



**Algemene voorwaarden**

**Maakt online betalen  
vanzelfsprekend**

# 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden worden de volgende definities gehanteerd:

- 1.1 Acquirer:** lid van een scheme, welke betalingen faciliteert, zoals creditcard en andere betaaloplossingen (iDEAL, Bancontact etc).
- 1.2 Addendum:** een document met aanvullende afspraken aangaande Vergoedingen, aanvullende voorwaarden of uitzonderingen op de Overeenkomst.
- 1.3 Admin Panel:** de gesloten omgeving van PAY. waar Merchant het accountbeheer kan uitvoeren, transacties kan beheren en (technische) informatie over bijvoorbeeld integratie en Betaalinstrumentleveranciers kan opvragen.
- 1.4 Beschikbaar Saldo:** het voor de Merchant beschikbare deel van het Boeksaldo. Dit is het Boeksaldo minus het Deposit.
- 1.5 Betaalinstrumentleverancier:** banken of financiële instellingen die CreditCard-, betaalkaarttransacties of alternatieve betaalmethoden aanbieden waarmee producten of diensten van een Merchant kunnen worden gekocht door een Koper.
- 1.6 Betaalnetwerk:** de eigenaar / Betaalinstrumentleverancier van een betaalmethode (bijvoorbeeld Currence iDEAL B.V. welke eigenaar is van betaalmethode iDEAL, creditcard Schemes zoals American Express, VISA en MasterCard) of autoriteiten zoals de Autoriteit Consument en Markt in en het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie in die regels en voorschriften vaststellen voor het verwerken van Transacties via de betaalmethode en/of het netwerk.
- 1.7 Betaalopdracht:** een opdracht tot overmaking van een geldbedrag van het Merchant PAY. account van de Merchant naar een EU-bankrekeningnummer van de Merchant of van derden waaraan de Merchant een betalingsverplichting heeft.
- 1.8 Boeksaldo:** het saldo van de door PAY. verwerkte Transacties voor de Merchant zoals ontvangen door PAY. (op een bankrekening van haar Stichting) van de betreffende Betaalinstrument Leveranciers, minus Merchantaansprakelijkheden en Vergoedingen.
- 1.9 Boetes:** geldbedragen (en de daaraan verbonden kosten) vastgesteld door Betaalinstrumentleveranciers en Betaalnetwerken in het geval dat de Merchant de regels van het Betaalnetwerk of van de Betaalinstrumentleverancier niet naleeft.
- 1.10 Chargeback:** door de Koper (of door de uitgever van de CreditCard) uitgevoerde herroeping van de Transactie via een CreditCard.
- 1.11 Clearingrekening,** rekening van Merchant in het SEPA gebied, waarop ontvangen gelden worden doorgestort.
- 1.12 Collector:** naast de handelingen van Processor, administreert PAY. tevens de geldstromen op het Merchant PAY. account, waaruit de Merchant Betaalopdrachten kan geven en levert PAY. aanverwante diensten, zoals - maar niet gelimiteerd tot - het verwerken van Chargebacks, storneringen en Refunds en de conversie van het Beschikbaar Saldo, zoals overeengekomen tussen partijen.
- 1.13 Deposit:** het door PAY. tijdens een bepaalde periode geblokkeerde gedeelte van het Boeksaldo om verwachte Merchantaansprakelijkheden af te dekken.

- 1.14 Diensten:** de door PAY. aangeboden diensten, waaronder inbegrepen internet billing & payment services en aanvullende diensten. PAY. vervult (afhankelijk van en conform de inhoud van de daartoe gesloten Overeenkomst) in deze hoedanigheid namens de Merchant de functie van Processor, van Processor en Collector of Service Provider.
- 1.15 Fair Use Policy:** een berekening uitgevoerd door PAY. van het gebruik van de Diensten door de Merchant op basis van percentages ten aanzien van Chargebacks, fraudemeldingen, storneringen, disputen, meldingen onterechte incasso's en Payment Platform/systeemgebruik of andere indicatoren berekend ten opzichte van de totale Transacties, over elke individuele maand. De reputatie van de Merchant kan worden geclassificeerd als fair, raised, exceeded of excessive, in overeenstemming met de daarbij behorende percentages zoals neergelegd in de tabel onder artikel 6.14. De percentages van de Merchant worden op verzoek kenbaar gemaakt door PAY..
- 1.16 Gemiddelde Transactievolume:** de Volume die Merchant gemiddeld over een periode van zes (6) maanden via PAY. verwerkt.
- 1.17 Koper:** de afnemer van diensten of producten van de Merchant.
- 1.18 KYC:** Know Your Customer - de wettelijke verplichting van een financiële instelling om haar klanten te identificeren, te verifiëren en te reviewen.
- 1.19 Merchant:** de onderneming welke Transacties door middel van een betaaldienst aangeboden door PAY. accepteert.
- 1.20 Merchantaansprakelijkheden:** Refunds, Chargebacks, Boetes, storneringen en/of andere terugdraaiingen van verwerkte Transacties en alle andere aansprakelijkheden ten aanzien van de Transacties waarvoor de Merchant verantwoordelijk is.
- 1.21 Overeenkomst:** de tussen PAY. en de Merchant gesloten overeenkomst, welke bestaat uit het voorblad, het tarievenblad, deze algemene voorwaarden, eventuele Addenda en eventuele wijzigingen daarin zoals overeengekomen tussen partijen.
- 1.22 PAY.:** de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid TinTel B.V., gevestigd te Spijkenisse, in het Handelsregister ingeschreven onder nummer 24283498.
- 1.23 Payment Platform:** de door PAY. gehanteerde software, systemen, infrastructuur en ondersteuning (handleidingen en support), inclusief - maar niet gelimiteerd tot - het Admin panel, betreffende de levering van de Diensten.
- 1.24 Processor:** PAY. handelt als technische interface tussen de Merchant en de Betaalinstrument Leveranciers. De Transacties worden verwerkt via PAY., PAY. stelt de benodigde rapportages op en levert eventueel aanverwante diensten en technische ondersteuning, zoals overeengekomen tussen partijen. De geldstromen worden rechtstreeks aan de Merchant uitbetaald door de Betaalinstrument Leveranciers.
- 1.25 Refund:** een terugbetaling van de oorspronkelijke Transactie (rollback).
- 1.26 Request:** een aanroep naar het Payment Platform door middel van een API of door de Merchant zelf.
- 1.27 Stichting:** Stichting Derdengelden PAY. is als derdengelden entiteit gelieerd aan Tintel B.V. en wordt door De Nederlandsche Bank in haar toezicht betrokken. De Stichting is in het Handelsregister ingeschreven onder nummer 50152769.
- 1.28 Toeslag:** Een opslag over de Vergoedingen of het Volume indien de Merchant niet langer classificeert als "Fair" of "Raised" onder de Fair Use Policy.

- 1.29 Transactie (TRX):** een betalingsopdracht geïnitieerd door de Koper of de Merchant, welke wordt verwerkt door PAY., ongeacht of deze succesvol wordt geautoriseerd.
- 1.30 Vergoedingen:** door de Merchant aan PAY. verschuldigde vergoedingen betreffende door PAY. aan de Merchant geleverde Diensten, bestaande uit eenmalige aansluitvergoedingen, maandelijkse abonnementsvergoedingen, transactievergoedingen en eventuele overige vergoedingen zoals vermeld in het tarievenblad.
- 1.31 Verkoopkanalen:** de locatie(s) waarop de Merchant wenst betaalmethoden via PAY. beschikbaar te stellen aan haar Kopers, waaronder, maar niet beperkt tot, websites (bij online shops), fysieke winkels en/of advertentie locaties (drukwerk).
- 1.32 Volume:** Het totale bedrag dat PAY. voor de Merchant als Collector of Processor verwerkt gedurende een maand.

## 2. Toepasselijkheid algemene voorwaarden

- 2.1** Deze Overeenkomst is van toepassing op alle Transacties die Merchant via PAY. verwerkt en alle Diensten die PAY. levert aan Merchant.
- 2.2** PAY. is gerechtigd om de Overeenkomst te wijzigen. Een wijziging wordt uiterlijk dertig (30) dagen van tevoren aangekondigd aan de Merchant. Indien de Merchant hiermee niet akkoord gaat, dient de Merchant de Overeenkomst binnen de gestelde dertig (30) dagen op te zeggen. De Merchant zal worden geacht de wijziging te hebben geaccepteerd na het verstrijken van de gestelde termijn en een opzegging is uitgebleven. Toepasselijkheid van algemene voorwaarden van Merchant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.3** In geval van onderlinge strijdigheid is de rangorde als volgt:
  - 1.** Regels van dwingend recht
  - 2.** Het voorblad bij de Overeenkomst
  - 3.** Addenda
  - 4.** Deze Algemene Voorwaarden
  - 5.** Regels van regeland recht

## 3. Aanvang, duur, opschorting en beëindiging van de overeenkomst

- 3.1** Een Overeenkomst komt tot stand door uitdrukkelijke aanvaarding door PAY. van een door de Merchant bij PAY. ingediende aanvraag.
- 3.2** De Overeenkomst treedt in werking na ondertekening van de Overeenkomst en wordt aangegaan voor de duur van één jaar (initiële termijn), waarna deze telkens stilzwijgend wordt verlengd voor onbepaalde tijd, tenzij opgezegd door een partij conform de bepalingen van deze Overeenkomst.
- 3.3** PAY. en de Merchant kunnen de Overeenkomst schriftelijk en met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden beëindigen, na het verstrijken van de initiële termijn. In het geval van een Pionier pakket, kunnen Partijen te allen tijde de Overeenkomst onmiddellijk (en PAY. met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand) beëindigen, tevens gedurende de initiële termijn. De Merchant kan tijdens de Initiële Termijn te allen tijde haar pakketkeuze upgraden in welk geval de Overeenkomst met één (1) jaar vanaf de wijzigingsdatum wordt verlengd. Beëindiging is pas mogelijk na verloop van dat jaar.
- 3.4** PAY. verplicht zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst haar Diensten ter beschikking te stellen, onder de voorwaarden en beperkingen zoals neergelegd in deze Overeenkomst.
- 3.5** De Overeenkomst wordt gesloten onder de voorwaarde dat de Merchant door de betreffende Betaalinstrumentleveranciers en (het) Betaalnetwerk(en) wordt geaccepteerd. De Merchant is verplicht om bij het verkrijgen van deze acceptatie volledige medewerking en alle noodzakelijke informatie te verlenen.
- 3.6** PAY. is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder (voorafgaande) ingebrekestelling en zonder ontstaan van enige aansprakelijkheid voor schade, op te schorten of te beëindigen indien:
- PAY. gegronde redenen heeft om vast te stellen dat Merchant haar verplichtingen uit de Overeenkomst, de overeenkomsten met Kopers, de toepasselijke wet- en regelgeving of regels/instructies van PAY., Betaalinstrumentleveranciers en/of Betaalnetwerken mogelijk niet zal nakomen;
  - faillissement of surséance van betaling van de Merchant is aangevraagd of uitgesproken of indien PAY. gegronde redenen heeft om vast te stellen dat Merchants faillissement of surséance van betaling aankomend is, of indien het voor Merchant op een andere manier niet mogelijk is om aan haar geldelijke verplichtingen te voldoen;
  - er sprake is van aantasting van de integriteit, reputatie of merk van het financiële stelsel en/of de Betaalnetwerken of indien er is sprake van (vermeende) fraude;
  - het risicoprofiel van de Merchant en/of de Transacties wezenlijk veranderen;
  - de Merchant haar activiteiten wezenlijk wijzigt zonder PAY. daarvan op de hoogte te stellen of zonder dat PAY. deze activiteiten heeft goedgekeurd;

- de Merchant Transacties verwerkt voor Verkoopkanalen die niet aan de Merchant toebehooren of er sprake is van enig ander misbruik of onrechtmatig gebruik van het Payment Platform;
- het Merchant PAY. account negatief is voor een periode langer dan veertien (14) dagen;
- er door de handelswijze van de Merchant schade aan de reputatie of het merk van PAY., Betaalinstrumentleveranciers en/of Betaalnetwerken wordt of dreigt te worden toegebracht;
- de Fair Use policy op een regel voor een opeenvolgende periode van zes (6) maanden als Exceeded wordt beoordeeld;
- de Fair Use policy op een regel voor een opeenvolgende periode van drie (3) maanden als Excessive wordt beoordeeld;
- een Betaalinstrumentleverancier en/of Betaalnetwerk PAY. hierom verzoekt; en/of
- Merchant een garantie zoals neergelegd in artikel 6.14 niet nakomt.

**3.7** Indien er zich omstandigheden als in artikel 3.6 voordoen dan is PAY. gerechtigd om één van, een combinatie van, of alle volgende stappen te ondernemen:

- De toegang tot het Payment Platform (al dan niet tijdelijk) te ontzeggen,
- nog niet uitgevoerde Transacties of (een gedeelte van) de Diensten op te schorten,
- al uitgevoerde Transacties ongedaan te maken,
- het Deposit te verhogen door reeds verwerkte Transacties vast te houden en niet ter beschikking te stellen aan Merchant als Boeksaldo om eventuele (redelijk) verwachte Merchantaansprakelijkheden af te dekken,
- de verplichtingen van PAY. uit de Overeenkomst (deels) op te schorten, zulks onverlet alle rechten en bevoegdheden van PAY.; en/of
- verdere door Betaalinstrumentleveranciers en/of Betaalnetwerken geïnstrueerde maatregelen te treffen.

In geval van opschorting conform bovenstaande, zal PAY. Merchant hiervan zo snel (als redelijkerwijs) mogelijk op de hoogte brengen en Merchant de mogelijkheid geven om de omstandigheden op te heffen. Indien de omstandigheid niet vatbaar is voor herstel of indien tien (10) werkdagen na de berichtgeving van PAY. omtrent de opschorting is verstreken, zal PAY. gerechtigd zijn om de Overeenkomst per direct te beëindigen. De Vergoedingen zijn direct opeisbaar en PAY. (of enige Betaalinstrumentleverancier) is geenszins aansprakelijk voor eventuele schade voortvloeiend uit een opschorting en/of beëindiging van de Overeenkomst conform deze bepalingen.

**3.8** In geval van beëindiging van de Overeenkomst zal de Merchant geen Transacties meer kunnen verwerken en behoudt zij slechts gedurende een periode van vijfendertig (35) dagen na beëindiging beperkt toegang tot het Payment Platform om haar transactie informatie op te halen. Het verwerken van Refunds en het handelen ten aanzien andere Merchantaansprakelijkheden zullen op verzoek manueel worden behandeld door PAY., tegenover een overeengekomen vergoeding.

**3.9** Alle bepalingen, condities en voorwaarden van de Overeenkomst die – om effectief te zijn – ook na beëindiging van de Overeenkomst van kracht dienen te blijven, zullen van kracht blijven na beëindiging.

## 4. Relatie merchant en betaalinstrument leveranciers

- 4.1** Merchant erkent dat voor het gebruik van bepaalde betaalmethoden goedkeuring noodzakelijk is van Betaalinstrumentleveranciers en/of Betaalnetwerken en dat enige afgegeven goedkeuring op elk moment door de Betaalinstrumentleverancier kan worden ingetrokken. Merchant erkent dat de Betaalinstrumentleveranciers geen onderaannemers zijn van PAY.. In het geval PAY. acteert als Collector, erkent de Merchant dat PAY. expliciet instructies van Merchant heeft gekregen om enige afdrachten van betreffende Betaalinstrumentleveranciers te ontvangen, namens de Merchant Het risico van afdracht van verwerkte Transacties door de Betaalinstrumentleverancier aan de Merchant (indien PAY. Processor is) of aan PAY. (indien PAY. Collector is) behoort toe aan Merchant en enige afdracht aan Merchant of PAY. zal finale afwikkeling door de betreffende Betaalinstrumentleverancier betekenen.
- 4.2** Bij enkele betaalmethoden komt ook een overeenkomst tussen de Merchant en Betaalinstrumentleveranciers tot stand. Additioneel zal de Merchant een overeenkomst dienen te tekenen met een Acquirer indien het Gemiddelde Transactievolume de limieten zoals vastgesteld door de Betaalnetwerken overschrijdt. Merchant geeft hierbij een volmacht aan PAY. om, gedurende de Overeenkomst, alle noodzakelijke documentatie en/of overeenkomsten met Betaalinstrumentleveranciers te ondertekenen namens de Merchant., ten behoeve van de continuering en goede levering van de Diensten.
- 4.3** Op de relatie tussen Merchant en Betaalinstrumentleveranciers zijn Algemene Voorwaarden van die betreffende partij van toepassing, welke Merchant zelf dient na te leven. PAY. zal deze kenbaar maken aan Merchant. Merchant erkent dat Betaalinstrumentleveranciers en/of Betaalnetwerken te allen tijde de Merchants toegang tot het betreffende betaalinstrument kan ontzeggen, zonder dat genoemde partijen en/of PAY. hiervoor aansprakelijk zijn.
- 4.4** Merchant dient bij acceptatie van CreditCard Transacties op eigen domein PCI-DSS compliant te zijn en bewijs hiervan te overleggen aan PAY.. PAY. is gerechtigd de verwerking van CreditCard Transacties op te schorten bij niet-naleving van deze bepaling.
- 4.5** Merchant erkent dat bepaalde betaalmethoden, waaronder, maar niet beperkt tot, CreditCards, Sofortbanking, telefonisch betalen en automatische incasso's een verhoogd frauderisico hebben. Merchant erkent dat zij aansprakelijk is voor alle Chargebacks en andere Merchantaansprakelijkheden met betrekking tot Transacties die zijn verwerkt onder deze Overeenkomst. Merchant zal PAY. vrijwaren ten aanzien van alle claims van Betaalinstrumentleveranciers en Betaalnetwerken. Deze aansprakelijkheid blijft ook na beëindiging van de Overeenkomst van toepassing. Merchant kan tegen een Chargeback in verweer gaan en PAY. zal zich redelijkerwijs inspannen om Merchant hierin te ondersteunen.

**4.6** Indien merchant gebruik maakt van End2End betalingen, waarbij PAY. als acquirer optreedt, dient zij binnen 48 uur na ontvangst van de betaalgarantie PAY. te informeren bij ontbrekende betalingen. PAY. is nimmer verantwoordelijk voor niet ontvangen betalingen.

**4.7** Merchant verklaart op de hoogte te zijn van en te handelen conform alle regels en voorschriften van Betaalinstrumentleveranciers en Betaalnetwerken en zal eventuele wijzigingen hiervan direct doorvoeren. Merchant is aansprakelijk voor alle daaruit voortvloeiende Merchantaansprakelijkheden in het geval van het niet-nakomen van deze verplichting en alle Boetes met betrekking tot Transacties die zijn verwerkt onder deze Overeenkomst. Merchant zal PAY. vrijwaren ten aanzien van alle claims van Betaalinstrumentleveranciers en Betaalnetwerken. Deze aansprakelijkheid blijft ook na beëindiging van de Overeenkomst van toepassing.

Merchant gaat ermee akkoord dat PAY. de gegevens ten aanzien van de Merchant en haar Transacties mogen doorgeven aan Betaalinstrumentleveranciers en Betaalnetwerken, samen met alle andere noodzakelijke account- en persoonlijke informatie, om de Betaalinstrumentleveranciers in staat te stellen de Transacties te kunnen initiëren en verwerken en om aan haar rechten en verplichtingen jegens de Merchant onder haar algemene voorwaarden te voldoen. PAY. behoudt zich het recht voor om op elk moment van Acquirer te veranderen, zonder dat daarvoor toestemming door of notificatie aan de Merchant noodzakelijk is. Het staat PAY. vrij om transacties te routeren naar eigen inzicht over de verschillende acquirers. In de annex treft u nadere informatie aan over onze acquirers met wie PAY. samenwerkt voor het kunnen aanbieden van creditcard verwerking.

## 5. Rechten en verplichtingen PAY.

**5.1** Bij de verwerking van Transacties door het Payment Platform en PAY., beperkt het handelen van PAY. zich tot het uitsluitend optreden als intermediair en PAY. is op generlei wijze aansprakelijk voor schade in welke vorm dan ook voortvloeiend uit de Transacties. PAY. is geen partij bij de koopovereenkomst tussen Merchant en Koper(s). In geen geval zal PAY. aansprakelijk zijn voor de betaling door de Koper aan de Merchant of voor de levering van de goederen of diensten aan de Koper.

**5.2** PAY. voert de Overeenkomst uit met de nodige zorgvuldigheid, naar beste inzicht en vermogen waarbij rekening wordt gehouden met de gerechtvaardigde belangen van de Merchant. Alle door PAY. aangegane verplichtingen in het kader van een Overeenkomst behelzen een inspanningsverbintenis.



- 5.3** PAY. verklaart hierbij zorg te dragen voor de veiligheid van het Payment Platform en de beveiligde opslag van Transactiegegevens, in overeenstemming met (onder meer) de PCI-DSS regels van de Betaalnetwerken. PAY. is hierbij verantwoordelijk voor de beveiliging van Transactiegegevens voor zover deze in bezit zijn van, verwerkt of doorgestuurd door PAY. namens de Merchant. De Merchant is en blijft zelf verantwoordelijk voor de beveiliging van zijn eigen Verkoopkanalen, alsmede de beveiliging van digitaal verstuurd informatie aan PAY., Betaalinstrumentleveranciers en/of Betaalnetwerken. PAY. is nimmer aansprakelijk voor schade als gevolg van een inbreuk op de veiligheid van het Payment Platform of Transactiegegevens, indien PAY. kan aantonen dat zij alle redelijke maatregelen heeft genomen om het Payment Platform te beveiligen en conform haar wettelijke verplichtingen heeft gehandeld.
- 5.4** PAY. draagt ervoor zorg dat de Merchants Transactiegegevens tot tenminste één (1) jaar terug zijn te raadplegen via het Payment Platform. PAY. behoudt zich het recht voor om te allen tijde toegang tot het Payment Platform (al dan niet tijdelijk) te blokkeren en/of te limiteren (zoals bijvoorbeeld het aantal gebruikers) indien zij dit redelijkerwijs nodig acht om het Payment Platform en haar operationele werking te beschermen.
- 5.5** PAY. is niet verantwoordelijk voor het blijvende aanbod, de beschikbaarheid en de goede werking van de (betaal)diensten en betaalmethoden van Betaalinstrumentleveranciers en Betaalnetwerken. PAY. is gerechtigd haar Diensten te allen tijde aan te passen zolang het de functionaliteiten van de dienstverlening niet dusdanig aantast. PAY. behoudt het recht om Diensten op elk moment te wijzigen en hierdoor de bepalingen van deze Overeenkomst aan te passen. PAY. zal hiervoor Merchant uiterlijk dertig (30) dagen voor de inwerkingtreding op de hoogte stellen. Indien Merchant niet akkoord gaat met de wijziging, zal zij binnen de gestelde termijn de Overeenkomst dienen op te zeggen. Bij het uitblijven van een dergelijke opzegging, zal worden verondersteld dat de wijziging is geaccepteerd door de Merchant. In bepaalde uitzonderlijke gevallen (bijvoorbeeld indien PAY. het vermoeden heeft van fraude, een faillissement, surséance of een inbreuk op wettelijke verplichtingen door de Merchant) is PAY. gerechtigd om wijzigingen in de Overeenkomst door te voeren, zonder voorafgaande notificatie aan de Merchant. PAY. zal de Merchant uiterlijk dertig (30) dagen voor de wijziging - voor zover mogelijk en voor zover geoorloofd door de Betaalinstrumentleverancier - inlichten in geval een Betaalinstrumentleverancier haar dienstverlening aanpast of de overeenkomst tussen PAY. en een Betaalinstrumentleverancier wordt beëindigd, waardoor de Merchant niet langer gebruik kan maken van de betaalmethode. PAY. wijst elke vorm van aansprakelijkheid van de hand voor eventuele schadelijke gevolgen die kunnen voortvloeien uit wijzigingen die worden aangebracht aan de Diensten of de Overeenkomst.
- 5.6** PAY. garandeert een beschikbaarheid van 99,9%, van het Payment Platform, uitgezonderd beschikbaarheid van derden, waaronder maar niet beperkt tot, diensten van Betaalinstrumentleveranciers en Betaalnetwerken. Bij een lagere beschikbaarheid dan 99,9% heeft de Merchant recht op een eenmalige korting op de maandelijkse pakketvergoeding(en), conform de weergave op de volgende pagina.

Beschikbaarheid	Korting
99,5 % - 99,9 %	25 %
99,0 % - 99,5 %	50 %
98,0 % - 99,0%	75 %
Lager dan 98,0%	100 %

- 5.7** Om de financiële risico's verbonden met de Diensten af te dekken, erkent Merchant dat PAY. te allen tijde gerechtigd is een Deposit instellen of een reeds ingestelde Deposit te aan te passen om verwachte Merchantaansprakelijkheden, en/of toekomstige Vergoedingen te ondervangen. PAY. zal dit recht met voldoende zorgvuldigheid uitoefenen. PAY. is gerechtigd om het Boeksaldo te gebruiken om het Deposit aan te vullen. PAY. zal een aanpassing van het Deposit alleen doorvoeren indien het risicoprofiel van Merchant en/of van de Transacties dusdanig veranderen dat een aanpassing redelijk is. Indien Merchant niet akkoord gaat met de aanpassing, zal PAY. het recht hebben om de Diensten voor het betreffende Verkoopkanaal op te schorten en/of Volume limieten in te stellen. Het Deposit wordt vastgehouden tot maximaal zes (6) maanden na beëindiging van de Overeenkomst om eventuele toekomstige Merchantaansprakelijkheden af te dekken.
- 5.8** PAY. is gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst (deels) uit te besteden aan een derde partij.
- 5.9** PAY. is gerechtigd om zelfstandig een Refund uit te voeren indien een Transactie dispuut door de Merchant langer dan zeven (7) dagen onbeantwoord blijft of indien Merchant binnen de Fair Use Policy indicator 'disputen in PAY.' als Exceeded wordt gemarkeerd. PAY. zal niet aansprakelijk zijn voor enige schade of verliezen die de Merchant lijdt door enige handeling van PAY. conform deze bepaling.

## 6. Rechten en verplichtingen merchant

- 6.1** Merchant zal alle medewerking verlenen en alle informatie verstrekken die noodzakelijk is voor PAY. om: (i) haar Diensten te leveren; (ii) de Merchant, haar aandeelhouder(s) en bestuurder(s) te identificeren en te verifiëren; (iii) Merchant's naleving conform deze Overeenkomst, toepasselijke wet- en regelgeving en/of de regels van Betaalinstrumentleveranciers en/of Betaalnetwerken te verifiëren; (iv) Merchants financiële positie en risicoprofiel te valideren; (v) Merchants Verkoopkanalen en activiteiten te verifiëren; en/of (vi) enig andere eerder verstrekte informatie te verifiëren. PAY. behoudt zich het recht voor om verdere informatie of vervanging van verlopen documenten op te vragen, indien dit redelijkerwijs nodig is, volgens PAY., een Betaalinstrumentleverancier en/of Betaalnetwerk, om haar/hun diensten

te kunnen verlenen, ofwel om te voldoen aan de wet en regelgeving. Indien Merchant deze informatie niet verstrekt (binnen een redelijke termijn zoals aangegeven door PAY.), behoudt PAY. het recht voor om haar Diensten (al dan niet tijdelijk) op te schorten conform artikel 3.5.

- 6.2** Merchant is verplicht PAY. onverwijld - uiterlijk binnen drie (3) dagen - te informeren over alle wijzigingen in: (i) aangeleverde KYC informatie (inclusief - maar niet gelimiteerd tot - haar juridische structuur of zeggenschapsverhoudingen binnen de groep waartoe de Merchant behoort of overige (financiële) samenwerkingsverbanden waarin zijn onderneming deelneemt of deel van uitmaakt), (ii) Merchants financiële positie (inclusief - maar niet gelimiteerd tot - een verwachte liquidering, faillissement of enige andere wijzigingen die van invloed zijn op Merchants nakoming van de Overeenkomst).
- 6.3** Merchant is zelf verantwoordelijk voor de koppeling tussen het Payment Platform en de Verkoopkanalen en zal dit opzetten en onderhouden conform de specificaties en instructies van PAY.. Merchant beheert zijn aansluiting op het Payment Platform onder zijn uitsluitende verantwoordelijkheid. Merchant is verantwoordelijk voor het handelen en/of nalaten van haar werknemers en/of andere aangewezen personen die opereren als gebruikers van het Payment Platform onder haar account en eventuele niet-naleving van de gebruikersvoorwaarden die van toepassing zijn op het PAY. Admin panel.
- 6.4** Merchant zal de regels en instructies van PAY., Betaalinstrumentleveranciers en Betaalnetwerken ten alle tijde nakomen. Indien de Merchant niet voldoet aan haar verplichtingen in dit artikel, zal PAY. gerechtigd zijn om haar Diensten (deels) op te schorten conform artikel 3.5 en verder.
- 6.5** Ten aanzien van creditcardtransacties, gelden de volgende voorwaarden:
- De Merchant erkent dat een autorisatie van een Transactie geen garantie is van betaling of acceptatie van de Transactie en dat het alleen een indicatie is van de Koper's kredietlimiet op het moment van het autorisatieverzoek.
  - Merchant zal de beeldmerken/ logo's van Betaalnetwerken niet gebruiken om enige vorm van autorisatie door een Betaalnetwerk te suggereren ten aanzien van Merchants' goederen en/of diensten en zulke beeldmerken/ logo's zullen adequaat en prominent worden geplaatst op de Verkoopkanalen, met als doeleinden om Kopers te informeren dat creditcard betalingen worden geaccepteerd. Zulke plaatsingen kunnen onderhevig zijn aan goedkeuring en instructies van PAY., Betaalinstrumentleveranciers en/of Betaalnetwerken.
- 6.6** Merchant erkent dat zij te allen tijde - gedurende de Overeenkomst en na beëindiging daarvan - aansprakelijk is voor alle Transacties verwerkt onder haar Merchantaccount en alle daaruit voortvloeiende Merchantaansprakelijkheden. Merchant is verplicht om zorg te dragen dat via het Payment Platform uitgevoerde Transacties niet in strijd zijn met geldende wet- en regelgeving, de regels van PAY., Betaalinstrumentleveranciers en Betaalnetwerken. Bij niet nakoming van deze bepaling is PAY. gerechtigd haar Diensten op te schorten conform artikel 3.6 en/of een direct opeisbare boete van € 2.500,- (zeggetweeduizend vijfhonderd euro) per constatering te vorderen. Eventuele Boetes van Betaalinstrumentleveranciers en/of Betaalnetwerken worden doorbelast aan Merchant met een opslag van 15% administratiekosten.

- 6.7** Merchant vrijwaart PAY. voor alle aanspraken en claims van Kopers, Betaalinstrument Leveranciers, Betaalnetwerken en/of derden ten aanzien van Transacties of enige andere aanspraken welke (mede) het gevolg zijn van enige tekortkoming van Merchant ter zake van haar dienstverlening, niet-nakoming van enige garantieverplichtingen onder deze Overeenkomst, enig handelen of nalaten van Merchant of welke samenhangen met de niet naleving van eisen welke Betaalinstrumentleveranciers en/of Betaalnetwerken aan Merchants stellen, waaronder inbegrepen Merchantaansprakelijkheden, en Merchant zal PAY. schadeloos stellen en vrijwaren voor alle bijbehorende kosten (met inbegrip van kosten van juridische bijstand) die PAY. redelijkerwijs maakt ten aanzien van een dergelijke claim.
- 6.8** Merchant is verantwoordelijk om alle nieuwe Verkoopkanalen en/of de verkoop van nieuwe goederen en/of diensten (die niet vallen onder eerder afgegeven goedkeuring daarvan door PAY.), aan te melden bij PAY.. PAY. is te allen tijde gerechtigd om een Verkoopkanaal of een activiteit af te keuren. Het verwerken van Transacties door PAY. van een dergelijk Verkoopkanaal of activiteit betekent nimmer een automatische goedkeuring daarvan door PAY.. Merchant is niet gerechtigd om Transacties van derde partijen of van verkoopkanalen die niet behoren aan de Merchant te verwerken.
- 6.9** Merchant is verplicht ieder opslagmedium waarop gegevens omtrent de Transacties worden geregistreerd, gedurende een periode van vierentwintig (24) maanden na het beschikbaar komen van die gegevens op een veilige manier te bewaren, zodanig dat deze gegevens niet inzichtelijk kunnen zijn of raken voor derden. Merchant zal op eerste verzoek van PAY. deze gegevens (of het relevante gedeelte daarvan) aan PAY. binnen veertien (14) dagen beschikbaar stellen en zal alle overige niet-buikbare of overbodige informatie vernietigen.
- 6.10** Merchant mag bij het accepteren van Transacties geen informatie, zoals pinggegevens of andere vertrouwelijke gegevens, opslaan of op een andere manier bewaren.
- 6.11** Ten aanzien van Transacties leveren de door of ten behoeve van PAY. vastgelegde gegevens volledig bewijs op tussen Partijen, behoudens tegenbewijs.
- 6.12** Merchant dient klachten over Transacties zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een (1) maand na de desbetreffende Transactie schriftelijk aan PAY. mede te delen. Indien deze termijn is verlopen, wordt Merchant geacht de Transactie en de daar uit voortvloeiende vergoedingen goedgekeurd te hebben.
- 6.13** In het geval van (het vermoeden van) een datalek bij uw organisatie waar mogelijk Betaalgegevens bij betrokken zijn, dient u PAY. onverwijld op de hoogte te stellen van dit datalek. PAY. of autoriteiten zoals toezichthouders kunnen om additionele informatie verzoeken met betrekking tot dit datalek in welk geval u dergelijke informatie per omgaande zult verstrekken.
- 6.14** De Merchant garandeert aan PAY. dat:
- Alle aangeleverde KYC informatie van de Merchant volledig en juist is;
  - de Merchant geen goederen of diensten aanbiedt: (i) van derden partijen; (ii) die buiten de gebruikelijke activiteiten van Merchant vallen (tenzij PAY. goedkeuring heeft verleend); (iii) waarvan het aanbieden, verhandelen, in bezit hebben of gebruik daarvan volgens de wet strafbaar is of strijdig is met het door PAY., de Betaalinstrumentleveranciers en/of Betaalnetwerken gevoerde acceptatiebeleid; en/of inbreuk maken op (intellectuele) eigendomsrechten van derden;

- de Merchant niet de Diensten zal gebruiken op enige wijze dat in strijd is met toepasselijke wet- en regelgeving en/of de Betaalnetwerk regels en wat ertoe leidt dat PAY. en/of Betaalinstrumentleveranciers onderhevig worden aan enig (rechtelijk) onderzoek, vervolging of juridische procedures
- de Merchant over alle vereiste goedkeuringen en/of licenties beschikt en zal blijven beschikken die van toepassing zijn op haar activiteiten;
- de Merchant zijn verplichtingen jegens de Koper in goed vertrouwen en in overeenstemming met haar eigen voorwaarden/overeenkomst nakomt dat zij over voldoende financiële middelen beschikt om haar verplichtingen onder deze Overeenkomst na te komen;
- de Merchant zich zal houden aan alle toepasselijke wet- en regelgeving, inclusief - maar niet gelimiteerd tot - Europese wet- en regelgeving omtrent koop of afstand en bescherming persoonsgegevens en Betaalnetwerk regels, inclusief de PCI-DSS voorwaarden;
- de Merchant voldoet aan alle vereisten ten aanzien van de Verkoopkanalen en/of Transacties die toepasselijke wet- en regelgeving (zowel in haar thuisland als de landen waar zij producten/diensten verkoopt), Betaalinstrumentleveranciers en/of Betaalnetwerken hieraan stellen, inclusief - maar niet gelimiteerd tot - de documentatie van Transacties, een gedocumenteerde en gepubliceerde klachtenprocedure en refund-procedure, en dat de via PAY. aangeboden Diensten niet zullen worden gebruikt in strijd met deze bepaling;
- de Merchant geen transacties verwerkt namens derde partijen of voor activiteiten die niet zijn/worden goedgekeurd door PAY., Betaalinstrumentleveranciers en/of Betaalnetwerken;
- de Merchant, ten tijde van een Transactie, de Koper duidelijk informeert over eventuele restricties ten aanzien van zijn retourneringsbeleid;
- de Merchant niet het gebruik van bepaalde betaalmethoden zal discrimineren of ontmoedigen en dat zij geen surcharge zal toepassen op creditcardtransacties;
- de Merchant geen Transactie zal verwerken die reeds is onderworpen aan een Chargeback;
- de Merchant zich onthoudt van activiteiten welke verboden zijn door en/of schade kunnen toebrengen aan de reputatie of het merk van PAY., Betaalinstrumentleveranciers en/of Betaalnetwerken.

De Merchant erkent dat zij, haar reputatie (middels de Fair Use Policy) en haar Verkoopkanalen of kantoren zullen zijn onderworpen aan periodieke monitoring. PAY., de Betaalinstrumentleveranciers en/of de Betaalnetwerken zijn te allen tijde gerechtigd om technische/financiële beoordelingen, controles of inspecties uit te voeren op de Merchant, de Verkoopkanalen of kantoren van de Merchant om naleving van haar verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst, de regels van Betaalnetwerken en/of de betreffende (wet- en) regelgeving te valideren. De Merchant zal alle relevante informatie en documentatie aanleveren die redelijkerwijs wordt verzocht en elke uitvoering van deze bepaling faciliteren.

### Fair Use tabel:

Indicator	Fair	Raised	Exceeded	Excessive
Chargebacks op Creditcards	< 5 of < 0,3%	0,3% tot 0,5%	0,5% tot 0,75%	> 0,75%
Fraude meldingen op Creditcards	< 10 of < 0,6%	0,6% tot 0,75%	0,75% tot 1,0%	> 1,0%
Klantstoring op SEPA Incasso	< 25 of < 5,0%	5,0% tot 7,5%	7,5% tot 10,0%	> 10%
MOI meldingen op SEPA Incasso	< 5 of < 0,1%	0,1% tot 0,2%	0,2% tot 0,25%	> 0,25%
Fraude via IBAN	< 10 of < 0,2%	0,2% tot 0,3%	0,3% tot 0,5%	> 0,5%
Disputen in PAY.	< 3 of < 0,5%	0,2% tot 0,5%	0,5% tot 1,0%	> 1,0%
Communicatie uitval (Exchange)	< 100 of < 1,0%	1,0% tot 2,0%	2,0% tot 2,5%	> 2,5%
Gegenereerde API Errors	< 100 of < 1%	1,0% tot 1,5%	1,5% tot 2,5%	> 2,5%
API Requests-vs-TRX ratio	< 1.000 of < 4x	4x tot 5x	5x tot 6x	> 6x
TRX-vs-Succes	< 100 of > 60%	60% tot 40%	40% tot 25%	< 25%

\* Calculatie per individuele maand

## 7. Afdrachten en PAY. account

- 7.1** Indien PAY. optreedt als zowel Processor als Collector is dit artikel 7 aanvullend van toepassing. Merchant geeft hierbij PAY. (en haar Stichting) toestemming voor het ontvangen van gelden van Kopers, voortvloeiend uit de verwerkte Transacties.
- 7.2** PAY. zal periodiek het Beschikbaar Saldo ter beschikking stellen aan de Merchant via het Merchant PAY. account, in overeenstemming met de voorwaarden zoals neergelegd in dit artikel 7. Deze verplichting zal nimmer worden beperkt door enige beperking van aansprakelijkheid zoals neergelegd in deze Overeenkomst.
- 7.3** Indien Merchant verzoekt om (een gedeelte van) het Boeksaldo te converteren naar een andere valuta dan waarin de originele Transactie is verwerkt, dan zal PAY. Merchant via het Payment Platform op de hoogte stellen van de gebruikte valutakoers. Merchant zal eventueel bezwaar tegen de valutakoers binnen dertig (30) dagen schriftelijk kenbaar maken aan PAY., op straffe van verval van haar recht.
- 7.4** PAY. is enkel verplicht het Boeksaldo naar Merchant over te boeken op het moment dat de geldbedragen van verwerkte Transacties daadwerkelijk door de PAY. (via de Stichting) zijn ontvangen van de Kopers via de Betaalinstrument Leveranciers. Indien PAY. verwerkte Transacties reeds heeft vooruitbetaald voordat de gelden zijn ontvangen en de Betaalinstrumentleveranciers verzuimen in hun verplichting hiertoe, behoudt PAY. zich het recht voor om het Boeksaldo hiermee te verrekenen of Merchant te verzoeken tot aanvulling van het Merchant PAY. account.

**7.5** Merchant zal te allen tijde een positieve balans aanhouden op het Merchant PAY. account. Indien het Boeksaldo niet voldoende is om enige Merchantaansprakelijkheden of Betaalopdrachten af te dekken, zal de Merchant het betreffende bedrag binnen veertien (14) dagen overmaken naar PAY.. PAY. behoudt zich het recht voor om haar Diensten (gedeeltelijk) op te schorten conform artikel 3.5, rente te berekenen en alle andere rechtsmaatregelen te nemen zoals voorzien in de wet.

**7.6** Merchant heeft het recht om - eenmaal per jaar - een auditor aan te wijzen om de relevante administratie van PAY. ten aanzien van het Merchant PAY. account en het Boeksaldo te verifiëren. De kosten hiervoor komen voor rekening van de Merchant, tenzij de audit een discrepantie vertoont van meer dan 10% tussen de administratie van PAY. en de door de Merchant ontvangen gelden.

De Stichting ontvangt de betalingen waarvoor autorisatie is verleend op een derdengeldenrekening die uitsluitend bestemd is voor het ontvangen, tijdelijk beheren en uitkeren van gelden afkomstig van geautoriseerde Transacties verband houdend met de Diensten, welke rekening wordt gehouden bij een kredietinstelling met een vergunning op grond van de Nederlandse wet 'Wet op het financieel toezicht' (Wft). PAY. wijst de Merchant er hierbij op dat hij zich tegen enig uitbetalingsrisico van de Stichting kan verzekeren.

## 8. Betaalopdrachten en refunds

**8.1** Merchant erkent dat een Transactie kan worden gestorneerd als deze wordt betwist, wordt omgekeerd om welke reden dan ook, niet bevoegd was of de Betaalinstrumentleverancier reden heeft om te geloven dat de Transactie niet was toegestaan, of (naar verluidt) op onwettige wijze is uitgevoerd, als verdacht wordt gezien, of in strijd is met deze Overeenkomst en/of de regels van Betaalinstrumentleveranciers en/of Betaalnetwerken.

**8.2** In navolging op artikel 8.1, dient Merchant PAY. en Betaalinstrumentleveranciers te helpen en alle verzochte informatie aan te leveren om de betreffende Transactie(s) te onderzoeken.

**8.3** Indien het Beschikbaar Saldo op het Merchant PAY. account onvoldoende is om een terugbetaling te dekken, dient Merchant het bedrag van de terugbetaling en alle andere eventuele kosten die verbonden zijn aan de terugbetaling onmiddellijk aan PAY. te restitueren.

**8.4** Betaalopdrachten en Refunds worden door PAY. binnen een werkdag, indien het Boeksaldo van de Merchant dit toelaat, overgeboekt naar de aangewezen ontvanger van de uitbetaling/Refund. Het saldo van Merchant mag door de uitbetaling of Refund niet onder het Beschikbaar Saldo komen. Daarbij wordt rekening gehouden met eventuele Deposits en/of uitbetaaldrempels.



- 8.5** PAY. heeft het recht om de uitvoering van een Transactie, Betaalopdracht of Refund te weigeren indien:
- De opdracht onjuiste, onvolledige of onduidelijke gegevens bevat;
  - het Beschikbaar Saldo te laag is.
  - de Transactie het gestelde Deposit niveau overschrijdt;
  - er reden is om te veronderstellen dat Merchant betrokken is bij frauduleuze handelingen of er sprake is van frauduleus gebruik of misbruik van het Payment Platform;
  - er reden is om te veronderstellen dat Merchant of de betreffende Transactie, Betaalopdracht of Refund betrokken is bij witwas- of terrorismefinancierings-praktijken;
  - de bankrekening of het Merchant PAY. account van Merchant geblokkeerd is;
  - het Gemiddelde Transactievolume - zonder enige voorafgaande opgave van reden door Merchant - materieel overschrijdt; en/of
  - er reden is om te veronderstellen dat deze in strijd is met wet- en regelgeving.

## 9. Vergoedingen

- 9.1** De Merchant is voor de ontvangst van de Diensten de Vergoedingen aan PAY. verschuldigd.
- 9.2** PAY. is gerechtigd Vergoedingen te wijzigen. Een tariefswijziging wordt uiterlijk dertig (30) dagen van tevoren aangekondigd aan de Merchant. Indien de Merchant hiermee niet akkoord gaat, dient de Merchant de Overeenkomst binnen de gestelde dertig (30) dagen op te zeggen. De Merchant zal worden geacht de wijziging te hebben geaccepteerd na het verstrijken van de gestelde termijn en een opzegging is uitgebleven. PAY. factureert de door Merchant verschuldigde aansluitvergoedingen na ondertekening van de Overeenkomst.
- 9.3** Aanvullend op het bepaalde in artikelen 9.2 en 9.4, PAY. is gerechtigd een toeslag van 1,0% over het Volume van een specifieke maand te berekenen per overtreding van een specifieke of meerdere Fair Use Policy indicator(en) indien het percentage in die bepaalde maand in de categorie Excessive valt.
- 9.4** Aanvullend op het bepaalde in artikelen 9.2 en 9.3, PAY. is gerechtigd een toeslag van 10,0% over de gefactureerde Vergoedingen van een specifieke maand te berekenen per overtreding van een specifieke of meerdere Fair Use Policy indicator(en) indien het percentage in een bepaalde maand in de categorie Exceeded valt.
- 9.5** PAY. factureert de door Merchant Vergoedingen (niet zijnde Transactie Vergoedingen) maandelijks en één (1) maand vooruit. Transactie Vergoedingen worden wekelijks of maandelijks gefactureerd, in overeenstemming met de Merchant. Vergoedingen zullen - afhankelijk van de type Vergoeding - worden ingehouden op het Boeksaldo, worden geïnd via automatische incasso afgegeven door Merchant of binnen veertien (14) dagen na facturatie door Merchant betaald.
- 9.6** Bij in gebreke van een tijdige betaling, is Merchant PAY. de wettelijke buitengerechtelijke incasso-vergoedingen verschuldigd.



- 9.7** PAY. is gerechtigd de (al dan niet opeisbare) vergoedingen, Toeslagen en Boetes te verrekenen met (al dan niet opeisbare) tegenvorderingen van de Merchant op PAY.. Dit ongeacht de valuta waarin Vergoedingen en tegenvorderingen luiden.
- 9.8** Alle Vergoedingen, belastingen en heffingen welke betrekking hebben op door PAY. bij Betaalinstrumentleveranciers aangegane verplichtingen ten behoeve van de Merchant komen voor rekening van Merchant.
- 9.9** Indien Merchant voor beëindiging van de Overeenkomst (deels) geen gebruik maakt van de Diensten (c.q. geen (of minder) Transacties verwerkt via PAY.) voor een aaneen lopende periode van twee (2) maanden of langer, is PAY. gerechtigd om een minimum factuurbedrag in rekening te brengen, vanaf het moment van verminderd gebruik tot het moment dat de Merchant weer de Gemiddelde Transactievolume verwerkt via PAY. of de overeenkomst is beëindigd. Het minimum factuurbedrag zal bestaan uit 75% van de gemiddelde gefactuurde vergoedingen over de zes (6) maanden voorafgaand aan de betreffende periode.
- 9.10** Tegenover Merchant strekt een afschrift uit de administratie van PAY. tot volledig bewijs.
- 9.11** Alle vermelde Vergoedingen zijn exclusief BTW. Vergoedingen zijn onder voorbehoud van BTW wijzigingen.

## 10. Aansprakelijkheid

- 10.1** De totale aansprakelijkheid van PAY. wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst is beperkt tot vergoeding van de directe schade tot maximaal het bedrag van de bedongen Vergoedingen over de zes (6) maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis (excl. BTW), met een maximum van €25.000,- (zegge vijfentwintigduizend euro) per schadegeval. Een reeks van incidenten telt als één (1) incident. In geen geval zal de totale schadevergoeding voor directe schade meer bedragen dan €75.000,- (zegge vijfenzeventigduizend euro) per kalenderjaar.
- 10.2** PAY's totale aansprakelijkheid ten aanzien van geleverde betaalterminal(s), wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen conform clause 13 of uit enige andere hoofde, inclusief enige garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor de betreffende betaalterminal(s) bedongen prijs.
- 10.3** Aansprakelijkheid van PAY. voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, verlies van data uit welken hoofde dan ook, is uitgesloten.
- 10.4** PAY. is in geen geval aansprakelijk indien Merchant verplichtingen, waaronder verplichtingen jegens Betaalinstrument Leveranciers, niet nakomt.
- 10.5** Iedere claim tegen PAY. verloopt door het verstrijken van een periode van zes (6) maanden nadat het schadeveroorzakende incident aan de Merchant is bekend geworden behoudens de schriftelijke erkenning van de claim door PAY..

# 11. Geheimhouding en privacy

- 11.1** PAY. verplicht zich tot geheimhouding met betrekking tot alle informatie inzake de voor de Merchant verwerkte Transacties en alle informatie welke redelijkerwijs als vertrouwelijk kan worden geacht, behoudens voor zover een wettelijke informatieplicht hieraan in de weg staat.
- 11.2** Merchant verplicht zich tot geheimhouding met betrekking tot alle informatie inzake de voor de Merchant verwerkte Transacties, waaronder maar niet beperkt tot kaartgegevens en rekeninginformatie, en alle informatie welke redelijkerwijs als vertrouwelijk kan worden geacht, behoudens voor zover een wettelijke informatieplicht hieraan in de weg staat. Merchant zal onverwijld PAY. informeren indien (het vermoeden bestaat dat) een veiligheidsinbreuk heeft plaatsgevonden ten aanzien van Transactie data.
- 11.3** Merchant verplicht zich tot geheimhouding met betrekking tot de techniek, waaronder maar niet beperkt tot de transactiegateway, de beschikbare features en de vergoedingen waartegen zij haar diensten aanbiedt. Indien Merchant een prijsvoorstel of speciale tarieven deelt met derden is het PAY. toegestaan om met terugwerkende kracht (voor een periode van maximaal twaalf (12) maanden) haar standaardtarieven door te rekenen op basis van nacalculatie.
- 11.4** PAY. zal bij het verrichten van Diensten persoonsgegevens van Kopers verwerken. PAY. doet dit in hoedanigheid van Verwerkingsverantwoordelijke als bedoeld in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en zij zal zorgdragen dat de gegevens uitsluitend overeenkomstig de vereisten als bepaald in de AVG verwerkt zullen worden. Louter voor zover het verrichten van Diensten meebrengt dat dat PAY. als Verwerker optreedt, kan Merchant een verwerkersovereenkomst, in overeenstemming met het bepaalde in artikel 28 AVG, aanbieden, welke PAY. na accordering zal retourneren. Elke partij zal passende technische en organisatorische (beveiligings)maatregelen nemen ter bescherming van de persoonsgegevens tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking, in overeenstemming met de (Nederlandse of enig andere voor Merchant toepasselijke) AVG.
- 11.5** Merchant verplicht zich tot doorgave van de geheimhoudingsplicht aan voor haar werkzame personen of derden (in het geval van uitbestede werkzaamheden) welke toegang krijgen tot het Payment Platform en/of de Transactiegegevens. Merchant zal al hetgeen redelijkerwijs mogelijk is doen om nakoming daarvan te bewerkstelligen.

## 12. Intellectueel eigendom

- 12.1** Alle rechten van intellectueel eigendom, alsmede alle soortgelijke rechten, op alle aangeboden Diensten, het Payment Platform, de aanverwante producten en informatie berusten uitsluitend bij PAY. of diens licentiegevers.
- 12.2** PAY. verleent, onder de voorwaarden zoals vastgelegd in de Overeenkomst, aan Merchant de niet exclusieve, niet overdraagbare licentie om de ter beschikking gestelde software te gebruiken voor zover dat noodzakelijk is voor het overeengekomen gebruik van het Payment Platform. Sublicenties zijn niet toegestaan.
- 12.3** In het geval de Overeenkomst wordt beëindigd door PAY. of Merchant, al dan niet in overeenstemming, dan is Merchant verplicht alle Diensten en applicaties van PAY. binnen vierentwintig (24) uur na einde Overeenkomst te verwijderen van zijn servers.
- Merchant zal PAY. onmiddellijk op de hoogte stellen van enige claims van derden dat het gebruik van de Diensten, het Payment Platform of ander ter beschikking gesteld materiaal door PAY. (vermeend) inbreuk maken op de eigendomsrechten van de derde. PAY. zal, naar eigen inzicht en kosten, zorgdragen voor continuering van (de betreffende onderdelen van) de Diensten; de inbreuk makende onderdelen van de Diensten vervangen of aanpassen of – indien het voorgaande niet redelijk en commercieel haalbaar is volgens PAY. – deze Overeenkomst ontbinden. PAY. zal de Merchant vrijwaren voor enige schade voortvloeiend uit dergelijke claims, behoudens de Merchants verplichting om PAY. waar mogelijk te assisteren en zich te onthouden van enige handelingen die PAY.'s positie kunnen schaden en alle handelingen te ondernemen om de schade (voor zover mogelijk) te beperken.

## 13. Betaalterminals

- 13.1** Indien Merchant betaalterminals via PAY. huurt, least of koopt, is deze clausule 13 van toepassing. Aan Merchant geleverde betaalterminals blijven eigendom van PAY. of haar (toe)leveranciers, of in het geval van aankoop, totdat alle desbetreffende bedragen die Merchant daartoe verschuldigd is volledig zijn voldaan. De Merchant is verplicht de betaalterminals, zo lang de eigendom nog niet is overgegaan of in het geval van huur en lease, met de nodige zorgvuldigheid te bewaren. PAY. staat, met inachtneming van het hierna bepaalde, in voor de deugdelijkheid van de door haar geleverde betaalterminals. Met betrekking tot geleverde betaalterminals welke PAY. van een derde partij ontvangt, strekt PAY.'s garantie niet verder dan de door deze derde aan PAY. verstrekte garantie. PAY. zal al hetgeen doen respectievelijk alle medewerking verlenen die van PAY. gevergd kan worden.
- 13.2** Merchant zal binnen vijf (5) werkdagen na bekendmaking van een software update voor de desbetreffende terminal deze update uitvoeren.
- 13.3** Merchant zal opdrachten tot uitvoering van bepaalde handelingen voor het correct werken van de terminal zo snel mogelijk uitvoeren.

- 13.4** Merchant mag bij het uitvoeren van de Overeenkomst geen betaalterminals gebruiken die niet door PAY. ingevolge de Overeenkomst is toegelaten en welke niet is gecertificeerd door Betaalvereniging Nederland, of waarvan het bijbehorende (veiligheids)certificaat is geëxpireerd. PAY. zal Merchant desgewenst informeren over geschikte typen Betaalautomaten en de bijbehorende specificaties, inclusief verwachte levensduur van die Betaalautomaten.
- 13.5** Lease/Koop. Merchant is verplicht de geleverde betaalterminals terstond na de levering te controleren. Reclameringszake uitwendig waarneembare gebreken dient schriftelijk te geschieden binnen twee (2) dagen na aflevering. Ten aanzien van gebreken of tekortkomingen, die niet waarneembaar zijn bij aflevering en betreffende de kwaliteit van geleverde betaalterminals, geldt een garantietermijn van twaalf (12) maanden na leverdatum, waarin de betaalterminals kosteloos door PAY. zullen worden gerepareerd of vervangen. Merchant is verplicht om de betaalterminal(s) binnen vijf (5) dagen na ontdekking van het gebrek te retourneren en daarvan schriftelijke melding te doen aan PAY., op straffe van verval van de garantie en Merchants verantwoordelijkheid voor de kosten van de vervangende betaalterminal(s). Na de melding zal PAY. een vervangende betaalterminal versturen (per reguliere post) of - indien gewenst en aangegeven - deze binnen twee (2) uur na de melding - beschikbaar maken voor ophalen door Merchant. Na bovengenoemde garantietermijn, vervalt elke aanspraak ter zake van gebreken op PAY.. PAY. is niet aansprakelijk voor het repareren van schade die door toedoen van Merchant is ontstaan en deze is, in welke vorm dan ook, uitgesloten. De garantieaanspraak vervalt tevens indien de Merchant zelf (een) wijziging(en) in of reparatie(s) aan het geleverde (laat) verricht(en) zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van PAY., het geleverde voor andere dan de normale (bedrijfs) doeleinden wordt aangewend, het geleverde op onoordeelkundige wijze is behandeld, gebruikt of onderhouden, de gebreken het gevolg zijn van ondeugdelijkheid van materialen, die door de Merchant ter beschikking zijn gesteld, de gebreken zijn veroorzaakt door geweld van buitenaf, weersinvloeden, slijtage, chemische-, elektronische invloeden, of andere buiten de controle van PAY. liggende oorzaken.
- 13.6** Huur. Merchant is verplicht de geleverde betaalterminal(s) terstond na de levering te controleren. Ten aanzien van gebreken of tekortkomingen, zal PAY. de betaalterminal(s) kosteloos repareren of vervangen. Afhankelijk van het aantal door Merchant te huren betaalterminals, levert PAY. (een) reserve betaalterminal(s) mee. In geval deze worden gebruikt terwijl de gehuurde betaalterminal(s) geen gebreken vertoont/vertonen, zal PAY. de reserve betaalterminal in rekening brengen. Merchant is verplicht om de betaalterminal(s) binnen vijf (5) dagen na ontdekking van het gebrek te retourneren en daarvan schriftelijke melding te doen aan PAY.. Merchant heeft geen recht om de betaalterminal te verkopen, verhuren, licenseren of aan derden over te dragen of gebruik van de betaalterminal door een derde partij toe te staan. Merchant heeft tevens geen recht de software of hardware van de betaalterminal op enige wijze te wijzigen, te gebruiken voor enig ander doel dan het uitvoeren van Transacties.
- 13.7** Na ontvangst van de storingsmelding zal PAY. binnen één (1) werkdag een vervangende betaalterminal versturen (per reguliere post) of - indien gewenst en aangegeven - deze tijdens kantooruren binnen vier (4) uur na de melding - beschikbaar maken voor ophalen door Merchant (Swap & Replace).

- 13.8** Bij huur heeft de merchant vanaf 2 terminals recht op een directe levering van 1 of meerdere kosteloze reserveterminals. Deze terminals worden geseald aangeleverd, indien de seal is verbroken wanneer er geen storingsmelding is ontvangen wordt deze op terminal op nacalculatie gefactureerd.

**13.9**

Huur aantal	Extra levering	Totaal
1 terminal	geen	1 terminal
2 terminals	1 terminal	3 terminals
3 terminals	1 terminal	4 terminals
4+ terminals	2 terminals	6+ terminals

- 13.10** PAY. garandeert de bruikbaarheid van de geleverde betaalterminal(s) niet indien deze wordt/worden gecombineerd met niet door PAY. geleverde software/hardware.
- 13.11** Indien de terminalsoftware en/of de beveiligingscertificaten verlopen zijn dient de Merchant de terminals per direct ter beschikking te stellen aan PAY..
- 13.12** Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de Producten die door Merchant worden gehuurd of geleased, gaat op de Merchant over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Merchant of een hulppersoon van de Merchant zijn gebracht. De Merchant verklaart dat hij zich voor die risico's adequaat heeft verzekerd.
- 13.13** Merchant is verplicht om de voorschriften van PAY. voor opstelling van de betaalterminals strikt op te volgen. Deze voorschriften zijn onderdeel van de Voorschriften waarvan Merchant verklaart kennis te hebben genomen voor het eerste gebruik van dienst(en) conform de Overeenkomst zich hiermee akkoord te verklaren.

## 14. Slotbepalingen

- 14.1** Indien (een deel van) een bepaling uit de Overeenkomst nietig of vernietigbaar is, leidt zulks niet tot de nietigheid of vernietigbaarheid van de gehele Overeenkomst. Indien enige bepaling van deze Overeenkomst nietig is of nietig wordt verklaard, zal PAY. nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen opstellen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepalingen in acht worden genomen.
- 14.2** Op de Overeenkomst is het Nederlands Recht van toepassing.
- 14.3** Alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst moeten worden voorgelegd aan de rechtbank te Almelo.

## Annex: Acquirers creditcard

**PAY.** maakt gebruik van de volgende acquirers voor het verwerken van creditcard transacties:

Naam	Adres	Handelsregister
BS Payone GmbH	Lyoner Straße 9 D- 60528 Frankfurt am Main Duitsland	Frankfurt/Main: HRB 28 985
Payvision B.V.	Molenpad 2 1016 GM Amsterdam Nederland	Amsterdam: 37078111
Trust Pay a.s.	Za kasárňou 1 831 03 Bratislava Slowakije	Bratislava: 4919/B
American Express Payment Services Limited	Belgrave House 76 Buckingham Palace Road Londen SW1W 9AX, Engeland	Engeland en Wales: 06301718

**Locatie Amsterdam**

Hogehilweg 8  
1101 CC Amsterdam  
Nederland

**Sales & Care**

+31(0) 88-88 666 66  
sales@PAY.

**Locatie Enschede**

Kopersteden 10  
7547 TK Enschede  
Nederland

**Bereikbaarheid**

MA-DO: 9:00 - 22:00 uur  
VR: 9:00 - 17:30 uur

**Locatie Spijkenisse**

Jan Campertlaan 10  
3201 AX Spijkenisse  
Nederland