

Product Voorwaarden Hardware Terminals

1. ALGEMEEN

1.1. Deze Product Voorwaarden Hardware Terminals (de “**Product Voorwaarden**”) zijn van toepassing op de verkoop, huur, levering en onderhoud van elke Hardware Terminal die de Ondernemer in het kader van het Contract bij Worldline heeft besteld.

1.2. Deze Product Voorwaarden vormen een integraal onderdeel van het Contract en zijn aanvullend op de Algemene Voorwaarden, en alle andere Dienst, Product of Speciale Voorwaarden van het Contract zoals vermeld in de Contract Modules.

2. LEVERING EN INSTALLATIE

2.1. Tenzij anders overeengekomen in het Contract, zal Worldline de Hardware Terminals leveren op de locatie die door de Ondernemer is gespecificeerd in de Contract Module of zoals anders overeengekomen tussen de partijen. De kosten voor het transport van de Hardware Terminals zijn voor rekening van de Ondernemer.

2.2. Leveringsvoorwaarden die in een Contract Module zijn gespecificeerd, zijn slechts indicatief. In het geval van een vertraging in de levering zal Worldline de Ondernemer zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen en de nieuwe geschatte leveringsdatum meedelen.

2.3. De Ondernemer mag vrij de locatie van installatie voor elke Hardware Terminal kiezen en moet deze locatie voorbereiden volgens de bepalingen van het Contract en de Documentatie. De Ondernemer moet ervoor zorgen dat de benodigde Infrastructuur voor de installatie en werking van de Hardware Terminals beschikbaar is. Indien een van deze elementen ontbreekt, behoudt Worldline zich het recht voor om kosten in rekening te brengen voor een volgende interventie om de Hardware Terminal te installeren of voor eventueel extra materiaal gebruikt om de installatie te voltooien.

2.4. Bij levering zal de Ondernemer controleren of de Hardware Terminal (inclusief de verpakking) vrij is van gebreken en dergelijke gebreken aan Worldline te melden binnen de in de Algemene Voorwaarden gestelde termijnen.

3. BETALING

De aankoop- of huurkosten van de Hardware Terminal (inclusief ondersteunende apparatuur) zijn verschuldigd en betaalbaar vanaf het moment van levering (voor fysieke installaties) of vanaf het moment van verzending (voor “*Plug & Play*” installaties), conform de Algemene Voorwaarden. De kosten voor een fysieke installatie door een technicus zijn echter verschuldigd vanaf het moment van

installatie, terwijl de kosten voor een “*Plug & Play*” installatie verschuldigd zijn vanaf het moment van verzending.

4. OVERDRACHT VAN EIGENDOM

4.1. De Hardware Terminal wordt aan de Ondernemer geleverd in overeenstemming met de Incoterm (2023) Ex Works.

4.2. In het geval van verkoop blijft Worldline eigenaar van de Hardware Terminal totdat de volledige verkoopprijs is betaald. Tot die tijd moet de Ondernemer zich strikt onthouden van:

- 4.2.1. het op enigerlei wijze bezwaren of als onderpand aanbieden van de Hardware Terminal (verpanding, garantie, hypotheek, enz.);
- 4.2.2. het vervreemden van de Hardware Terminal of het beschikbaar stellen ervan aan een derde partij.

4.3. In het geval van huur behoudt Worldline of zijn financieringspartner de eigendom van de Hardware Terminal. De beperkingen beschreven in clause 4.2 zijn ook van toepassing op de verhuur van de Hardware Terminal.

4.4. Zelfs wanneer de Ondernemer eigenaar wordt van de Hardware Terminal en aan alle financiële verplichtingen jegens Worldline heeft voldaan: (i) blijven de software die in de Hardware Terminal is inbegrepen en de Chip Security Module (CSM) exclusief eigendom van Worldline of zijn licentiegevers, en (ii) blijft elke SIM-kaart eigendom van de telecomunicatieoperator. Bij beëindiging van het Contract, of op elk eerder moment op eenvoudig verzoek van Worldline, dient de Ondernemer de CSM en de SIM-kaart aan Worldline terug te geven, zonder enige vergoeding voor de Ondernemer.

4.5. Wanneer er geen Transactie plaatsvindt, behoudt Worldline zich het recht voor om elke afbeelding die zij gepast acht op het scherm van de Hardware Terminal te tonen.

4.6. Indien de Hardware Terminal werkt op een ‘Android’-besturingssysteem en meerdere klantgerichte applicaties kan draaien als “*SmartPos*”, mag Worldline aanvullende applicaties aan de Ondernemer aanbieden op de Hardware Terminal (zonder enige verplichting voor de Ondernemer om deze applicaties te gebruiken).

5. GEBRUIK EN ONDERHOUD

5.1. De Ondernemer zal de Hardware Terminal gebruiken als een voorzichtig en redelijk persoon, volgens de instructies in de handleiding.

5.2. De Ondernemer zal de Hardware Terminal niet wijzigen of herstellen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Worldline. Worldline heeft het recht om het Contract, geheel of gedeeltelijk, onmiddellijk om dringende reden te beëindigen, zonder dat een opzegtermijn of schadevergoeding verschuldigd is (onverminderd het recht van Worldline op schadevergoeding) indien dit verbod door de Ondernemer wordt overtreden.

5.3. De Ondernemer zal de Hardware Terminal enkel openen voor zover dit strikt noodzakelijk is voor eenvoudige taken, zoals het vervangen van de papierrol. De Ondernemer zal deze taken zelfstandig uitvoeren en de benodigde hulpmiddelen aanschaffen.

5.4. Worldline heeft het recht om alle verbeteringen, updates of wijzigingen aan de software op de Hardware Terminal (en de bijbehorende Documentatie) door te voeren die zij noodzakelijk of nuttig acht. De Ondernemer verbindt zich ertoe de updates op eigen kosten te accepteren en implementeren en zich te houden aan alle gebruiks- en updatelijnen en termijnen die Worldline verstrekt. Bij niet-naleving van deze verplichting kan Worldline de dienstverlening opschorten. De Ondernemer erkent dat regelmatige software-updates essentieel zijn voor de continue werking van de Hardware Terminal.

5.5. Om software-updates mogelijk te maken, mag de Ondernemer de Hardware Terminal niet uitschakelen en moet hij ervoor zorgen dat de Hardware Terminal 24 uur per dag op een stroombron en het internet is aangesloten.

5.6. De Ondernemer zal:

- 5.6.1. een Infrastructuur implementeren en onderhouden die geschikt is voor de werking van de Hardware Terminals;
- 5.6.2. voldoende technische en andere beveiligingsmaatregelen implementeren om misbruik van zijn Infrastructuur en de Hardware Terminals te voorkomen, waaronder maatregelen om ervoor te zorgen dat onbevoegde derden geen toegang hebben tot of misbruik maken van de Hardware Terminal of deze manipuleren;
- 5.6.3. regelmatig visuele inspecties van de Hardware Terminals uitvoeren om te waarborgen dat deze niet zijn gemanipuleerd; en
- 5.6.4. eventuele aanvullende maatregelen implementeren zoals gespecificeerd in de Documentatie (die periodiek kan worden bijgewerkt).

Alle kosten van de implementatie en het onderhoud van de Infrastructuur en de beveiligingsmaatregelen zijn voor rekening van de Ondernemer.

5.7. De Ondernemer blijft uitsluitend verantwoordelijk voor zijn eigen handelen en dat van zijn personeel en aangestelden bij het gebruik van de Hardware Terminals. Hij moet regelmatige trainingen geven aan zijn personeel en aangestelden over het juiste gebruik, beheer en de bescherming van zijn Infrastructuur en Hardware Terminals, met nadruk op het voorkomen van misbruik, manipulatie en fraude.

5.8. In geval van verkoop biedt Worldline een garantie tegen operationele storingen, defecten, gebreken, of materiaalafwijking die de prestaties van de Hardware Terminal verminderen, en tegen gebreken in de eigendomsrechten van de Hardware Terminal. De garantieperiode bedraagt twaalf (12) maanden vanaf de levering van de Hardware Terminal, tenzij een andere termijn is opgenomen in de Contract Module. De garantie is niet van toepassing op de in artikel 8 beschreven zaken. Indien de Ondernemer een beroep wil doen op de garantie voor de Hardware Terminal, dient hij de garantieprocedure van Worldline nauwgezet te volgen.

5.9. In geval van een defecte Hardware Terminal, en binnen de beperkingen van de toepasselijke technische ondersteuningsformule en garantievoorzieningen, behoudt Worldline zich het recht voor om deze te vervangen door een Hardware Terminal van hetzelfde type of een Hardware Terminal met gelijkwaardige functionaliteit (eventueel van een nieuwere generatie), of te herstellen. De Ondernemer accepteert dat het vervangende toestel mogelijk niet nieuw is. Wanneer Worldline verantwoordelijk is voor het defect van de Hardware Terminal, is de enige verplichting van Worldline om de Hardware Terminal te herstellen of te vervangen.

5.10. De Ondernemer mag een Hardware Terminal niet exporteren buiten de Europese Economische Ruimte zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Worldline. De Ondernemer moet ook ervoor zorgen dat elke derde partij die de Hardware Terminal in zijn bezit krijgt dit verbod respecteert.

6. HUUR

6.1. Op voorwaarde dat de Hardware Terminal nog niet is geïnstalleerd, heeft de Ondernemer het recht om de huur schriftelijk te beëindigen binnen achteventig (48) uur na ondertekening van de Contract Module of bestelbon.

6.2. In geval van huur wordt aanbevolen dat de Ondernemer de Hardware Terminal op eigen kosten verzekert voor de aankoop prijs waarbij risico's zoals verlies, vernietiging, schade, brand en diefstal worden gedekt.

6.3. Indien de Ondernemer Worldline moet compenseren (bijv. als de Hardware Terminal is vernietigd of gestolen), zal de waarde worden bepaald op basis van de leeftijd van de Hardware Terminal.

6.4. De Ondernemer mag de Hardware Terminal niet doorverhuren, ter beschikking stellen aan een derde partij, of overdragen aan een derde partij tegen vergoeding zonder voorafgaande schriftelijke

toestemming van Worldline en dient zich hier strikt aan te houden.

6.5. Gedurende de huurperiode behoudt Worldline zich het recht voor om de Hardware Terminal te vervangen door een toestel met gelijkwaardige of verbeterde functionaliteit (mogelijks van een nieuwere generatie).

6.6. De Ondernemer dient de Hardware Terminal evenals de SIM-kaart in perfecte staat terug te geven, zonder enige compensatie, op eigen kosten en onder eigen verantwoordelijkheid, uiterlijk tien (10) dagen na het einde van de huurperiode.

7. TECHNISCHE ONDERSTEUNING

7.1. Technische ondersteuning zal beschikbaar zijn voor de Ondernemer zoals gespecificeerd in de Contract Module. De specifieke formule voor technische ondersteuning wordt in de Contract Module beschreven en gedetailleerd in de Documentatie.

7.2. Technische ondersteuning moet uitdrukkelijk aangevraagd worden door de Ondernemer. In geval van hardware- of softwarestoringen van de Hardware Terminal dient de Ondernemer de klantendienst van Worldline zo snel mogelijk telefonisch informeren.

7.3. Tenzij uitdrukkelijk opgenomen in het technische ondersteuningspakket waarvoor de Ondernemer is geabonneerd, worden fysieke technische interventies niet uitgevoerd op zon- en feestdagen.

7.4. In het geval van een technische interventie zal de technicus naar de geografische locatie gaan waar de Hardware Terminal is geïnstalleerd, zoals geregistreerd in de database van Worldline. Indien een andere locatie voor de interventie vereist is, moet de Ondernemer deze locatie expliciet vermelden op het moment van het verzoek om ondersteuning. Worldline heeft het recht om bijkomende kosten aan te rekenen als de technicus naar de verkeerde locatie wordt gestuurd.

7.5. Wanneer een technische interventie uitgevoerd door Worldline buiten de reikwijdte valt van de technische ondersteuning zoals gedefinieerd in deze Productvoorwaarden of de Contract Module (inclusief de Documentatie), zal de technicus een rapport opstellen dat door de Ondernemer wordt ondertekend en waarvan de technicus een kopie bewaart. Dit rapport zal worden gebruikt voor aanvullende facturering volgens de geldende tarieven van Worldline.

7.6. Zelfs indien de Ondernemer geen contract voor technische bijstand heeft ondertekend, kan hij de technische telefonische bijstand van Worldline verkrijgen tegen een eenmalige vergoeding. Deze vergoeding dekt het oplossen van de storing aan de Hardware Terminal, zelfs indien meerdere telefoongesprekken nodig zouden zijn, voor een maximale periode van twee (2) weken. Indien een fysieke interventie vereist is, zal een eenmalige vergoeding per interventie worden aangerekend.

7.7. De Ondernemer moet de technicus van Worldline gratis vrije toegang verlenen tot de plaats waar de technische bijstand moet worden verleend.

Indien de Ondernemer hier niet aan voldoet, kan dit leiden tot extra kosten voor de Ondernemer.

8. UITGESLOTEN INTERVENTIES & GARANTIES

8.1. De volgende interventies zijn uitgesloten van ondersteuning onder garantie en zullen afzonderlijk aan de Ondernemer in rekening worden gebracht volgens de geldende tarieven van Worldline:

- 8.1.1. gebreken veroorzaakt door bedieningsfouten, ongepast gebruik van de Hardware Terminal of gebruik voor ongepaste doeleinden, en het niet naleven van de installatie- of gebruiksinstructies die periodiek door Worldline worden verstrekt. Dit omvat schade als gevolg van blootstelling aan omstandigheden waartegen het apparaat niet bestand is, zoals stroomstoten of onjuiste elektrische spanning, overmatige schokken, contact met vloeistoffen of andere schadelijke stoffen;
- 8.1.2. fysieke interventies door een technicus van Worldline na een ongerechtvaardigd verzoek om ondersteuning door de Ondernemer;
- 8.1.3. schade als gevolg van onderhoud of herstellingen uitgevoerd door andere personen dan bevoegde werknemers of onderaannemers van Worldline;
- 8.1.4. schade door wijzigingen aan de Hardware Terminal die in strijd zijn met de installatie- en gebruiksinstructies die periodiek door Worldline worden verstrekt en die zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Worldline zijn gemaakt;
- 8.1.5. schade veroorzaakt door het ontbreken van standaard onderhoud zoals beschreven in de periodiek door Worldline beschikbaar gestelde Documentatie;
- 8.1.6. herstellingen van gebrekkige Hardware Terminals als gevolg van hardware of software die niet door Worldline is geleverd, slechte elektrische bedrading of inadequate telecommunicatieverbindingen, of het gebruik van producten of toebehoren die niet compatibel zijn met de Hardware Terminal;
- 8.1.7. schade veroorzaakt door nalatigheid, inbraak, vandalisme, opzet, sabotage, stakingen of oorlog;
- 8.1.8. schade door bliksem, brand, water, instorting van gebouwen, of in het algemeen alle ongevallen en calamiteiten die de Hardware Terminal kunnen beschadigen maar die buiten de verantwoordelijkheid van Worldline vallen of geen verband houden met de Hardware Terminal;
- 8.1.9. schade door opslag- of omgevingsomstandigheden die ongepast zijn voor de Hardware Terminal (in het bijzonder omstandigheden die verband houden met temperatuur en vochtigheid, fluctuaties in

- elektrische spanning en interferentie van het elektriciteitsnet of aarding);
- 8.1.10. schade voortvloeiend uit onjuiste en/of ongeschikte verpakking van de Hardware Terminal wanneer deze naar Worldline wordt teruggestuurd;
- 8.1.11. normale slijtage;
- 8.1.12. schade veroorzaakt door het gebruik van gebrekkige, niet-functionerende of niet-ISO-conforme kaarten;
- 8.1.13. reiniging en onderhoud van het oppervlak van de Hardware Terminal;
- 8.1.14. vervanging of levering van toebehoren of benodigdheden, zoals papier en reinigingskaarten;
- 8.1.15. kosten voor bijkomende diensten op verzoek van de Ondernemer;
- 8.1.16. vervanging van defecte batterijen;
- 8.1.17. gebreken veroorzaakt door de installatie en het gebruik van toebehoren en benodigdheden die niet voldoen aan de specificaties in de Documentatie;
- 8.1.18. het loslaten van een Hardware Terminal en/of de kabels ervan tijdens een interventie;
- 8.1.19. standaard operationele werkzaamheden.

9. GEBRUIKTE APPARATUUR

9.1. Voor alle Gebruikte Apparatuur die de Ondernemer wenst terug te sturen naar Worldline, moet de Ondernemer Worldline of een door Worldline aangewezen derde partij op de hoogte stellen van zijn voornemen om deze apparatuur terug te sturen. De Ondernemer is op eigen kosten verantwoordelijk voor (i) het zorgvuldig voorbereiden van de Gebruikte Apparatuur om een vlotte afhandeling, transport en controle te vergemakkelijken, (ii) het verzenden van de Gebruikte Apparatuur naar het door Worldline aangegeven inzameling- en verwerkingscentrum, en (iii) het verstrekken van een uitgebreide paklijst die de Gebruikte Apparatuur beschrijft.

9.2. Indien de Ondernemer geen gebruik wenst te maken van de door Worldline aangeboden inzameling en verwerking van Gebruikte Apparatuur, moet hij aan Worldline en alle relevante

overheidsinstanties alle inzamelings- en verwerkingsgegevens verstrekken zoals vereist door de Toepasselijke Wetgeving.

9.3. Het is de verantwoordelijkheid van de Ondernemer om:

- 9.3.1. alle Toepasselijke Wetgeving m.b.t. de verwijdering en recyclage van elke Hardware Terminal die door Worldline aan de Ondernemer wordt geleverd na te leven;
- 9.3.2. alle gegevens die zich op de Gebruikte Apparatuur bevinden permanent te verwijderen; en
- 9.3.3. ervoor te zorgen dat op de Gebruikte Apparatuur geen rechten van derden of zekerheidsrechten rusten die de Ondernemer zouden verhinderen deze aan Worldline over te dragen.

9.4. Worldline is geen vergoeding verschuldigd voor Gebruikte Apparatuur die aan Worldline wordt teruggestuurd door de Ondernemer.

9.5. Worldline is niet verplicht om Hardware Terminals te accepteren die (i) niet als Gebruikte Apparatuur zijn geclassificeerd of (ii) niet alle onderdelen bevatten (met uitzondering van lekkende batterijen of onderdelen die niet noodzakelijk zijn voor de werking van de Hardware Terminal).

9.6. De door Worldline gemaakte kosten voor de inzameling, behandeling, transport, terugzending, recycling of verwerking van de Gebruikte Apparatuur zijn voor rekening van de Ondernemer.

10. GEGEVENSBESCHERMING

10.1. Worldline wordt beschouwd als Verwerkingsverantwoordelijke wanneer het Persoonsgegevens van de Ondernemer verwerkt voor de verkoop, verhuur, levering of het onderhoud van een Betaaltoestel. De verwerking van Persoonsgegevens door Worldline als Verwerkingsverantwoordelijke wordt nader toegelicht in de Privacyverklaring van Worldline.

10.2. In het geval dat Transactie- en financiële gegevens worden verwerkt door Worldline voor de levering van het Betaaltoestel en gerelateerde diensten, wordt Worldline beschouwd als een Verwerker die Persoonsgegevens verwerkt namens

de Ondernemer. De rechten en verplichtingen van beide Partijen m.b.t. deze verwerking worden verder uitgelegd in de Regels voor Gegevensverwerking.

10.3. Details van de verwerking:

Aard van de verwerking: De verwerking omvat onder meer de volgende handelingen: tijdelijke opslag, geautomatiseerde verwijdering en doorsturen naar personen die deelnemen aan de verwerking van de Persoonsgegevens.

Categorieën van Betrokkenen: Kaarthouders.

Categorieën van verwerkte Persoonsgegevens: Financiële gegevens (zoals (ingeperkt) kaartnummer, vervaldatum van de kaart, PIN) en Transactiegegevens (zoals transactie referentie, transactiebedrag, transactiedatum).

Gegevensbewaring: n.v.t.

Sub-verwerkers: n.v.t.

Aanvullende technische en organisatorische maatregelen: n.v.t.

Afwijkingen van de Verwerkingsvoorwaarden: n.v.t.

11. DEFINITIES

Definities worden uiteengezet in de Algemene Voorwaarden. Aanvullend worden de volgende gedefinieerde termen gebruikt in deze Product Voorwaarden:

Chip Security Module (CSM): de module die bedoeld is om de veiligheid te waarborgen en de gegevensuitwisseling tussen de Hardware Terminal en de centrale computer van Worldline te authenticeren.

Gebruikte Apparatuur: elke Hardware Terminal of onderdeel daarvan (i) geleverd door Worldline aan de Ondernemer, (ii) die niet langer wordt gebruikt door de Ondernemer, (iii) die onderhevig is aan relevante wetgeving inzake afval van elektrische en elektronische apparatuur ter uitvoering van de Europese Richtlijn 2012/19/EU, en (iv) die Worldline moet inzamelen volgens de Toepasselijke Wetgeving.