

**INGENICO FINANCIAL SOLUTIONS**  
**MERCHANTDIENSTEN** (Financiële Diensten en/of Processing)  
**ALGEMENE VOORWAARDEN**

V. 2019 04 19

**Artikel 1 Definities**

Voor de toepassing van het Merchant Services Contract en daarmee ook voor deze Algemene Voorwaarden, die er een integraal onderdeel van uitmaken, hebben de volgende woorden, als ze met een hoofdletter zijn geschreven, de hierna vermelde betekenis.

<b>3D Secure</b>	: het 'Three Domain Secure'-protocol, door Visa International Inc. ontwikkeld en aangeboden onder de merknaam 'Verified by Visa', en door MasterCard International Inc. ontwikkeld en aangeboden onder de merknaam 'MasterCard Secure Code', met inbegrip van latere versies en eventuele aanpassingen daarvan. 3D Secure is hoofdzakelijk bedoeld om het financiële autorisatieproces te koppelen aan een online authenticatiemethode.	<b>Kaart</b>	: de debet(pinpas) of kredietkaart die een Kaarthouder in bezit heeft en gebruikt om Transacties uit te voeren.
<b>Accountgegevens</b>	: (i) alle Kaarthoudergegevens, inclusief het volledige PAN (kan ook in de vorm zijn van het volledige PAN plus naam van de Kaarthouder, vervaldatum of een servicecode), en (ii) Gevoelige Authenticatiegegevens. PAN staat voor Permanent Account Number.	<b>Kaarthouder</b>	: persoon aan wie een Kaart is verstrekt door een Uitgever.
<b>Accounthouder</b>	: klant van de Merchant die een door een Uitgever verstrekte Betaalmethode gebruikt. Een Kaarthouder is een Accounthouder.	<b>Kaartbetaalschema</b>	: instellingen, zoals: Bancontact, Visa en MasterCard.
<b>Acquirer</b>	: financiële instelling die de Acquiringdiensten levert. De Acquirer is op grond van de desbetreffende Betaalschema's geautoriseerd Transacties te ontvangen (acquiren) van Accounthouders via hun Uitgevers.	<b>Kaartverificatie (CV)</b>	: een op een Kaart gedrukte 3- of 4-cijferige code, bij Visa CVV2 genoemd en bij MasterCard CVC2 (gezamenlijk de CVM-code genoemd).
<b>Acquiringdiensten</b>	: diensten die worden geleverd door een Acquirer, die de ontvangst van betalingen van Accounthouders voor Betaalmethoden toestaat.	<b>Chargeback</b>	: teruggave van gelden aan een Accounthouder als gevolg van een betwisting van een Transactie, op verzoek van de Accounthouder of diens Uitgever, op grond van Betaalschemaregels die Chargebacks toestaan.
<b>API</b>	: interface (of server-naar-server verbinding) van gestandaardiseerde berichten voor verzending van Transactiegegevens naar Ingenico FS.	<b>Vertrouwelijke informatie</b>	: heeft de betekenis als die er in artikel 10 aan wordt toegekend.
<b>Autorisatie</b>	: (ook: Autoriseren) goedkeuring van een betalingsTransactie door een Uitgever op verzoek van een Merchant, meegedeeld via een Acquirer vóór Registratie van de Transactie. Autorisatie is geen betalingsgarantie, aangezien een Geautoriseerde Transactie nog steeds kan worden geblokkeerd, geweigerd of zelfs teruggedraaid.	<b>Controle</b>	: het feit dat een entiteit direct of indirect de bevoegdheid heeft om het een beslissende invloed uit te oefenen op het bestuur van een andere entiteit op basis van aandeelhouderschap, van contractuele rechten of anderszins.
<b>Garantie</b>	: een geldbedrag, dat aan de Merchant toebehoort, dat door Ingenico FS of de Stichting wordt ingehouden als zekerheid voor Chargebacks, Terugbetalingen, Boetes en Kosten die de Merchant aan Ingenico FS verschuldigd is. In tegenstelling tot de Reserve, heeft de Merchant geen toegang tot de Garantie, en kan de Merchant de Garantie bijvoorbeeld niet gebruiken voor Terugbetalingen.	<b>Leverdatum</b>	: datum waarop Merchant Producten & Diensten worden geleverd.
<b>Garantiebedrag</b>	: de voor de Merchant van tijd tot tijd vastgestelde minimumbedrag van de Garantie uit hoofde van deze Algemene Voorwaarden Merchantdiensten.	<b>Reserve</b>	: een geldbedrag, dat aan de Merchant toebehoort, dat door Ingenico FS of de Stichting wordt ingehouden als zekerheid voor Chargebacks, Terugbetalingen, Boetes en Kosten die de Merchant aan Ingenico FS verschuldigd is.
<b>Gemiddelde Transactiewaarde</b>	: het totaalbedrag van alle betalingsTransacties gedeeld door het totale aantal betalingsTransacties voor een bepaalde periode, meestal een jaar.	<b>Reservebedrag</b>	: het voor de Merchant van tijd tot tijd vastgestelde minimumbedrag van de Reserve uit hoofde van deze Algemene Voorwaarden Merchantdiensten.
<b>Werkdag</b>	: elke dag, behalve een zaterdag of zondag, waarop een financiële instelling (waaronder Acquirers, Betaalschema's, enz.) in België geopend is, tussen 9.00 u. en 18.00 u. CET.	<b>Gegevensbeschermingswetgeving</b>	: De algemene gegevensbeschermingsverordening (Verordening (EU) 2016/679) van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de Processing van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, zoals van tijd tot tijd aangepast of vervangen en, zolang de algemene gegevensbeschermingsverordening nog niet van kracht is, Richtlijn 95/46/EG van 24 oktober 1995 en de lokale omzetting daarvan. Gegevensbeschermingswetgeving verwijst ook naar aanvullende lokale gegevensbeschermingsbepalingen, mits deze in overeenstemming zijn met de algemene gegevensbeschermingsverordening en, voor zover van toepassing, Richtlijn 95/46/EG. In landen waar de algemene gegevensbeschermingsverordening en Richtlijn 95/46/EG niet van toepassing zijn, verwijst Gegevensbeschermingswetgeving naar de lokale gegevensbeschermingswetgeving.
<b>Registratie</b>	: bevestiging door de Merchant dat een geAutoriseerde Transactie moet worden aangeboden aan de Uitgever en moet aangerekend worden aan de Accounthouder (in het Engels: capture).	<b>E-Commerce Transactie</b>	: Transactie door een Accounthouder waarbij de Accounthouder op het moment van de Transactie niet fysiek aanwezig is in het verkooppunt en de betaalgegevens door de Accounthouder naar de Merchant en/of Ingenico FS worden verzonden via beveiligde internetcommunicatie. Ter verduidelijking: dit omvat ook Transacties die via mobiele apparaten worden verricht (m-commerce).
<b>Registratieperiode</b>	: de periode waarin een Geautoriseerde Transactie kan worden geRegistreerd. De Registratieperiode verschilt per Betaalmethode.	<b>Ingangsdatum</b>	: datum waarop het Merchant Services Contract in werking treedt, zoals aangegeven in het Merchant Services Contract.
		<b>Kosten</b>	: Aan Ingenico FS verschuldigde servicekosten voor het leveren van de Diensten als aangegeven in het Merchant Services Contract. Deze kosten kunnen zijn Processingskosten, Maandelijkse Kosten, Installatiekosten, Kosten voor Financiële diensten, Kosten voor aanvullende diensten.
		<b>Financiële Dienst</b>	: rapporteren, reconciliëren en Verrekenen van

gelden voor de Merchant, verkregen van verschillende Acquirers, zoals verder gedefinieerd in artikel 2.2.

<b>Boete</b>	: boetevordering, verhoogde servicekosten of een andere aanvullende betaling en eventuele daarmee samenhangende kosten, door Betaalschema's en/of Acquirers opgelegd aan de Merchant, of opgelegd dan wel doorgerekend aan Ingenico FS en/of de Stichting; Boetes kunnen bijvoorbeeld worden opgelegd als gevolg van een wetsovertreding of schending van Betaalschemaregels door of door toedoen van de Merchant, ernstige fraude of buitensporige Chargebacks, acceptatie van betalingen voor goederen en/of diensten die niet tot de Merchant Producten & Diensten behoren, acceptatie van betalingen voor goederen of diensten die de reputatie van Ingenico FS, de Stichting, de Betaalschema's of de Acquirers zouden kunnen schaden.	<b>Betaalmethoden</b>	: verschillende soorten Kaarten en alle andere betaalmethoden (zoals online en offline bankoverschrijvingen) die worden aangeboden door Betaalschema's waarmee de Merchant betalingen kan accepteren. Voor sommige Betaalmethoden levert Ingenico FS zowel Processing als Financiële diensten, terwijl het voor andere Betaalmethoden alleen Processing biedt.
<b>Stichting</b>	: Stichting Beheer Derdengelden Ingenico Financial Solutions, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 53732332, een stichting opgericht naar Nederlands recht en statutair gevestigd te Amsterdam.	<b>Betaalpagina</b>	: een beveiligde webpagina waarnaar de Accounthouder vanaf de winkelsite van de Merchant wordt doorverwezen en waarop de betaalgegevens door de Accounthouder worden ingevoerd. Een Betaalpagina kan door de Merchant of door Ingenico FS worden gehost.
<b>Ingenico FS</b>	: Ingenico Financial Solutions SA/NV, een vergunning houdende instelling voor elektronisch geld onder toezicht van de Nationale Bank van België, met maatschappelijke zetel te Da Vincilaan 3, 1930 Zaventem en ingeschreven in het RPM-RPR van Brussel onder nummer 886.476.763.	<b>Richtlijn Betaaldiensten</b>	: Richtlijn (EU) 2015/2366 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende betalingsdiensten in de interne markt. Ter verduidelijking: elke verwijzing naar de Richtlijn Betaaldiensten omvat eveneens de toepasselijke lokale omzetting ervan, alsmede eventuele wijzigingen, aanpassingen of correcties van deze juridische documenten, en elk opvolgend Europees en/of nationaal juridisch document dat de richtlijn en/of zijn lokale omzetting geheel of gedeeltelijk vervangt.
<b>Ingenico-Account</b>	: een account van de Merchant voor Processing, in de productieomgeving van het Ingenico-Platform, nader geïdentificeerd door een PSPID, en door de Merchant geconfigureerd in de Merchantruimte. Een Merchant kan diverse Ingenico-Accounts hebben onder één enkel Merchant Services Contract.	<b>Uitbetaling</b>	(ook: Uitbetalen) : Verrekening bij een positief saldo, of Verrekenen bij een positief saldo. Uitbetaling is gerealiseerd wanneer Ingenico FS of de Stichting aan zijn respectievelijk haar financiële instelling de instructie heeft gegeven om over te gaan tot Uitbetaling.
<b>Ingenico Group:</b>	Ingenico Group S.A., statutair gevestigd te Boulevard de Grenelle 28-32, 75015 Parijs, Frankrijk, ingeschreven in het handelsregister (RCS) van Parijs onder nummer no 317 218 758 00124 en/of een entiteit die direct of indirect geControleerd wordt door Ingenico Group S.A.	<b>Uitbetalingsvaluta</b>	: een munteenheid waarin Ingenico FS verrekenet met de Merchant.
<b>Ingenico-Platform</b>	: het betalingsverwerkingsplatform (een gedeeld platform) dat het mogelijk maakt de Diensten te leveren.	<b>Uitbetalingsfrequentie</b>	: een Uitbetalingscyclus waarin Ingenico FS geïnde bedragen uitbetaalt aan de Merchant, d.w.z. dagelijks, wekelijks of maandelijks.
<b>Interchange/Interchange Fee</b>	: door een Acquirer via een Betaalschema aan een Uitgever betaalde kosten voor een Transactie.	<b>Uitbetalingsperiode</b>	: aantal kalenderdagen tussen de dag waarop Ingenico FS geld ontvangt van Acquirers of Betaalschema's en de dag waarop Ingenico FS de Verrekening van bedragen aan de Merchant voorbereidt (voor een effectieve Uitbetaling in de volgende Uitbetalingscyclus), na aftrek van Terugbetalingen, Chargebacks, Kosten en Boetes.
<b>Uitgever</b>	: financiële instelling die aan een Accounthouder een account verstrekt voor een Betaalmethode op grond van een tussen de Uitgever en de Accounthouder gesloten overeenkomst.	<b>PCI-DSS</b>	: Payment Card Industry Data Security Standards, een uitgebreide reeks vereisten opgelegd door Kaart Betaalschema's die van tijd tot tijd door de PCI Security Standards Council ( <a href="https://www.pcisecuritystandards.org">https://www.pcisecuritystandards.org</a> ) worden gepubliceerd.
<b>Merchant</b>	: de in het Merchant Services Contract vermelde partij die door Ingenico FS is geaccepteerd en die aan Ingenico FS de levering van de Diensten heeft toevertrouwd.	<b>Persoonsgegevens</b>	: persoonsgegevens zoals die term wordt gedefinieerd in de Gegevensbeschermingswetgeving.
<b>Merchantruimte</b>	: beveiligde ruimte, gehost door Ingenico FS, waarin de Merchant met zijn persoonlijke gebruikersnaam en wachtwoord toegang kan krijgen tot zijn Ingenico-Account(s) en deze kan configureren, en waar de Merchant de status van zijn Transacties kan raadplegen, monitoren en beheren en zijn profiel en de instellingen van zijn Ingenico-Account(s) kan configureren en bekijken.	<b>Processing</b>	(ook <b>Processen of Verwerken</b> ) : (i) hosting op het Ingenico-Platform van de Ingenico-Account en van de financiële gegevens die door Ingenico IFS worden geprocessed, en (ii) betalingsprocessingdienst die het mogelijk maakt dergelijke gegevens te verzenden, ontvangen en beheren, en antwoorden te ontvangen van financiële instellingen of andere derden voor de Processing van bedragen die aan de Merchant verschuldigd en betaalbaar zijn.
<b>Merchant Producten &amp; Diensten</b>	: producten en/of diensten die de Merchant aan de Accounthouders verkoopt, en die in het Merchant Services Contract zijn opgenomen.	<b>PSPID</b>	: "Payment Service Provider identification", dit is de unieke naam van een Ingenico-account en tevens de toegangscode tot dit Ingenico-Account.
<b>Merchantgebruiker</b>	: een natuurlijke persoon die van de Merchant toegang krijgt tot een Ingenico-Account van de Merchant.	<b>Terugbetaling</b>	: (gehele of gedeeltelijke) terugdraaiing van een specifieke, reeds geRegistreerde betalingsTransactie, waarbij het geld op initiatief of op verzoek van de Merchant aan de Accounthouder wordt terugbetaald.
<b>MO/TO</b>	: Mail Order- of Telephone Order-Transactie, d.w.z. een Transactie door een Accounthouder waarbij de Accounthouder op het moment van de Transactie niet fysiek aanwezig is in het verkooppunt van de Merchant en de Accounthouder de betaling naar de Merchant aanbiedt via e-mail, per fax of per telefoon.	<b>Betaalschema</b>	: een persoon (zoals een KaartBetaalschema) die een Betaalmethode biedt en die reguleert via Betaalschemaregels.
		<b>Betaalschemaregels</b>	: een reeks regels, voorschriften, instructies, procedures en/of vrijstellingen die van tijd tot tijd worden uitgegeven door Betaalschema's.
		<b>Gevoelige Authenticatiegegevens</b>	: beveiligingsgerelateerde informatie

(inclusief maar niet beperkt tot Kaartvalidatiecodes/-waarden, volledige tracersingsgegevens (vanaf de magnetische strip of een chip, pincodes en pincodablokkeringen) die worden gebruikt om Kaarthouders te authenticeren en/of Kaarttransacties te autoriseren.

**Diensten** : de door Ingenico FS aan de Merchant geleverde diensten zoals beschreven in het Merchant Services Contract; de Diensten bestaan uit 'Financiële diensten', en/of 'Processing' en mogelijk ook uit 'Aanvullende diensten'.

**Verrekening** (ook: Vereffenen) : betaling van bedragen door Ingenico FS of de Stichting aan de Merchant met betrekking tot door Ingenico FS of de Stichting ontvangen verrekeningen van Acquirers of Betaalschema's voor Transacties die voor de Merchant geldig zijn verwerkt (dit zijn Transactions waarvoor de payment gateway heeft bevestigd dat de Acquirer ze heeft geAutoriseerd), minus de bedragen voor Terugbetalingen en Chargebacks, Kosten en de bedragen die nodig zijn om de Reserve op het vereiste Reservebedrag te houden en/of om de Garantie op het vereiste Garantiebedrag te houden. Indien het saldo positief is, volgt een Uitbetaling. Ter verduidelijking: alle Uitbetalingen zijn Verrekeningen, maar alleen Verrekeningen met een positieve waarde zijn Uitbetalingen.

**Transactie** : is gebaseerd op een van de Betaalmethoden. Dit kan een betalingstransactie zijn, een Terugbetaling of een Chargeback. Ter verduidelijking: als Kosten worden berekend "per transactie" (niet gekapitaliseerd), dan wordt deze "transactie" anders gedefinieerd voor Processingskosten en voor Betaalmethodekosten, zoals nader omschreven in artikel 5.2.

**Transactievaluta** : de valuta van een Transactie. Voor elke Betaalmethode geldt een regel voor beschikbare Transactievaluta's. Voor betalingsTransacties en Terugbetalingen worden Transactievaluta's door de Merchant vastgesteld als de valuta die gekoppeld is aan het bedrag van de Transactie. Voor Chargebacks wordt de valuta door een Uitgever vastgesteld op grond van de toepasselijke Betaalschemaregels.

**Bedrag van Onuitgevoerde Bestellingen** : het totale bedrag van voor de Merchant op een bepaald moment geAutoriseerde, geRegistreerde en/of Verrekenende Transacties waarvoor de Merchantproduct&diensten op dat moment niet zijn geleverd aan de desbetreffende Accounthouders en/of waarvoor het recht op terugzending of bestellingsannulering van de Accounthouder ingevolge de algemene voorwaarden van de Merchant en/of de toepasselijke wetgeving nog niet is verstrekt.

**Gebruikers-ID** : unieke identificatie die in combinatie met een wachtwoord wordt gebruikt als verificatie voor een Merchantgebruiker om zich bij de Merchantruimte aan te melden. In principe zijn de PSPID en Gebruikers-ID gelijk. Er kunnen echter diverse Gebruikers-ID's gekoppeld zijn aan dezelfde PSPID, of een enkele Gebruikers-ID kan toegang geven tot verschillende PSPID's.

**Website** [www.payment-services.ingenico.com](http://www.payment-services.ingenico.com)

\* \* \*

## Artikel 2 **Diensten**

De toepasselijke Diensten die door Ingenico FS worden geleverd, staan vermeld in het Merchant Services Contract. Deze omvatten Financiële diensten, en kunnen eventueel ook Processing en/of Aanvullende Diensten omvatten.

Het Merchant Services Contract vermeldt ook de toepasselijke Betaalmethoden voor Financiële diensten.. Voor de Betaalmethoden waarvoor Ingenico FS alleen Processing aanbiedt (geen Financiële diensten), selecteert de Merchant zijn Acquirer(s) uit een lijst met Acquirers die op de Website staat. Voor de Betaalmethoden waarvoor Ingenico FS Financiële diensten aanbiedt, selecteert Ingenico FS de Acquirer uit dezelfde lijst op de Website, of is Ingenico FS de

Acquirer en verzamelt het de gelden die afkomstig kunnen zijn van meerdere Acquirers om aldus de gelden voor de Merchant te reconciliëren, rapporteren en Verrekenen.

### 2.1 **Processing**

Processing wordt aangeboden in een SaaS-modus (SaaS: "software as a service") en uitgevoerd via het Ingenico-Platform.

Processing bestaat uit (i) hosting van de Ingenico-account en de door Ingenico FS verwerkte betalingsgegevens op het Ingenico-Platform, en (ii) een betalingsverwerkingsdienst waarmee de Merchant op het Ingenico-Platform gehoste gegevens kan verzenden, ontvangen en beheren, en waarmee mogelijk wordt gemaakt dat dergelijke gegevens worden verzonden naar en antwoorden worden ontvangen van Acquirers of andere derden die door de Merchant zijn geselecteerd voor de Processing van bedragen die aan de Merchant verschuldigd en betaalbaar zijn, voor zover de geselecteerde Acquirer en de andere derde beschikbaar zijn op het Ingenico-platform.

Ter verduidelijking: de instelling van de Ingenico-Account (zie artikel 4.1) en de integratie waardoor communicatie mogelijk wordt tussen de applicatie voor verkoop op afstand van de Merchant en het Ingenico-platform (zie artikel 4.2) maken geen deel uit van de Diensten.

### 2.2. **Financiële Dienst**

Voor Betaalmethoden waarvoor Ingenico FS de Financiële Dienst levert, wordt geld vanuit de rekening van de Accounthouders (in rekening gebracht voor de geldig verwerkte Transacties van de Merchant, dit zijn Transactions waarvoor de payment gateway heeft bevestigd dat de Acquirer ze heeft geAutoriseerd) dat Ingenico FS of de Stichting ontvangt van de Acquirer(s) of het (de) Betaalschema(s) vervolgens door Ingenico FS Verrekend.

Als het saldo positief is na verrekening van Terugbetalingen, Chargebacks, Kosten, Boetes en bedragen die nodig zijn om de Reserve op het vereiste Reservebedrag te houden en/of de Garantie op het vereiste Garantiebedrag te houden, gaat Ingenico FS of de Stichting over tot Uitbetaling. Als het saldo negatief is, kan Ingenico FS beroep doen op de Reserve. Indien de Reserve niet volstaat om het volledig bedrag te innen kan Ingenico FS het bedrag van het negatieve saldo via automatische incasso laten afschrijven van de bankrekening van de Merchant. Indien de Merchant meerdere rekeningen heeft (bijv. voor verschillende valuta's), kan Ingenico FS naar eigen goeddunken een negatief saldo van één rekening verrekenen met een positief saldo van een andere rekening. In dat geval wordt de door Betaalschema's, Acquirers en/of Ingenico FS vastgestelde wisselkoers toegepast. Indien bij automatische incasso het bedrag niet volledig kan worden afgeschreven, kan Ingenico FS de Garantie aanspreken.

Ingenico FS en de Stichting zullen enkel die Transacties verrekenen waarvoor Ingenico FS of de Stichting het geld heeft ontvangen van de Acquirer(s) of Betaalschema's.

Ingenico FS en de Stichting behouden zich het recht voor om bedragen op de Uitbetalingen van Transacties in te houden indien de Transacties door Ingenico FS en/of de desbetreffende Acquirer en/of het desbetreffende Betaalschema zijn geregistreerd frauduleus worden geacht of indien Ingenico FS het waarschijnlijk acht dat ze worden onderworpen aan een Chargeback: Ingenico FS of de Stichting kunnen dit doen totdat het onderzoek van Ingenico FS, de desbetreffende Acquirer, het desbetreffende Betaalschema of van een door een van deze partijen aangewezen derde op bevredigende wijze is voltooid. De Merchant zal volledige medewerking verlenen aan dit onderzoek.

Er is geen intrest verschuldigd op bedragen die Ingenico FS of de Stichting namens de Merchant aanhouden tot er tot Uitbetaling aan de Merchant wordt

overgegaan.

Indien een Transactie niet of slecht is uitgevoerd, zal Ingenico FS op verzoek van de Merchant trachten de Transactie te traceren en het resultaat van die poging mededelen aan de Merchant.

De verantwoordelijkheid van de Stichting jegens de Merchant is beperkt tot Verrekening van bedragen aan de Merchant die de Stichting daartoe heeft ontvangen.

Ingenico FS is verantwoordelijk voor het leveren van de Diensten aan de Merchant. De Merchant moet alle vragen, mededelingen of aanspraken met betrekking tot de Diensten altijd aan Ingenico FS richten, en niet aan de Stichting. Indien de Transactievaluta verschilt van de Uitbetalingsvaluta stemt de Merchant ermee in dat de wisselkoers wordt vastgesteld door de Betaalschema's, Acquirers en/of Ingenico FS, tenzij met Ingenico FS schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Kosten voor valutaomzetting aangerekend door Ingenico FS worden vermeld in het Merchant Services Contract.

### 2.3. Aanvullende diensten

Aanvullende diensten zijn alle aanvullende diensten die van tijd tot tijd door Ingenico FS worden voorgesteld en in het Merchant Services Contract werden opgenomen.

## Artikel 3 Verplichtingen van Ingenico FS

### 3.1 Beschikbaarheid

Ingenico FS verbindt zich ertoe al het redelijk mogelijke te doen om ervoor te zorgen dat haar Diensten en het Ingenico-Platform maximaal beschikbaar zijn. Ondanks deze inspanningen en onverminderd de onderstaande verantwoordelijkheden van Ingenico FS kunnen er technische problemen ontstaan. De Merchant verbindt zich ertoe Ingenico FS onverwijld in kennis te stellen van elk technisch probleem of storing die hij ervaart, en Ingenico FS zal al het redelijkerwijs mogelijke doen om deze zo spoedig mogelijk te verhelpen.

### 3.2 Veiligheid

Ingenico FS biedt de Processing aan op een PCI DSS-gecertificeerde wijze en verbindt zich ertoe dit te blijven doen gedurende de looptijd van het Merchant Services Contract. Onder voorbehoud van de bepalingen in artikel 4 en artikel 13 is Ingenico FS verantwoordelijk voor de beveiliging van de Kaarhoudergegevens die in zijn bezit zijn of die anderszins worden opgeslagen, verwerkt of verzonden uit naam van en voor rekening van de Merchant.

Als gevolg van de aard van de Processing, een SaaS-gebaseerde dienst, heeft Ingenico FS geen invloed op de beveiliging van de eigen Kaarhoudergegevens-omgeving van de Merchant zelf, zoals een Betaalpagina die door de Merchant wordt gehost.

Ingenico FS kan, zonder voorafgaande kennisgeving, besluiten haar Diensten geheel of gedeeltelijk op te schorten (i) om gebreken of uitval van haar apparatuur, software of communicatieapparatuur te voorkomen of te verhelpen, (ii) indien Ingenico FS zulks noodzakelijk acht, met name, en zonder beperking, in geval van een poging tot hacken, verduistering van middelen, misbruik/fraude, of (iii) om onderhoud uit te voeren aan de Diensten of het Ingenico-Platform, of deze te verbeteren dan wel beter te beveiligen, of (iv) als de Merchant zijn verplichtingen uit hoofde van het Merchant Services Contract niet nakomt. Ingenico FS zal al het redelijkerwijs mogelijke doen om de Merchant, indien mogelijk, binnen een redelijke termijn op de hoogte te brengen van geplande onderbrekingen. Ingenico FS kan in geen geval aansprakelijk

worden gesteld voor eventuele schade als gevolg van opschortingen en/of onderbrekingen.

Ingenico FS heeft het recht reservekopieën te maken van de inhoud van de Ingenico-Account en alle overige handelingen te verrichten die nodig zijn ter bescherming van de Ingenico-Account.

De Merchant erkent dat het voor Ingenico FS technisch onmogelijk is, gezien de huidige kennis, om een onfeilbare beveiliging of integriteit van de gegevens die worden uitgewisseld via het open netwerk van het Internet te garanderen. Ingenico verklaart dat het van haar kant alle benodigde en redelijke maatregelen heeft genomen om een veilige Dienst aan te bieden. De Merchant blijft verantwoordelijk voor zijn aandeel in de beveiliging van de gegevens die aan Ingenico FS worden verzonden via het Internet, bijvoorbeeld via een API. In dit verband zal de Merchant Ingenico FS schadeloos stellen voor en vrijwaren tegen elke claim die door een derde, inclusief een Accounthouder, wordt ingediend in verband met of voortvloeiend uit een schending door de Merchant van de beveiliging of integriteit van de gegevens die nodig zijn om een betaling te verwerken, of een storing van de Dienst die door een dergelijke schending wordt veroorzaakt.

### 3.3 Ondersteuning

Als de Merchant te maken krijgt met technische of administratieve problemen met zijn Ingenico-Account en de documentatie die Ingenico FS ter beschikking stelt niet de oplossing voor het betreffende probleem lijkt te bevatten, kan de Merchant contact opnemen met Ingenico FS voor ondersteuning. Dergelijke ondersteuning wordt alleen op Werkdagen geleverd in het Nederlands, Frans, Engels of Duits. Er kan contact worden opgenomen met Ingenico FS voor ondersteuning (i) door een incidentticket aan te maken in het menu van de Ingenico-account, of (ii) via e-mail, gericht aan [support@fs.ingenico.com](mailto:support@fs.ingenico.com) (voor technische ondersteuning), of aan [collect@fs.ingenico.com](mailto:collect@fs.ingenico.com) voor administratieve ondersteuning (iii) per telefoon op het nummer +32 (0)2 286.96.11.

Er worden de Merchant geen kosten aangerekend voor deze ondersteuning mits (i) het verzoek redelijk is, (ii) de Merchant bekend is met de Processing en eerst heeft geprobeerd de oorzaak van het probleem te vinden in de beschikbare documentatie, en (iii) het probleem voortvloeit uit de Processing en niet uit een systeem upstream of downstream. Als aan een of meer van deze voorwaarden niet is voldaan, heeft Ingenico FS het recht dergelijke ondersteuning in rekening te brengen tegen een tarief van 100 EUR/uur (of de tegenwaarde daarvan in de valuta waarin de Kosten worden gefactureerd).

## Artikel 4 Verplichtingen van de Merchant

### 4.1 Installatie van de Ingenico-Account, testen en configuratie (toepasselijk voor Processing)

Alvorens een Ingenico-Account aan te maken, dient de Merchant altijd een testaccount te maken en de accountfunctionaliteiten grondig te testen. De Merchant doet dit volledig op eigen verantwoordelijkheid. Ingenico FS brengt geen kosten in rekening voor testaccounts.

Voorafgaand aan elke nieuwe release van het Ingenico-platform zal de Merchant die nieuwe release opnieuw grondig testen.

De Merchant erkent dat elke fraudebestrijdingsoplossing voorafgaande activering door de Merchant vereist, wat betekent dat de Merchant eerst de oplossing moet configureren in zijn Ingenico-Account om daadwerkelijk baat te hebben bij een dergelijke oplossing. Dit is van toepassing op de geavanceerde fraudebestrijdingsoplossingen (voor Scoring en Checklist moet elke module apart worden geconfigureerd), maar ook op de gewone fraudepreventietool die kosteloos als onderdeel van de Diensten wordt aangeboden.

De Merchant zal alle instructies in de door Ingenico FS beschikbaar gestelde

documentatie strikt opvolgen.

#### 4.2 Integratie (bij Processing)

Teneinde gegevens te kunnen verzenden naar en te kunnen ontvangen van Ingenico FS dient de Merchant zijn applicatie voor verkoop op afstand in het Ingenico-Platform te integreren. De Merchant doet dit volledig op eigen verantwoordelijkheid.

De Merchant zal alle instructies in de door Ingenico FS beschikbaar gestelde documentatie strikt opvolgen.

#### 4.3 De voorwaarden van Betaalmethoden beoordelen

De Merchant beoordeelt of de voorwaarden van de Betaalmethoden voor Verrekening (die van tijd tot tijd aan de Merchant worden meegedeeld via Ingenico FS en door de Betaalschema's via hun websites en andere communicatiekanalen) aanvaardbaar zijn voor de Merchant.

De Merchant begrijpt dat noch Ingenico FS noch de Stichting de Merchant zal vergoeden voor enige wanprestatie of nog voor de insolventie of het faillissement van een Acquirer of een Betaalschema waardoor de Merchant niet tijdig een Verrekening of überhaupt geen Verrekening ontvangt voor verwerkte Transacties.

#### 4.4 Transacties Registreren

De Merchant is verantwoordelijk voor de Registratie van Transacties; de Merchant begrijpt dat er voor geAutoriseerde Transacties een beperkte maximale Registratieperiode geldt waarin ze kunnen worden geRegistreerd. Transacties die niet binnen de toepasselijke Registratieperiode worden geRegistreerd, worden mogelijk niet Verrekend. Ingenico FS en de Stichting kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele kosten of verliezen als gevolg van Transacties die niet binnen de Registratieperiode werden geRegistreerd.

#### 4.5 Naleving van de best practices en de strengste beveiligingsnormen

De Merchant houdt zich aan alle toepasselijke wetten en Betaalschemaregels en aan de strengste beveiligingsnormen, en zal PCI-DSS-compliant zijn als hij een Betaalmethode aanbiedt die dit voorschrijft.

a) De Merchant zal gebruikmaken van 3D Secure-technologie als hij een Betaalmethode aanbiedt die dit voorschrijft, tenzij anders overeengekomen.

b) Als de Betaalpagina wordt gehost door de Merchant, als er een API wordt gebruikt om Transactiegegevens te verzenden naar het Ingenico-Platform, en voor MO/TO en indien Ingenico FS geen Processing levert, is het de verantwoordelijkheid van de Merchant om een beveiligde behandeling en opslag van dergelijke gegevens te garanderen, in overeenstemming met de toepasselijke normen zoals, maar niet beperkt tot, PCI.

De Merchant slaat geen Accountgegevens op, ongeacht op welk medium, tenzij dit specifiek is overeengekomen, en hij zal zich te allen tijde houden aan de Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) met betrekking tot Gevoelige Authenticatiegegevens.

Het is de verantwoordelijkheid van de Merchant om relevante instructies van Ingenico FS met betrekking tot het invullen van verplichte gegevensvelden op te volgen.

c) De Merchant is verantwoordelijk voor de installatie, het onderhoud, de beveiliging en de werking van zijn eigen apparatuur en software die hij gebruikt voor de Diensten. De Merchant verbindt zich ertoe zich te houden aan alle technische specificaties die beschikbaar zijn gesteld door Ingenico FS; Ingenico FS behoudt zich het recht voor deze op elk moment te wijzigen.

De Merchant past op zijn machines beveiligingspatches toe en activeert veilige

configuraties. De Merchant beveiligd de toegang tot zijn servers en applicaties, alsmede tot zijn technische infrastructuur in het algemeen, met name met behulp van een firewall en antivirussoftware die aan de industriestandaard voldoen, en implementeert procedures voor de ontwikkeling van beveiligde applicaties.

d) De Merchant managet zijn Ingenico-Account volledig op eigen verantwoordelijkheid en zorgt voor een goede administratie daarvan. De Merchant blijft als enige aansprakelijk voor de selectie en het beheer van de PSPID, de verbodingsgegevens (aanmeldingsgegevens) van de Merchantgebruikers (Gebruikers-ID) en de bijbehorende wachtwoorden. Ingenico FS zal niet aansprakelijk worden gehouden voor enigerlei verliezen of schade (zoals bedrijfsverliezen, gegevensverlies, etc.) die de Merchant lijdt als gevolg van een storing van de Dienst veroorzaakt door een wijziging aan de Ingenico-Account die door de Merchant of een derde is uitgevoerd, tenzij die wijziging volledig conform expliciete instructies van Ingenico FS is uitgevoerd. De Merchant beschermt zijn wachtwoord en kiest regelmatig een ander wachtwoord. De Merchant is aansprakelijk voor de gevolgen van onrechtmatig gebruik van zijn gebruikers-ID of wachtwoord.

De Merchant is als enige verantwoordelijk voor nalatigheid bij het gebruik van zijn Ingenico-Account of een van de onderdelen daarvan (PSPID of wachtwoord bijvoorbeeld) en zal Ingenico FS vrijwaren voor en schadeloos stellen tegen elke claim van een derde op basis van dergelijk opzettelijk wangedrag of nalatigheid van de Merchant. De Ingenico FS-logbestanden waarin de toegang tot de Ingenico-Accounts wordt bijgehouden, zullen in dit verband overtuigend bewijsmateriaal zijn. De Merchant moet Ingenico FS onmiddellijk schriftelijk in kennis stellen van elke gebeurtenis die kan leiden tot ongeoorloofd gebruik van de Diensten (zoals het verlies van een gebruikers-ID of wachtwoord), en ook van misbruik of fraude die hij heeft geconstateerd. Na ontvangst van deze kennisgeving kan Ingenico FS de Diensten of een gedeelte daarvan deactiveren en/of opschorten om verlies of schade te beperken.

e) Met uitzondering van de elementen die door Ingenico FS worden geleverd, is en blijft de Merchant volledig aansprakelijk voor i) de inhoud van zijn applicatie voor verkoop op afstand op basis waarvan Merchant Producten & Diensten worden aangeboden, en voor ii) het gebruik van zijn Ingenico-Account, inclusief de configuratieparameters van het betreffende Ingenico-Account, alsmede de gerelateerde financiële transacties. De Merchant verbindt zich ertoe genoemde inhoud exact, volledig en permanent up-to-date te houden. De Merchant garandeert dat de inhoud van de applicatie voor verkoop op afstand waarvoor de Merchant de Diensten gebruikt, niet in strijd is of zal zijn: i) met de intellectuele eigendomsrechten van een derde, of met de rechten ter bescherming van de privacy, fundamentele rechten van individuen, het vertegenwoordigingsrecht, of andere rechten van derden; (ii) met de goede moraal, de openbare orde en toepasselijke gedragscodes; (iii) met de toepasselijke wet- of regelgeving, zoals de wetgeving met betrekking tot handelspraktijken.

f) De Merchant moet voor alle KaartTransacties de CVM-code verplicht stellen indien die wordt ondersteund door de gebruikte Betaalmethode, behalve in gevallen waarin Betaalschemaregels anders voorschrijven. Zonder geldige CVM-code worden Transacties mogelijk niet geAutoriseerd.

g) De Merchant garandeert geen gegevens met betrekking tot een Transactie, de Kaart, authenticatiegegevens en/of de Accounthouder (zoals kredietkaartnummers die worden ingevoerd op de Betaalpagina van Ingenico FS) te kopiëren, te Registreren of te onderscheppen. Indien Ingenico FS reden heeft om aan te nemen dat de Merchant dergelijke gegevens kopieert, Registreert of onderschept, is Ingenico FS gerechtigd de Diensten met onmiddellijke ingang op te schorten.

h) De Merchant is verplicht Ingenico FS onmiddellijk in kennis te stellen van eventuele problemen die hij constateert bij het gebruik van de Diensten. Specifiek

voor ongeoorloofde Transacties wordt verwezen naar artikel 8.1. Ingenico FS verbindt zich ertoe redelijke inspanningen te leveren om oplossingen te vinden voor deze problemen.

#### 4.6 Controleren van zijn Transacties in de Merchantruimte en implementeren van adequate controlemechanismen om tijdig de goede uitvoering van de betalingen en de verwerking daarvan te verifiëren.

Ingenico FS stelt een rapportering van de Transacties ter beschikking van de Merchant in zijn Ingenico-Account. Alle mededelingen in de Merchantruimte en in de Ingenico-Account zijn in het Engels, tenzij specifiek anders is overeengekomen in het Merchant Services Contract.

De Merchant verbindt zich ertoe een constant, efficiënt en adequaat beheer te voeren over zijn Transacties en de consistentie tussen betalingen die door Ingenico FS geProcessed worden en zijn eigen applicatie voor verkoop op afstand te controleren. Ingenico FS biedt wanneer ze Processing levert verschillende automatische of handmatige tools waarmee de Merchant de consistentie tussen transacties verwerkt door Ingenico FS en zijn eigen applicatie voor verkoop op afstand kan bewaken, waardoor met name het volgende mogelijk wordt:

- het online raadplegen van Transacties in de Ingenico-Account
- door middel van belangrijke systemen die aan de industriële norm voldoen de integriteit vaststellen van de betaalgegevens aan de hand van de configuratie van beveiligingsparameters met behulp van versleutelingssystemen die aan de industriële norm voldoen
- het aanleveren van informatie aan Merchants - over de betalingen die in real time of uitgesteld worden verwerkt

De Merchant stelt Ingenico FS onmiddellijk in kennis van ongeoorloofde Transacties als bedoeld in artikel 8.1 hieronder.

Alle onwiltbare, beveiligde en betrouwbare gegevens in de Ingenico-Account en in de database van Ingenico FS betreffende Transacties en door Ingenico FS elektronisch verzonden kennisgevingen hebben tot bewijs van het tegendeel bewijskracht.

#### 4.7 Leverdatums voor Merchant Producten & Diensten (alleen van toepassing op Financiële Diensten)

De Merchant stemt na het verzoek om Autorisatie voor een Transactie niet in met een wijziging van het leveringsadres.

De Merchant mag de Diensten niet gebruiken om een Accounthouder vooruit te laten betalen voor Merchant Producten & Diensten die geheel of gedeeltelijk meer dan 12 maanden na de datum waarop de Transactie ter Processing wordt verzonden, worden geleverd.

#### 4.8 Aan beperkingen onderworpen Merchant Producten & Diensten

De Merchant mag de Diensten uitsluitend gebruiken voor zijn aanbod van producten en diensten die zijn opgenomen in het Merchant Services Contract, tenzij uitdrukkelijk anders werd overeengekomen in een aparte overeenkomst met Ingenico FS. De Diensten mogen niet worden gebruikt voor de betaling van Merchant Producten & Diensten indien het illegaal is om deze in het betreffende land aan te bieden of te leveren. Voor bepaalde Betaalmethoden kunnen aanvullende beperkingen gelden, zoals uiteengezet in de toepasselijke Betaalschemaregels.

#### 4.9 Informatie voor Accounthouders

De Merchant verstrekt aan elke Accounthouder voor elke Transactie de volgende informatie op zijn applicatie voor verkoop op afstand: een volledige beschrijving van de Merchant Producten & Diensten, het beleid inzake geretourneerde goederen en terugbetaling, de contactgegevens van de klantenservice, inclusief

e-mailadres en/of telefoonnummer, het adres, het leveringsbeleid, het beleid van de Merchant inzake de beveiliging van klantgegevens en alle andere wettelijk verplichte informatie die in het desbetreffende rechtsgebied aan de Accounthouder moet worden verstrekt.

#### 4.10 Gegevens bijhouden en deelnemen aan audits

De Merchant bewaart een kopie van alle gegevens met betrekking tot de Transactie en de bestelling en levering van het Merchant Producten & Diensten gedurende (i) 10 jaar na de datum waarop de Transactie door Ingenico FS werd verwerkt, of (ii) de toepasselijke garantietermijn van het geleverde Merchantproduct&dienst indien deze periode langer duurt. De kopieën van de gegevens bevatten onder meer: de verzendgegevens, de facturen voor het geleverde Merchantproduct&dienst, en alle contacten met de Accounthouder.

Indien Ingenico FS, een Acquirer of een Betaalschema een onderzoek instelt naar Chargebacks, Terugbetalingen of vermoede fraude, of indien een Acquirer of een Betaalschema Ingenico FS of de Stichting om informatie verzoekt, zal de Merchant volledige medewerking verlenen bij het onderzoek naar die gegevens.

#### 4.11 Informatieverschaffing op eerste verzoek van Ingenico FS

De Merchant verstrekt op eerste verzoek van Ingenico FS van tijd tot tijd, alle vereiste informatie met betrekking tot de werkelijke of verwachte datums waarop voor een Transactie het volledige Merchantproduct&dienst wordt geleverd, en schattingen van de gemiddelde tijd tussen Transactieauthenticatie en de daarmee samenhangende Leverdatums. Daarnaast verschaft de Merchant Ingenico FS op diens eerste verzoek alle gewenste informatie over zijn huidige financiële positie, zijn solvabiliteit en zijn liquiditeit.

Deze informatie wordt door Ingenico FS gebruikt om het waarschijnlijke Bedrag van Onuitgevoerde Bestellingen te schatten en het Reservebedrag en/of het Garantiebedrag vast te stellen. Indien Ingenico FS redelijke gronden heeft om te twifelen aan (i) de juistheid of betrouwbaarheid van de informatie over Leverdatums en/of (ii) de financiële stabiliteit van de Merchant en/of (iii) het vermogen van de Merchant om de Merchant Producten & Diensten te leveren, kan Ingenico FS daar naar eigen goedgevoerd oordeel rekening mee houden bij het vaststellen van het Reservebedrag en/of het Garantiebedrag.

De Merchant zal Ingenico FS onmiddellijk en uitgebreid voorzien van alle informatie over feiten of omstandigheden met betrekking tot de hosting (als genoemd in de definitie van "Processing") die aanleiding zouden kunnen geven tot een actie door of klacht van een derde tegen Ingenico FS.

#### 4.12 Voldoen aan instructies van Ingenico FS

De Merchant zal de Diensten gebruiken in overeenstemming met de instructies van Ingenico FS, inclusief de documentatie die Ingenico FS ter beschikking stelt. De Diensten mogen niet worden gebruikt voor doeleinden die niet expliciet in het Merchant Services Contract zijn genoemd. Ook mag de Merchant de Processing niet verstoren, bijvoorbeeld door een slechte integratie in het Ingenico-Platform of door systematische queries te verzenden naar het Ingenico-Platform om de beschikbaarheid ervan te controleren, of door nutteloze herhaalde queries te verzenden om de status te kennen van niet-bestaande Transacties of van Transacties waarvan de status niet meer zal veranderen.

#### 4.13 Geen tussenpersoon

Voor de Betaalmethoden waarvoor Ingenico FS alleen Processing levert, garandeert de Merchant dat hij de contracterende partij is in alle contracten met de Acquirers, en dat hij de enige contractpartij met dergelijke Acquirers is.

De Merchant garandeert hierbij dat hij bij het in ontvangst nemen van de Diensten niet als tussenpersoon fungeert.

#### 4.14 Monitoring en opname van gesprekken – De plicht van de Merchant om zijn personeel tijdig te informeren

Ingenico FS kan de oproepen gericht tot of komend van de helpdesk van Ingenico FS monitoren en opnemen voor kwaliteitsgarantiedoeleinden en ze opnemen voor bewijsredenen. Het monitoringpersoneel van Ingenico FS kan de oproepen live beluisteren of op basis van een opname. Aangezien Ingenico FS gewoonlijk niet in wisselwerking treedt met het personeel van de Ondernemer voorafgaand aan hun eerste oproep, zal de Ondernemer tijdig meedelen aan al zijn personeel dat daarvan op de hoogte moet zijn, dat de vereiste juridische informatie over dit onderwerp kan worden gevonden door te klikken op de passende link op de Website.

4.15 De Merchant is als enige verantwoordelijk voor schade die het resultaat is van een schending van de verplichtingen uit hoofde van dit artikel 4. De Merchant erkent dat het installeren van onvoldoende beveiliging en/of controlemaatregelen schadelijk kan zijn, niet alleen voor de Merchant, maar ook voor andere merchants, alsook voor Ingenico FS en Acquirers.

### Artikel 5 Kosten

#### 5.1 Algemeen

De van toepassing zijnde Kosten staan vermeld in het Merchant Services Contract.

Tenzij in het Merchant Services Contract anders is bepaald, worden prijzen vermeld in EUR (€) en exclusief toepasselijke btw.

#### 5.2 Processingkosten en Kosten voor Financiële Diensten

Bepaalde Kosten worden per transactie in rekening gebracht, voor het gebruik van de desbetreffende Betaalmethode voor die transactie. De kosten kunnen een percentage van het Transactiebedrag zijn, vaste kosten, of een combinatie van een percentage en vaste kosten met of zonder doorberekening van Interchanges- en Betaalschemakosten (bv. de "Interchange plus" en "Interchange plus Scheme Fee plus" prijsstructuur).

In de prijsstructuur per transactie, betekent "transactie" voor *Processingskosten* en voor *kosten voor Aanvullende diensten*, elke query naar het Ingenico-platform; als de Accounthouder zijn eerste instructie intrekt nadat de query is verstuurd, wordt dit toch nog in rekening gebracht als een transactie; een transactie omvat alle verzoeken die naar een Acquirer zijn verzonden, ook als de reactie van de Acquirer negatief is. Als de Merchant in twee stappen werkt (Autorisatie in een later stadium gevolgd door de daadwerkelijke betaling -gegevensregistratie- of een annulering), wordt voor de twee handelingen slechts één transactie gefactureerd. Query's over de status van transacties op het Ingenico-platform worden echter niet apart gefactureerd. Alleen handelingen zoals Autorisatievernieuwingen en gedeeltelijke betalingen of Chargebacks of Terugbetalingen worden in rekening gebracht als onafhankelijke transacties.

In de prijsstructuur per transactie, voor *Kosten voor Financiële Diensten*, betekent "transactie" een geslaagde transactie, d.w.z. een transactie die resulteert in de Verrekening van gelden aan de Merchant; dit is niet afhankelijk van een mogelijke Chargeback of Terugbetaling, wat voor de berekening van de Betaalmethodekosten aparte transacties zijn.

De Merchant erkent dat de onderliggende Interchange en Betaalschemakosten door Ingenico FS worden berekend op basis van parameters en ratio's (zoals omzetvolume, aantal Transacties, 'business to consumer'-ratio, klant-

herkomst, Terugbetaling-omzetratio, Chargeback-omzetratio, gemiddelde leveringstermijn, enz.) die door de Merchant zijn verstrekt in het Merchant Services Contract. Indien de werkelijke parameters of ratio's sterk afwijken van de door de Merchant verstrekte informatie is Ingenico FS gerechtigd de Kosten aan te passen op basis van de werkelijke gegevens.

Wat betreft de prijsstructuur "Interchange Fee plus" en "Interchange plus Scheme Fee plus" erkent de Merchant dat de werkelijke Kosten door Ingenico FS worden berekend op basis van de werkelijke Interchanges- en Betaalschemakosten per Transactie voor de desbetreffende Transactie, zulks volgens de hoogte van de Interchanges- en Betaalschemakosten van het KaartBetaalschema die van tijd tot tijd kan variëren.

#### 5.3 Andere Kosten

Ingenico FS kan van tijd tot tijd nog andere Kosten aanrekenen; dergelijke Kosten worden dan vermeld in het Merchant Services Contract.

#### 5.4 Betalingsvoorwaarden

De Kosten moeten onmiddellijk na uitvoering van de desbetreffende Transactie worden voldaan. Wat betreft inhouding op Verrekeningsbedragen wordt verwezen naar artikel 2.2.

Indien de Verrekeningsbedragen niet toereikend zijn om alle aan Ingenico FS verschuldigde bedragen te dekken, blijven de Kosten verschuldigd op de vervaldag en worden de Kosten betaald via automatische incassoopdracht of domiciliëring, of op enige andere wijze die automatische debitering mogelijk maakt, ende Merchant verbindt zich ertoe deze automatische debitering tijdens de duur van het Merchant Services Contract niet in te trekken. Indien deze automatische debiteringen door de bank van de Merchant worden geweigerd, verbindt de Merchant zich ertoe de Kosten onverwijld afzonderlijk te betalen en onmiddellijk contact op te nemen met zijn bank om het probleem te verhelpen.

Ingenico FS stuurt elke maand een factuur voor de Diensten. De facturen geven een overzicht van (i) de Kosten over de afgelopen maand, berekend op basis van het Transactievolume van die maand, (ii) een overzicht van de Kosten die al zijn ingehouden op de Verrekeningen en (iii) indien relevant het resterende bedrag ten laste of ten gunste van de Merchant. De verschuldigde of bijgeschreven bedragen worden vervolgens opgeteld bij of afgetrokken van de volgende Verrekening aan de Merchant; indien er geen volgende Verrekening is, moeten de bedragen worden betaald of bijgeschreven. De factuurvaluta is de euro (EUR), tenzij anders aangegeven in het Merchant Services Contract. Indien bepaalde Kosten worden berekend in een andere valuta dan de Factuurvaluta, stemt de Merchant ermee in dat de wisselkoers wordt vastgesteld door Betaalschema's, Acquirers en/of Ingenico FS, tenzij met Ingenico FS schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Voorts behouden Ingenico FS en de Stichting zich in elk van de volgende gevallen te allen tijde het recht voor bedragen onmiddellijk op te eisen (of in te houden op Verrekeningen):

- Terugbetalingen en/of Chargebacks indien de uitstaande Terugbetalingen- en/of Chargebackbedragen hoger zijn dan het Verrekeningsbedrag.
- Een bedrag dat Ingenico FS of de Stichting nodig heeft ter dekking van een mogelijke of verwachte Terugbetaling, Chargeback, of een (mogelijke) aansprakelijkheid met betrekking tot een Transactie.
- Een bedrag dat Ingenico FS of de Stichting nodig heeft ter dekking van een (mogelijke) aansprakelijkheid van de Merchant op grond van het Merchant Services Contract.
- Alle andere door de Merchant verschuldigde kosten of bedragen uit hoofde van dit Merchant Services Contract, met inbegrip van eventuele Boetes.

## Artikel 6 Reserve - Deposit

6.1 Ingenico FS stelt de door Ingenico FS of de Stichting toe te passen Reservebedrag en Garantiebedrag vast op basis van de inschatting die Ingenico FS op dat moment maakt van het Bedrag van Onuitgevoerde Bestellingen, het verwachte aantal fraudegevallen en/of de kans op Boetes. Ingenico FS is gerechtigd het Reservebedrag en het Garantiebedrag van tijd tot tijd naar eigen goeddunken aan te passen aan de op dat moment actuele schattingen. De Reserve en de Garantie leveren geen intrest op.

6.2 Ingenico FS of de Stichting houden de Reserve op het Reservebedrag en de Garantie op het Garantiebedrag door bedragen af te trekken van of op te tellen bij elke Verrekening.

6.3 Na afloop van het Merchant Services Contract of nadat de verwerking van Transacties is gestopt, wordt de Reserve en de Garantie door Ingenico FS of de Stichting in maandelijkse termijnen uitbetaald aan de Merchant, zulks om rekening te houden met de daling van het Bedrag van Onuitgevoerde Bestellingen, het frauderisico en/of het Boeterisico, totdat de volledige Reserve en Garantie is uitbetaald aan de Merchant of, indien van toepassing, geheel of gedeeltelijk door Ingenico FS of de Stichting is gebruikt om Chargebacks te betalen, fraudeclaims te dekken of onbetaalde door de Merchant verschuldigde Kosten van Ingenico FS te voldoen.

## Artikel 7 Chargebacks

7.1 De Merchant is aansprakelijk voor alle Chargebacks op zijn Transacties, ongeacht de oorzaak van de Chargebacks. De Merchant beperkt het risico op Chargebacks tot een minimum door op effectieve wijze geschikte procedures toe te passen voor het beoordelen en accepteren van bestellingen en het verzenden van Transacties.

7.2 Indien er meer Chargebacks zijn dan het desbetreffende Betaalschema acceptabel acht, kunnen Boetes worden opgelegd aan de Merchant. De Merchant stelt Ingenico FS en/of de Stichting schadeloos voor en vrijwaart Ingenico FS en/of de Stichting tegen Boetes die aan Ingenico FS en/of de Stichting kunnen worden opgelegd of aangerekend omdat de Merchant de geldende Chargebackdrempel heeft overschreden die van tijd tot tijd door Acquirers of Betaalschema's wordt vastgesteld.

7.3 Indien Ingenico FS of de Stichting redenen heeft om aan te nemen dat het aantal Chargebacks op de Transacties van de Merchant de drempel die het desbetreffende Betaalschema of de desbetreffende Acquirer acceptabel acht, overschrijdt, of waarschijnlijk zal overschrijden, is Ingenico FS gerechtigd de desbetreffende Betaalmethoden op te schorten.

7.4 Indien Ingenico FS reden heeft om te vermoeden dat de Merchant zijn Merchant Producten & Diensten niet zal leveren op of vóór de Leverdatums op basis waarvan het Bedrag van Onuitgevoerde Bestellingen wordt berekend en/of indien Ingenico FS reden heeft om te vermoeden dat de Merchant Producten & Diensten waarvoor Ingenico FS Transacties verwerkt frauduleus zijn, waarschijnlijk grote aantallen Chargebacks zullen opleveren en/of illegaal zijn, is Ingenico FS gerechtigd de Verrekening van alle daarmee samenhangende Transacties op te schorten totdat Ingenico FS ervan overtuigd is dat de desbetreffende Merchant Producten & Diensten daadwerkelijk zijn geleverd conform de toepasselijke wetgeving en de door de Accounthouder geplaatste bestellingen.

7.5 Voor elke Chargeback worden niet terugvorderbare Chargebackkosten in rekening gebracht bij de Merchant, zoals bepaald in het Merchant Services Contract.

7.6 Voor elke Chargeback wordt het Chargebackbedrag in mindering gebracht op het Verrekeningsbedrag of, indien het Verrekeningsbedrag te laag is, op de Reserve; indien de Reserve te laag is, kan het bedrag via automatische incassoopdracht of domiciliëring worden geïnd.

7.7 Aangezien Chargebacks nog lang na de datum van een Transactie mogelijk zijn, erkent de Merchant en stemt hij ermee in dat niettegenstaande de beëindiging van het Merchant Services Contract, Ingenico FS en de Stichting gerechtigd blijven van de Merchant Chargebacks, Chargebackkosten en daarmee samenhangende Boetes terug te vorderen met betrekking tot alle Chargebacks op Transacties die tijdens de duur van het Merchant Services Contract zijn uitgevoerd.

7.8 Aangezien Uitgevers Chargebacks kunnen indienen in andere valuta's dan de oorspronkelijke valuta's van Betaaltransacties, stemt de Merchant ermee in de wisselkoersen te accepteren die door Betaalschema's, Acquirers en/of Ingenico FS zijn vastgesteld en worden toegepast.

## Artikel 8 Ongeoorloofde Transacties

8.1 De Merchant zal Ingenico FS onmiddellijk via een e-mail aan collect@fs.ingenico.com informeren over elke ongeoorloofde Transactie die wordt geconstateerd. Elk verzoek om correctie of vergoeding dat te laat wordt gedaan of niet voldoet aan de bovenstaande formele voorwaarden is niet ontvankelijk.

8.2 De Partijen zijn expliciet overeengekomen dat de rechten en verplichtingen als genoemd in hoofdstuk 3 en artikel 62 lid 1, artikel 64 lid 3 en de artikelen 72, 74, 76, 77, 80 en 89 van de Richtlijn Betaaldiensten en andere ondergeschikte wetgeving die deze rechten en verplichtingen van de Richtlijn Betaaldiensten omzet in het land waar de Diensten moeten worden geleverd niet van toepassing zullen zijn op hun contractuele relatie; de contractuele relatie van de Partijen voor de Diensten, inclusief de aansprakelijkheid van Ingenico FS jegens de Merchant voor de levering van de Diensten, wordt derhalve exclusief bepaald door de bepalingen van het Merchant Services Contract en deze Algemene Voorwaarden Merchantdiensten.

8.3 Ingenico FS behoudt zich om objectieve redenen die verband houden met veiligheid, vermoede fraude of ongeoorloofd gebruik het recht voor de Diensten op te schorten of de Gebruikers-ID of het wachtwoord van de Merchant te blokkeren.

## Artikel 9 Intellectuele eigendomsrechten

Het Merchant Services Contract voorziet niet in enige overdracht van intellectuele eigendomsrechten en biedt de Merchant (met uitsluiting van enig ander persoon) slechts een beperkte, niet-exclusieve, persoonlijke en niet-overdraagbare wereldwijde licentie om de Dienst en de bijbehorende onderdelen, inclusief documentatie of de software die Ingenico FS ter beschikking stelt of gebruikt om de Diensten te leveren (de "Software"), uitsluitend te gebruiken voor de Diensten onder de voorwaarden en tijdens de looptijd van het Merchant Services Contract.

De Merchant zal:

- (a) de Software noch geheel noch gedeeltelijk terugwerkend ontsleutelen ('reverse engineering'), kopiëren of aanpassen
- (b) de Software niet toekennen, verkopen, overdragen, leasen, verhuren, verhandelen of bezwaren, ter beschikking stellen aan een derde, of de Diensten gebruiken namens een derde
- (c) de Diensten of de Software niet beschikbaar maken voor een bestandsdelingservice
- (d) geen copyright of andere eigendomskenissen van de Software of



de Diensten verwijderen of wijzigen

(e) de Software of de Diensten niet gebruiken voor andere doeleinden dan die welke in het Merchant Services Contract zijn beschreven.

#### Artikel 10 Vertrouwelijkheid

Alle gegevens die verband houden met de Merchant, Ingenico FS of de Stichting en die als vertrouwelijk zijn aangemerkt, en alle gegevens die niet uitdrukkelijk als vertrouwelijk zijn aangemerkt maar waarvan redelijkerwijs kan worden aangenomen dat ze vertrouwelijk zijn, worden als vertrouwelijk beschouwd (de "Vertrouwelijke informatie").

De volgende gegevens worden als Vertrouwelijke informatie beschouwd, zonder dat een speciale vermelding nodig is:

- alle financiële gegevens;
- de voorwaarden van het Merchant Services Contract;
- alle andere door de Partijen ondertekende contractuele documenten, en
- alle handleidingen en gidsen met betrekking tot de producten en diensten van Ingenico FS.

De Partij die Vertrouwelijke informatie ontvangt zal de Vertrouwelijke informatie niet bekend maken aan derden buiten haar Gelieerde Bedrijven (gedefinieerd voor Ingenico FS als alle entiteiten van de Ingenico Group en, voor de Merchant alle entiteiten waarover de Merchant Controle heeft) zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij, behalve:

- aan een derde voor het leveren van de Diensten of als gevolg daarvan, of;
- aan een wettelijke, bestuurlijke of andere wetshandhavingsinstantie op haar verzoek, of;
- aan een betrokkene (zoals bepaald in de Gegevensbeschermingswetgeving) op zijn geldig verzoek.

De Partij die de Vertrouwelijke Informatie ontvangt, zal dezelfde mate van zorg toepassen op de ontvangen Vertrouwelijke informatie als ware het zijn eigen Vertrouwelijke informatie.

Deze verplichting tot vertrouwelijkheid blijft tijdens de hele looptijd van het Merchant Services Contract van kracht. Bovendien geldt de verplichting tot drie (3) jaar na beëindiging van het Merchant Services Contract, ongeacht de redenen voor beëindiging.

#### Artikel 11 Gegevensbescherming

Ingenico FS (of haar onderaannemer) is de verwerkingsverantwoordelijke met betrekking tot de verwerking (zoals bepaald in de Gegevensbeschermingswetgeving) van Persoonsgegevens in het kader van het Merchant Services Contract, behoudens voor die specifieke diensten waarvoor in het Merchant Services Contract uitdrukkelijk is aangegeven dat de Handelaar de verwerkingsverantwoordelijke is.

Voor alle duidelijkheid erkent de Ondernemer en stemt hij ermee in dat als hij Persoonsgegevens verwerkt die beschikbaar zijn in de backoffice, die door Ingenico FS aan hem ter beschikking worden gesteld (bijv. door het raadplegen van deze Persoonsgegevens), hij de verwerkingsverantwoordelijke voor die verwerking zal zijn.

Indien een Partij Persoonsgegevens verwerkt als een verwerkingsverantwoordelijke (zoals bepaald in de Gegevensbeschermingswetgeving) zal die Partij ervoor zorgen dat de

toepasselijke Gegevensbeschermingswetgeving wordt nageleefd.

Als de Ondernemer kiest voor de Direct Link-oplossing en daarom zijn eigen Betaalpagina gebruikt, verbindt de Ondernemer zich ertoe om op zijn Betaalpagina een link op te nemen met betrekking tot een privacy kennisgeving die Ingenico FS hem zal verstrekken.

#### Artikel 12 Duur en beëindiging

##### 12.1 Duur

Het Merchant Services Contract wordt op de Ingangsdatum aangegaan voor een periode van één jaar.

Na afloop van dit Merchant Services Contract wordt het stilzwijgend verlengd, steeds voor een periode van één jaar, tenzij een van de Partijen het contract heeft beëindigd door het sturen van een voorafgaande schriftelijke kennisgeving ten minste 1 maand vooraf (als de beëindiging wordt geïnitieerd door de Merchant) of ten minste 2 maanden vooraf (als de beëindiging wordt geïnitieerd door Ingenico FS). Om geldig te zijn, moet de kennisgeving geschreven zijn op het commerciële briefhoofd van de kennisgevende Partij, gedateerd zijn, de handgeschreven handtekening van de vertegenwoordiger van de kennisgevende Partij bevatten en bezorgd worden per aangetekende brief, fax of e-mail.

##### 12.2 Beëindiging

Ingenico FS is gerechtigd het Merchant Services Contract geheel of gedeeltelijk, met onmiddellijke ingang, zonder voorafgaande kennisgeving en zonder enige schadevergoeding aan de Merchant verschuldigd te zijn per aangetekende brief te beëindigen in elk van de volgende gevallen:

- de Merchant Producten & Diensten zijn in strijd met (of Ingenico FS heeft redelijke gronden om aan te nemen dat ze in strijd zijn met) toepasselijke wetgeving in het land waar de Merchant Producten & Diensten worden aangeboden;
- de Merchant heeft het type Merchant Producten & Diensten gewijzigd zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Ingenico FS om de Diensten te gebruiken voor het nieuwe of gewijzigde type Merchant Producten & Diensten;
- een Acquirer of Betaalschema eist dat Ingenico FS het verrichten van Diensten voor de Merchant staakt of opschort met betrekking tot de door de Acquirer of het Betaalschema aan Ingenico FS beschikbaar gestelde Betaalmethoden;
- als de financiële omstandigheden van de Merchant aanzienlijk verslechteren
- de Merchant handelt in strijd met een van de Betaalschemaregels en/of toepasselijke wetgeving in het kader van het gebruik van de Diensten;
- de Merchant begaat een inbreuk op het Merchant Services Contract en heeft, indien zulks mogelijk was, deze inbreuk niet verholpen binnen 30 dagen na de door Ingenico FS aan de Merchant verzonden ingebrekestelling;
- een belangrijke wijziging in de Betaalschemaregels of toepasselijke wetgeving, waardoor de uitvoering van het Merchant Services Contract voor Ingenico FS onredelijk bezwarend wordt.
- De Merchant i) vraagt het faillissement aan, ii) wordt insolvent of wordt insolvent verklaard, of is het voorwerp van een procedure met betrekking tot zijn vereffening, insolventie of de aanstelling van een curator of soortgelijke functionaris, (iii) gaat over tot cessie ten behoeve van al of vrijwel al zijn schuldeisers, of (iv) sluit een overeenkomst voor een gerechtelijk akkoord, uitstel van betaling of een herschikking van vrijwel al zijn verplichtingen.

#### Artikel 13 Aansprakelijkheid

### 13.1 Algemene beginselen

De verplichtingen van Ingenico FS en de Stichting uit hoofde van het Merchant Services Contract zijn verplichtingen om redelijke inspanningen te leveren en geen verplichtingen om een specifiek resultaat te bereiken. Ingenico FS en de Stichting zijn alleen aansprakelijk voor zware fout.

Voor alle duidelijkheid:

- Ingenico FS of de Stichting is in geen geval aansprakelijk voor verlies of schade die mogelijk, geheel of gedeeltelijk, het gevolg is van een schending door de Merchant van een bepaling van het Merchant Services Contract.
- Ingenico FS of de Stichting is niet aansprakelijk voor handelingen of nalatigheden van een derde, of die upstream of downstream van het Ingenico-Platform ontstaan, met inbegrip van maar niet beperkt tot een Acquirer, een Betaalschema of een telecomprovider.

### 13.2 Beperking van aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van Ingenico FS of de Stichting is beperkt tot schade die het noodzakelijke, voorzienbare, onvermijdelijke en rechtstreekse gevolg is van een zware fout van Ingenico FS of de Stichting. Ingenico FS of de Stichting is niet aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade (zoals omzetting, verlies van goodwill, productieverlies, verlies van verwachte besparingen, reputatieschade, vorderingen van derden, schade als gevolg van verlies of beschadiging van gegevens, of de kosten van gegevensherstel).

Het totale aansprakelijkheidsbedrag van Ingenico FS en de Stichting met betrekking tot alle gebeurtenissen die voortvloeien uit het Merchant Services Contract, al dan niet op grond van een contract, een onrechtmatige daad of anderszins tijdens een kalenderjaar (1 januari – 31 december) van dit Merchant Services Contract, zij het bij wijze van een garantie, schadeloosstelling of anderszins is altijd beperkt tot een maximumbedrag dat gelijk is aan vijfentwintig procent (25%) van de Kosten die door de Merchant in dat kalenderjaar zijn betaald, na aftrek van alle pass-throughkosten van dergelijke Kosten, bijvoorbeeld Interchanges, Betaalschemakosten, etc. Deze beperking van aansprakelijkheid is noodzakelijk om het proportionaliteitsbeginsel te handhaven tussen de gevorderde schadevergoedingen aan de ene kant en de door Ingenico FS gefactureerde kosten, alsmede de gepleegde schendingen aan de andere kant.

Deze beperkingen zijn van toepassing ongeacht of de grondslag van de schade of het verlies en de omvang daarvan voorzienbaar waren op het moment dat het Merchant Services Contract van kracht werd, zelfs als Ingenico FS werd geïnformeerd over de mogelijkheid dat dergelijke schade of een dergelijk verlies zou kunnen optreden.

### Artikel 14 Bewijs

14.1 De Partijen erkennen dat communicatie per fax, e-mail en door kennisgeving in de Merchantruimte en/of in de Ingenico-Account geldige methoden zijn voor communicatie tussen de Partijen. Alle gegevens in de database van Ingenico FS met betrekking tot, met name, instructies en verzoeken van Merchants, gegevens in de Merchantruimte (met name betalingsafschriften en betaalgeschiedenis), de uitvoering van Transacties, worden wat betreft de datum en het tijdstip van deze instructies/bevestigingen/verzoeken/transacties en wat betreft de inhoud ervan tot bewijs van het tegendeel beschouwd als bewijskrachtig, op dezelfde wijze als een ondertekend origineel papier document.

14.2 Door Ingenico FS verstrekte documenten waarin deze gegevens zijn opgenomen en de onwrijzgbare, beveiligde en betrouwbare sporen van deze gegevens op de computersystemen van Ingenico FS worden tot bewijs van het

tegendeel beschouwd als bewijskrachtig. Ingenico FS kan met alle geschikte elektronische middelen de toegang tot de Merchantruimte en de Ingenico-Account bewijzen. De onwrijzgbare, beveiligde en betrouwbare sporen op de computersystemen van Ingenico FS worden aangemerkt als bewijs van toegang/ontvangst/verzending.

14.3 Kopieën of reproducties van door Ingenico FS opgestelde documenten worden op dezelfde wijze als de originele documenten beschouwd als bewijskrachtig.

### Artikel 15 Terugbetalingen

Ingenico FS brengt per Transactie Terugbetalingskosten in rekening en kan na voorafgaande kennisgeving extra Terugbetalingskosten berekenen indien handmatige tussenkomst nodig is of Ingenico FS extra kosten heeft gemaakt.

Ingenico FS voert niet altijd automatisch een Terugbetaling uit (d.w.z. het desbetreffende bedrag wordt door Ingenico FS of de Stichting niet rechtstreeks of via de desbetreffende Acquirer/ het desbetreffende Betaalschema terugbetaald aan de desbetreffende Accounthouder) indien het bedrag voor die Terugbetaling niet bij alle Betaalmethoden in mindering kan worden gebracht op de volgende Verrekening. Terugbetalingen kunnen door Ingenico FS of de Stichting worden bekostigd uit de Reserve van de Merchant. Op verzoek van de Merchant kan voor het bekostigen van Terugbetalingen een extra Reserve bij Ingenico FS of de Stichting worden gecreëerd, zodat Terugbetalingen onmiddellijk kunnen worden uitgevoerd.

Indien een betalingsTransactie wordt terugbetaald, worden de Kosten die in rekening zijn gebracht voor het uitvoeren van de oorspronkelijke betalingsTransactie noch geheel noch gedeeltelijk aan de Merchant terugbetaald.

### Artikel 16 Evolutie van het Merchant Services Contract

#### 16.1 Ondersteunde Betaalmethoden en valuta's

De door Ingenico FS na ondertekening van het Merchant Services Contract ondersteunde Betaalmethoden en valuta's zijn opgenomen in het Merchant Services Contract.

De portefeuille van Betaalmethoden of ondersteunde valuta's van Ingenico FS kan van tijd tot tijd veranderen; Ingenico FS kan te allen tijde en zonder voorafgaande kennisgeving besluiten een Betaalmethode niet meer te ondersteunen, zulks na kennisgeving aan de Merchant. Acquirers of Betaalschema's kunnen te allen tijde besluiten bepaalde Betaalmethoden te beëindigen, de kenmerken ervan te wijzigen of de acceptatiecriteria op grond waarvan ze de Betaalmethoden beschikbaar stellen te wijzigen; ook kunnen ze te allen tijde besluiten een specifieke valuta niet meer te ondersteunen. Bijgevolg kan Ingenico FS de Merchant uitsluiten van het verdere gebruik van een Betaalmethode of valuta, of ten aanzien van het verdere gebruik ervan aanvullende beperkingen of voorwaarden opleggen zonder voorafgaande kennisgeving en zonder dat de Merchant daarvoor aanspraak kan maken op enige schadeloosstelling.

#### 16.2 Prijzen

Ingenico FS behoudt zich het recht voor zijn prijzen voor de Diensten te allen tijde te verhogen, zulks via een voorafgaande kennisgeving van minstens drie (3) maanden. Dergelijke prijsverhogingen gaan pas in voor de Diensten die worden geleverd na afloop van deze kennisgevingsperiode van drie maanden. Tijdens deze kennisgevingsperiode kan de Merchant het Merchant Services Contract mits schriftelijke opzegging beëindigen; het Merchant Services Contract wordt dan aan het einde van de kennisgevingsperiode van drie maanden beëindigd.

Voor alle duidelijkheid: deze clause geldt noch voor een aangekondigde verhoging van aan de Merchant in rekening gebrachte Interchanges- en Betaalschemakosten indien de "Interchange plus" en/of "Interchange plus Scheme Fee plus" prijsstructuur van toepassing is op het gebruik van de Betaalmethode, noch voor prijsverhogingen die rechtstreeks voortvloeien uit wijzigingen in toepasselijke wetten.

### 16.3 Ingenico-Platform

Ingenico FS behoudt zich het recht voor het Ingenico-Platform te allen tijde aan te passen, de Merchant toegang te verschaffen tot Het Ingenico-Platform, en/of de functies en kenmerken van de software of systemen te wijzigen.

Voor zover redelijkerwijs mogelijk zal Ingenico FS trachten wijzigingen ten minste 2 weken van tevoren aan te kondigen, zodat de Merchant zich kan voorbereiden op eventuele gevolgen, en de impact van wijzigingen tot een minimum te beperken. Een kortere kennisgevingsperiode kan nodig zijn om toepasselijke wetgeving na te leven, aan gewijzigde eisen van Acquirers of Betaalschema's te voldoen of te zorgen voor een betere beveiliging vanwege door Ingenico FS vastgestelde beveiligingsrisico's.

## Artikel 17 Algemene bepalingen

### 17.1 Overdracht

Ingenico FS is te allen tijde gerechtigd het Merchant Services Contract toe te wijzen, te overnemen of anderszins over te dragen aan een andere vennootschap. De Merchant mag de rechten en verplichtingen op grond van het Merchant Services Contract niet geheel of gedeeltelijk overdragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Ingenico FS, dat zijn toestemming niet op onredelijke gronden zal onthouden.

### 17.2 Auditrecht

Ingenico FS heeft het recht om op elk gewenst moment een audit uit te voeren in de gebouwen van de Merchant om te verifiëren of hij zijn verplichtingen uit hoofde van het Merchant Services Contract nakomt. De Merchant erkent dat Acquirers, Betaalschema's of toezichhoudende of rechtshandavingsinstanties ook auditrechten kunnen hebben.

De Merchant zal volledig meewerken aan een dergelijke audit, bijvoorbeeld door toegang tot zijn gebouwen te verschaffen, interviews met zijn werknemers mogelijk te maken en de informatie die Ingenico FS redelijkerwijs nodig heeft te verstrekken.

Elke Partij zal de eigen kosten voor een dergelijke audit dragen. Als de audit echter aan het licht brengt dat de Merchant zijn verplichtingen niet nakomt, zal de Merchant de totale kosten van de audit betalen.

### 17.3 Gehele Overeenkomst: geen afstand

Het Merchant Services Contract bevat alle verplichtingen tussen de Partijen met betrekking tot de Diensten en vervangt eventuele eerder tussen de Partijen aangegane contractuele verplichtingen met betrekking tot de Diensten.

Indien een Partij haar rechten op enig moment niet uitoefent, betekent dat niet dat ze er afstand van doet. Als een Partij echter de andere Partij niet informeert over een schadeclaim die voortvloeit uit of verband houdt met het Merchant Services Contract binnen één (1) jaar na het voorval dat aanleiding geeft tot de claim, wordt die claim onherroepelijk als vervallen beschouwd.

### 17.4 Scheidbaarheid

Indien een bepaling in dit Merchant Services Contract ongeldig of niet-

afdwingbaar is, is zulks niet van invloed op de overige bepalingen van dit Merchant Services Contract en zullen de Partijen de ongeldige of niet-afdwingbare bepaling vervangen door een geldige en afdwingbare bepaling die zo nauw mogelijk aansluit bij het wezenlijke doel van de ongeldige of niet-afdwingbare bepaling.

### 17.5 Overmacht

Ingenico FS of de Stichting is in geen geval aansprakelijk voor verlies of schade als gevolg van overmacht. Alle gebeurtenissen waar Ingenico FS of de Stichting redelijkerwijs geen invloed op heeft, worden beschouwd als overmacht, ongeacht of de gebeurtenissen te voorzien waren of niet. Dit omvat onder meer (i) het intensieve gebruik van de Merchantruimte, (ii) Internet- of telecomstoringen, (iii) storingen van de hardware en apparatuur van Ingenico FS, (iv) een softwarestoring of -fout, (v) overbelasting van het Ingenico-Platform, (vi) een stroomstoring of storingen van systemen van derden.

### 17.6 Kennisgevingen

Alle kennisgevingen en klachten (bijvoorbeeld met betrekking tot een storing van de Dienst, door Ingenico FS verstrekte informatie, met name in het overzicht van Transacties, een fout bij de uitvoering van een Transactie of de niet-uitvoering van een Transactie door Ingenico FS, of met betrekking tot door Ingenico FS ingehouden Kosten), en alle vorderingen worden door de Merchant onverwijld aan Ingenico FS meegedeeld door verzending van een e-mail naar [collect@fs.ingenico.com](mailto:collect@fs.ingenico.com). Deze e-mail wordt geacht Ingenico FS te hebben bereikt bij aflevering mits die aflevering heeft plaatsgevonden tijdens een Werkdag. Anders wordt het geacht Ingenico FS te hebben bereikt op de volgende Werkdag. De Merchant wordt geacht op de hoogte te zijn geweest van een kennisgeving of informatie van Ingenico FS op de dag dat Ingenico FS die kennisgeving heeft verzonden of die informatie op welke wijze ook beschikbaar heeft gesteld aan de Merchant (bijvoorbeeld door publicatie in de Merchantruimte).

Elk verzoek om vergoeding dat te laat wordt gedaan of dat niet voldoet aan de bovenstaande formele voorwaarden is niet-ontvankelijk.

### 17.7 Wijziging van de Algemene Voorwaarden Merchantdiensten

Ingenico FS behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden Merchantdiensten te wijzigen, in welk geval de Merchant ten minste twee maand voor de beoogde datum van toepassing ervan in kennis wordt gesteld via een kennisgeving in de Merchantruimte. De Merchant wordt geacht de nieuwe versie van de Algemene Voorwaarden Merchantdiensten te hebben aanvaard indien hij Ingenico FS niet vóór de beoogde datum van inwerkingtreding van die wijzigingen ervan in kennis heeft gesteld dat de wijzigingen niet worden aanvaard. Wanneer de Merchant de nieuwe versie van de Algemene Voorwaarden Merchantdiensten verworpt heeft hij het recht het Merchant Services Contract kostenloos op te zeggen met ingang van elk moment tot de datum waarop de wijziging van toepassing zou worden.

### 17.8 Referenties

De Merchant stemt ermee in dat zijn naam en logo kunnen worden gebruikt als commerciële referentie. Ingenico FS heeft daarnaast het recht om een door de Merchant verzonden niet-vertrouwelijk bericht waaruit Ingenico FS kan afleiden dat de Merchant tevreden is, samen te vatten onder een titel als "Wat zij zeggen". Ingenico FS zal de Merchant een kopie sturen van de tekst die het voornemens is te gebruiken alvorens de genoemde tekst daadwerkelijk te gebruiken. Als de Merchant het gebruik van die tekst niet binnen vijf kalenderdagen na die verzending weigert, wordt hij geacht in te stemmen met het gebruik ervan.

17.9 Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken. Het Merchant Services

Contract en deze algemene voorwaarden worden beheerst door Belgisch recht.  
De Nederlandstalige ondernemingsrechtbank te Brussel is uitsluitend bevoegd om kennis te nemen van elk geschil.