsende hinausgehende Gültigkeit, so hat der KI die jeweilige Karte zu entwerten (z.B. zerschneiden). Unterlässt dies der KI, ist card complete berechtigt, die Karte einzuziehen.

12.3. card complete wird bei Kündigung des Kartenvtrages dem KI die im Voraus bezahlte Kartengebühr anteilig rückerstatten.

12.4. Ab Wirksamkeit der Kündigung ist jede weitere Verwendung der Karte untersagt.

12.5. card complete wird dem KI nach Vertragsbeendigung der Karte einen allenfalls vorhandenen Ladebetrag auf ein bekannt zu gebendes Bankkonto überweisen und ihn zur Bekanntgabe eines solchen Kontos unter Setzung einer mindestens 14-tägigen Frist auffordern. Mangels Bekanntgabe eines Kontos wird card complete den Ladebetrag dem KI auf seine Kosten und sein Risiko per Postanweisung erstatten.

## 13. Kartensperre

13.1. card complete ist zur Sperre der Karte verpflichtet, wenn der KI eine Sperre verlangt. Beruht ein solches Verlangen (a) nicht auf Verlust, Diebstahl, missbräuchlicher Verwendung oder nicht autorisierter Nutzung der Karte und gründet es sich auch (b) nicht auf ein der card complete zurechenbares technisches Gebrechen der Karte oder sonstige card complete zurechenbare Gründe, so ist card complete berechtigt, ein Manipulationsentgelt (Punkt 20.) zu verrechnen.

13.2. card complete wird die Karte sperren, wenn objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit der Karte dies rechtfertigen oder der Verdacht einer missbräuchlichen oder betrügerischen Verwendung der Karte besteht. Sobald die Gründe für eine Sperre nicht mehr vorliegen, wird card complete – aus eigenem Antrieb oder auf Verlangen des KI – die Sperre der Karte entweder aufheben oder die gesperrte Karte durch eine neue Karte ersetzen.

13.3. Die Nummern gesperrter Karten werden den Akzeptanzstellen bekannt gegeben. Diese sind berechtigt, gesperrte Karten einzuziehen.

13.4. card complete wird den KI von einer durch card complete veranlassten Sperre und über deren Gründe möglichst vor, spätestens aber unverzüglich nach der Sperre informieren. Diese Information wird unterbleiben, wenn sie 1. objektiven Sicherheitsabwägungen zuwiderlaufen würde; 2. einer unionsrechtlichen oder innerstaatlichen Regelung zuwiderlaufen würde oder 3. eine gerichtliche oder verwaltungsbehördliche Anordnung verletzen würde.

13.5. Wird an einem Terminal (Bargeld-Automat oder Zahlungsterminal) an einem Kalendertag (unabhängig vom Standort und vom Betreiber des jeweiligen Terminals wird ein Kalendertag nach österreichischer Zeitrechnung zugrunde gelegt) die PIN dreimal in unmittelbarer Folge unrichtig eingegeben, so kann die Karte aus Sicherheitsgründen eingezogen und/oder unbrauchbar gemacht werden. Die weitere Verwendung kann jedoch wiederhergestellt werden, wenn der KI neuerlich die PIN bei card complete anfordert.

13.6. Entfällt.

13.7. Wird durch den KI ein Verlust, ein Diebstahl, eine missbräuchliche Verwendung oder eine nicht autorisierte Nutzung der Karte bei card complete angezeigt, welche Anzeige der KI kostenlos tätigen kann, erfolgt eine kostenlose Kartensperre. Sobald die Gründe für die Sperre nicht mehr vorliegen, wird card complete sie – aus eigenem Antrieb oder auf Verlangen des KI – aufheben oder die Karte durch eine neue ersetzen. Nur wenn Letzteres geschieht, ist card complete berechtigt, die direkt mit dem Ersatz der Karte als Zahlungsinstrument verbundenen Kosten (Punkt 20.) zu verrechnen, wenn (a) die Sperre nicht auf Gründe zurückgeht, die card complete zu vertreten hat, und (b) ein Austausch der Karten aus Gründen der Sicherheit objektiv notwendig ist.

13.8. Unbeschadet der Pflicht von card complete nach § 64 Abs. 1 Z 3 ZaDiG 2018 ist die Verwendung einer gesperrten Karte unzulässig. Wird eine gesperrte Karte später wiedergefunden, ist diese unverzüglich zu entwerten (z.B. durch Zerschneiden) und darf nicht weiter verwendet werden.

## 14. Änderung der Adresse des Karteninhabers / Kommunikationsmittel

14.1. Der KI hat card complete unverzüglich eine Änderung seiner Anschrift oder seiner E-Mail-Adresse schriftlich unterfertigt mitzuteilen. Wenn der KI eine Änderung nicht bekanntgegeben hat, gelten rechtlich bedeutsame Erklärungen/Umsatznachrichten der card complete als dem KI zugegangen, wenn sie ihm an der zuletzt vom KI bekanntgegebene Anschrift/E-Mail-Adresse zugegangen wären.

14.2. Als Kommunikationsmittel wird die elektronische Kommunikation per E-Mail, Nachricht in das Message Center von complete control, per SMS oder Push-Nachricht am Mobiltelefon und (fern)schriftliche Kommunikation in Papierform sowie telefonische Kommunikation vereinbart.

## 15. Zusatzkarten

15.1. Im Auftrag des Hauptkarteninhabers können auch Zusatzkarten für Dritte (Zusatzkarteninhaber) mit Zustimmung des Dritten ausgestellt werden. Karte, PIN und

Secure Code eines Zusatzkarteninhabers werden (nach Aufforderung oder bei entsprechender Vereinbarung) an den Hauptkarteninhaber gesandt, der diese unverzüglich dem Zusatzkarteninhaber zu übergeben hat, ohne die PIN vorher zur Kenntnis zu nehmen; darauf wird card complete den Hauptkarteninhaber bei Übersendung so hinweisen, dass er eine versehentliche Kenntnisnahme vermeiden kann. Der Zusatzkarteninhaber vereinbart mit card complete die Geltung der AGB im Verhältnis zwischen Zusatzkarteninhaber und card complete, indem der Zusatzkarteninhaber den Kartenauftrag (mit-)fertigt. Der Zusatzkarteninhaber ist KI im Sinne dieser AGB.

Weiters hat der Hauptkarteninhaber für die Einhaltung dieser AGB durch den Zusatzkarteninhaber zu sorgen. Ihn treffen sämtliche sich aus diesen AGB ergebende Pflichten auch hinsichtlich der Zusatzkarte. **Die Zusatzkarte betreffende Willenserklärungen von card complete können auch gegenüber dem Hauptkarteninhaber abgegeben werden und räumt der Zusatzkarteninhaber dem Hauptkarteninhaber hiermit dafür Vollmacht ein.**

15.2. **Der Hauptkarteninhaber kann ohne Zustimmung des Zusatzkarteninhabers rechtswirksame Erklärungen die Zusatzkarte betreffend abgeben und räumt der Zusatzkarteninhaber dem Hauptkarteninhaber hiermit dafür Vollmacht ein.** Die Zusatzkarte kann durch den Hauptkarteninhaber oder den Zusatzkarteninhaber gekündigt werden. Der Hauptkarteninhaber haftet card complete gemeinsam mit dem Inhaber der Zusatzkarte als Gesamtschuldner für die Zahlung aller durch die Benutzung der Zusatzkarte entstandenen Verbindlichkeiten, bis zum Guthaben gemäß Punkt 2.2., das für die Umsätze aller Karten insgesamt gilt.

15.3. Wird eine Hauptkarte gekündigt, so entfaltet diese Kündigung Wirkung auch für sämtliche zu dieser Hauptkarte ausgegebenen Zusatzkarten.

15.4. Alle Verfügungen eines minderjährigen Zusatzkarteninhabers mit der Karte gehen unabhängig davon auf Rechnung des Hauptkarteninhabers, ob das zugrundeliegende Rechtsgeschäft wegen der Minderjährigkeit des Zusatzkarteninhabers ungültig ist.

15.5. Dieser Vertragspunkt begründet keinen Anspruch des KI auf Ausstellung von Zusatzkarten (kein Kontrahierungszwang von card complete).

16. Entfällt.

## 17. Verwendung der Karte in elektronischen Datennetzen (e-commerce), Online-Kundenportal und Änderungsmöglichkeit von Secure Code und PIN

17.1. Entfällt.

17.2. Für die Teilnahme an dem 3D Secure Verfahren hat der KI am Kartenauftrag eine Mobiltelefonnummer anzugeben oder card complete eine solche zu einem späteren Zeitpunkt schriftlich unterfertigt mitzuteilen. Die Angabe einer Mobiltelefonnummer ist für den Empfang der mobileTAN erforderlich. Der Secure Code wird dem KI zusammen mit der PIN zugestellt.

17.3. Der Secure Code sowie die Mobiltelefonnummer können jederzeit geändert werden. Hierzu hat sich der KI beim complete control Portal (<https://customerportal.cardcomplete.com/>) oder bei der complete control APP anzumelden. Ist die vom KI bisher bekannt gegebene Mobiltelefonnummer für den KI nicht mehr verfügbar, hat der KI, sofern er eine weitere Teilnahme an dem 3D Secure Verfahren wünscht, seine neue Mobiltelefonnummer schriftlich unterfertigt bekanntzugeben.

17.4. Das für die Übermittlung der mobileTAN erforderliche SMS wird von card complete kostenlos generiert und übermittelt. **Warnhinweis:** Es wird jedoch darauf hingewiesen, dass für den Empfang von SMS gegebenenfalls zusätzliche Gebühren des jeweils vom KI gewählten Mobilfunkbieters anfallen können.

17.5. Nach einer dreimal in unmittelbarer Folge unrichtigen Eingabe des Secure Codes wird die Teilnahme an dem 3D Secure Verfahren aus Sicherheitsgründen gesperrt. Während des Zeitraums der Sperre können keine Transaktionen mit dem 3D Secure Verfahren durchgeführt werden. Die Sperre kann vom KI jederzeit aufgehoben werden. Hierzu hat sich der KI beim complete control Portal (<https://customerportal.cardcomplete.com/>) oder der complete control APP anzumelden. Im Rahmen der Sperraufhebung ist vom KI ein neuer Secure Code festzulegen.

17.6. Sofern eine Akzeptanzstelle ausschließlich das 3D Secure Verfahren anbietet, kann der KI die Karte bei der betreffenden Akzeptanzstelle nur verwenden, wenn er gemäß Punkt 17.2. die Mobiltelefonnummer bekanntgegeben hat und den Secure Code zur Kenntnis genommen hat bzw. wenn er sich bereits zu einem früheren Zeitpunkt für die Teilnahme an dem 3D Secure Verfahren registriert hat.

17.7. Um weitere Serviceleistungen (z.B. Umsatzabfrage) über die Website [www.cardcomplete.com](http://www.cardcomplete.com) bzw. <https://customerportal.cardcomplete.com/> oder über die für bestimmte mobile Endgeräte (z.B. Smartphone, Tablet) zur Verfügung gestellte APP nutzen zu können (Online-Kundenportal), muss der KI ein Benutzerkonto erstellen. Hierfür hat der KI am Kartenauftrag eine E-Mail-Adresse anzugeben oder card complete eine solche zu einem späteren Zeitpunkt schriftlich unterfertigt mitzuteilen. Die Nutzung des Online-Kundenportals unterliegt gegebenenfalls gesonderten Nutzungsbedingungen, welchen der KI im Falle der Teilnahme gesondert zustimmen muss.

Leistungen im Online-Kundenportal werden unentgeltlich zur Verfügung gestellt, sofern bei den Leistungen nicht ausdrücklich Gegenteiliges vermerkt ist. Die durch die Nutzung durch den KI bei diesem anfallenden Internet- oder Telefonkosten sind vom KI zu tragen.

17.8. Eine Änderung der vierstelligen, numerischen PIN kann durch den KI an Bargeld-Automaten innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR), sofern diese die Option ermöglichen, ohne Behebung von Bargeld vorgenommen werden, wobei innerhalb von einem Zeitraum von 365 Tagen maximal 3 Änderungen vorgenommen werden können. Die Option wird ermöglicht, wenn der Bargeld-Automat über einen entsprechenden Menüpunkt verfügt. Zur Änderung ist nach Einstecken der Karte in das Kartenlesegerät des Bargeld-Automaten den Anweisungen des Bargeld-Auto-

maten folgend die Eingabe der derzeit gültigen PIN, gefolgt von zweimaliger Eingabe der neuen vom KI gewählten vierstelligen, numerischen PIN erforderlich. Nach erfolgreicher Bestätigung der Änderung ist ausschließlich die neue PIN, welche durch den KI gewählt wurde, zur Verifizierung bei weiteren Transaktionen zu verwenden.

## 18. Änderung der Geschäftsbedingungen, von Entgelten und Wechselkursen

### 18.1. Änderungen der Geschäftsbedingungen

18.1.1. Änderungen dieser AGB müssen vereinbart werden. Das kann in den Fällen des Punktes 18.1.3. auch in folgendem Verfahren passieren:

Die Änderungen werden dem KI von card complete mindestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Inkrafttretens angeboten; dabei werden die vom Änderungsangebot betroffenen Bedingungen und deren vorgeschlagene Änderungen in einer Gegenüberstellung oder Änderungsfassung (im Folgenden „Gegenüberstellung“) dargestellt. Das Änderungsangebot wird dem KI in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger mitgeteilt (siehe Punkt 18.1.2.).

Die Zustimmung des KI gilt als erteilt, wenn vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Inkrafttretens kein schriftlicher oder via Online-Kundenportal complete Control oder per E-Mail erklärter Widerspruch des KI bei card complete einlangt. card complete wird den KI im Änderungsangebot darauf aufmerksam machen, dass sein Stillschweigen durch das Unterlassen eines solchen Widerspruchs als Zustimmung zu den Änderungen gilt.

Ein KI, der Verbraucher ist, hat das Recht, den Kartenvertrag bis zum Inkrafttreten der Änderungen kostenlos fristlos zu kündigen. Auch darauf wird card complete im Änderungsangebot hinweisen.

Außerdem wird card complete die Gegenüberstellung sowie die vollständige Fassung der neuen AGB auf seiner Internetseite (<https://www.cardcomplete.com/agb/>) veröffentlichen und dem KI über sein Ersuchen die vollständige Fassung der neuen AGB übersenden. Darauf wird card complete im Änderungsangebot hinweisen.

18.1.2. Die Mitteilung an den KI über die angebotenen Änderungen gemäß Punkt 18.1.1. erfolgt per E-Mail an die letzte vom KI bekannt gegebene E-Mail-Adresse. Die Mitteilung erfolgt dann in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger, wenn das mit dem KI vereinbart ist. Hat der KI diese Option in der complete control APP oder auf der Website <https://customerportal.cardcomplete.com/> aktiviert, ist eine solche andere Form auch Übermittlung des Änderungsangebots als Nachricht via <https://customerportal.cardcomplete.com/> oder complete Control APP, wobei der KI über das dortige Einlangen der Nachricht auf die mit ihm vereinbarte Weise (SMS, E-Mail, Post oder sonst vereinbarte Form) informiert werden wird.

18.1.3. Auf dem in Punkt 18.1.1. vorgesehenen Weg kann card complete dem KI, wenn er Verbraucher ist, nur Änderungen nach Punkt 18.2. und weiters solche Änderungen anbieten, die (a) durch gesetzliche Änderungen, behördliche oder gerichtliche Vorgaben erzwungen sind oder die (b) zugunsten des KI sind und die jeweils (c) nicht die vertraglichen Hauptleistungspflichten von card complete einschränken.

### 18.2. Änderungen von Entgelten in Verträgen mit Verbrauchern

18.2.1. Änderungen der Entgelte (ausgenommen Änderungen von Wechselkursen gemäß Punkt 18.3.) müssen vereinbart werden. Das kann auch im Verfahren nach Punkt 18.1.1. und 18.1.2. passieren, wenn Entgelte in Geldbeträgen bemessen sind (daher insbesondere keine Änderung von Zinsen oder sonstiger prozentual bemessener Entgelte). Die Gegenüberstellung gemäß Punkt 18.1.1. hat diesfalls die geänderten Entgeltpositionen und den Umfang deren Änderung darzustellen. Die Veröffentlichung der Gegenüberstellung sowie der vollständigen Fassung der neuen Entgelte gemäß Punkt 18.1.1. entfällt. Card complete wird dem KI jedoch eine vollständige Fassung der neuen Entgelte auf sein Ersuchen übersenden. Darauf wird card complete im Änderungsangebot hinweisen.

18.2.2. Auf dem in Punkt 18.2.1. vorgesehenen Weg können Änderungen der dort genannten Entgelte dem KI nur im Ausmaß der Entwicklung des von der Statistik Austria veröffentlichten nationalen Verbraucherpreisindex 2015 („VPI“) (erhöht oder gesenkt) angeboten werden, wobei jeweils eine kaufmännische Rundung auf zehn Eurocent erfolgt. Diese Anpassung erfolgt einmal jährlich mit Wirkung ab dem 1. Juli jeden Jahres (z.B. am 1. Juli 2024). Die Anpassung entspricht der Veränderung der Indexzahl von Juli des vorvergangenen Jahres („Ausgangswert“; z.B. Juli 2022) bis Juli des vergangenen Jahres (z.B. Juli 2023). Die so angepassten Entgelte bilden die Grundlage für das Angebot zur Anpassung der Entgelte in Folgejahren. Die Entgeltanpassung wird mit Wirkung ab dem 1. Juli eines jeden Jahres unabhängig vom Zeitpunkt des Vertragsabschlusses angeboten. Erfolgt der Vertragsabschluss jedoch innerhalb von zwei Monaten vor dem 1. Juli eines Jahres, wird eine Entgeltanpassung frühestens mit 1. Juli des Folgejahres angeboten.

18.2.3. Falls card complete in einem Jahr von einer Entgelterhöhung (nicht von einer jedenfalls verpflichtend anzubietenden Entgeltsenkung) absieht, lässt dies das Recht von card complete auf künftige Entgelterhöhungen unberührt. Unterbleibt eine Entgelterhöhung in einem oder mehreren aufeinanderfolgenden Jahren, kann diese (können diese) gemeinsam mit der nächsten angebotenen Entgelterhöhung angeboten werden. Diesfalls darf eine Anpassung in jenem Ausmaß angeboten werden, das ein Vergleich ergibt der VPI-Indexzahl, welche Grundlage für die letzte akzeptierte Entgelterhöhung war, mit jener für Juli des Jahres vor der Entgeltanpassung.

Erfolgt nach diesem Vertragspunkt die erstmalige Entgeltanpassung in einem Vertragsverhältnis, so wird beim soeben erwähnten Vergleich die VPI-Indexzahl,

welche Grundlage für die letzte akzeptierte Entgelterhöhung war, ersetzt, und zwar durch:

(a) den im Kartenauftrag angegebene Ausgangswert oder, wenn dort kein Wert angegeben ist, durch

(b) die VPI-Indexzahl für den Monat des Vertragsabschlusses oder für den Monat einer späteren Entgeltänderung mit aktiver Zustimmung des KI.

### 18.3. Anpassung von Wechselkursen an Referenzwechselkurse

Änderungen der Wechselkurse können ohne Zustimmung des KI, unmittelbar und ohne vorherige Benachrichtigung angewandt werden, sofern die Änderungen auf den in Punkt 8.2. geregelten Referenzwechselkursen beruhen.

## 19. Rechtswahl und Gerichtsstand

19.1. Erfüllungsort ist Wien. Dies gilt nicht für Zahlungen, die ein Verbraucher-KI an card complete zu leisten hat.

19.2. Es gilt für die vertragliche Rechtsbeziehung österreichisches Recht unter Abschluss des UN-Kaufrechts.

Sofern card complete (a) seine Tätigkeit in einem Staat ausübt, in dem der jeweilige Verbraucher-KI seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat und der nicht Österreich ist, oder (b) eine solche Tätigkeit auf irgendeine Weise auf ein solchen Staat oder auf mehrere Staaten, einschließlich eines solchen Staates, ausgerichtet hat, und sofern die jeweilige Vertragsbeziehung zudem in den Bereich dieser Tätigkeit fällt, so entzieht die Rechtswahl nach Punkt 19.2. Absatz 1 einem Verbraucher-KI im Sinne von Artikel 6 Absatz 1 und 2 Rom-I-VO (EG) 593/2008 nicht den Schutz, der ihm durch die zwingenden Bestimmungen des Rechts jenes Staates gewährt wird, in dem er seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat. Dieser Absatz 2 gilt nicht in den Fällen des Artikel 6 Absatz 4 Buchstabe a und d Rom-I-VO (EG) 593/2008.

19.3. Der für Klagen eines Verbraucher-KI oder gegen einen Verbraucher-KI bei Vertragsabschluss mit card complete gegebene allgemeine Gerichtsstand in Österreich bleibt auch dann erhalten, wenn der Verbraucher-KI nach Vertragsabschluss seinen Wohnsitz ins Ausland verlegt und österreichische gerichtliche Entscheidungen in diesem Land vollstreckbar sind.

## 20. Entgelte, Gebühren und Kostenersätze:

Kartengebühr je Hauptkarte (gem. Punkt 9.1.2.) EUR 1,50/Monat

Kartengebühr je Zusatzkarte

(gem. Punkt 9.1.2. i.V.m. Punkt 15.)

Bearbeitungsentgelt (gem. Punkt 9.4.)

EUR 1,00/Monat

1,65% des vom KI autorisierten Betrages

Barbehebungsentgelt (gem. Punkt 9.5.)

2 × pro Umsatznachricht

unentgeltlich, ab der

3. Behebung: EUR 3,-

Transaktionsbelegduplikat (gem. Punkt 9.9.)

Umsatznachrichtduplikat (gem. Punkt 9.9.)

EUR 6,20 pro Duplikat

– EUR 4,90 pro Duplikat bei

elektronischer Übermittlung

– EUR 6,20 pro Duplikat bei

postalischer Übermittlung

angemessener Kostenersatz für die Erstellung und postalische Zusendung der Umsatznachricht (Punkt 7.1.1.)

EUR 1,60 pro Umsatznachricht

Ersatzkartengebühr gem. Punkt 9.2.

EUR 9,70 pro Ersatzkarte

Manipulationsentgelt gem. Punkt 13.1.

EUR 40,- pro Kartensperre

Kostenersatz für Kartenneuausstellung gem. Punkt 13.7.

EUR 10,80 pro Ersatzkarte

Kartenversandentgelt (außerhalb Österreichs) gem. Punkt 9.3.:

– innerhalb der Europäischen Union

EUR 24,- pro Karte

– außerhalb der Europäischen Union

EUR 30,- pro Karte

Kautions

keine; auf Basis früherer Fassungen

dieser AGB bezahlte Kautionsen

werden als Guthaben dem

Kartenkonto gutgeschrieben

## 21. Ankaufsabschluss gemäß Punkt 8.

1,5% bei:

CAD (Kanadischer Dollar), CHF (Schweizer Franken), GBP (Britisches Pfund), USD (US Dollar), AUD (Australischer Dollar), JPY (Japanischer Yen)

2,0% bei:

CZK (Tschechische Krone), HRK (Kroatische Kuna), HUF (Ungarischer Forint), DKK (Dänische Krone), ISK (Isländische Krone), NOK (Norwegische Krone), PLN (Polnischer Zloty), RON (Rumänischer Leu), RSD (Serbischer Dinar), SEK (Schwedische Krone), BAM (Bosnien Herzegowina Konvertible Mark), BGN (Bulgarische Lew)

2,8% bei:

AED (Vereinigte Arabische Emirate-Dirham), THB (Thailändischer Baht), RUB (Russischer Rubel), BRL (Brasilianischer Real), HKD (Hongkong-Dollar), IDR (Indonesische Rupiah), INR (Indische Rupie), NZD (Neuseeländischer Dollar), TRY (Türkische Lira), ZAR (Südafrikanischer Rand), EGP (Ägyptisches Pfund), ILS (Israelischer Schekel), SAR (Saudiischer Rial (Riyal)), UAH (Ukrainischer Griwna (Hrywnja))

3,0% bei allen weiteren Währungen