

Dienst Voorwaarden Axis

1. ALGEMEEN

1.1. Deze Dienst Voorwaarden Axis (“**Dienst Voorwaarden**”) regelen de diensten van Worldline via het Axis Centraal Platform (de “**Axis Dienst**”). De Axis Dienst beheert de stroom van Transacties tussen het Betaaltoestel en de systemen en platformen van de Betalingsinstelling.

1.2. Deze Dienst Voorwaarden vormen een integraal onderdeel van het Contract en zijn aanvullend op de Algemene Voorwaarden en eventuele andere Dienst, Product of Speciale Voorwaarden die van toepassing kunnen zijn op het Contract, zoals gespecificeerd in een Contract Module.

2. BESCHRIJVING

2.1. De beschrijving van de Axis Dienst, m.i.v. van de kenmerken, specifieke set-up, functionaliteiten en configuratie die moeten worden geïmplementeerd door de Ondernemer, evenals de toepasselijke serviceniveaus (indien van toepassing), zijn vermeld in de Documentatie (met name in de onboardingsdocumentatie), die een integraal onderdeel van het Contract vormt.

2.2. Om de (voortgezette) levering van de Axis Dienst aan de Ondernemer te faciliteren moet aan de volgende vereisten worden voldaan:

2.2.1. de Ondernemer moet een veilige verbinding met het Axis Centraal Platform tot stand brengen voordat de Axis Dienst aanvangt en een up-to-date verbinding onderhoudt gedurende de looptijd van het Contract volgens de voorwaarden die Worldline periodiek meedeelt. De initiële verbinding met het Axis Centraal Platform zal tot stand worden gebracht tijdens het set-up proces beschreven in Artikel 2.6;

2.2.2. het Worldline Platform moet verbonden zijn met de Betalingsinstelling(en) (of andere externe dienstverleners) gekozen door de Ondernemer vóór de start van de Axis Dienst, en deze verbinding moet beschikbaar blijven gedurende de looptijd van het Contract.

2.3. Bij het leveren van de Axis Dienst treedt Worldline op als een technische tussenpersoon tussen de Ondernemer, de klanten van de Ondernemer en de Betalingsinstellingen, maar levert Worldline géén “Betalingsdienst”. Transactiegelden worden rechtstreeks aan de Ondernemers Afgewikkeld, zonder tussenkomst van Worldline in de geldstroom. De modaliteiten voor de Afwikkeling van gelden worden bepaald tussen de Ondernemer en de Betalingsinstelling.

2.4. Indien Worldline (of een ander lid van de Worldline Groep) ook optreedt als Betalingsinstelling, wordt deze rol beheerst door de specifieke voorwaarden van de relevante Contract Module en de Dienst Voorwaarden Acquiring, en alle functies die onder deze Dienst Voorwaarden Axis aan de Betalingsinstelling worden toegeschreven, worden opgenomen door Worldline of het relevante lid van de Worldline Groep.

2.5. De Axis Dienst wordt geleverd in een “Software as a Service” model, dat toegang biedt tot het Axis Centraal Platform als een gedeelde dienst voor de Ondernemer en andere klanten van Worldline.

2.6. Behalve zoals beschreven in deze Dienst Voorwaarden omvat de Axis Dienst geen commerciële of functionele elementen m.b.t. het verkoopproces van de Ondernemer, zoals de creatie en hosting van productcatalogi of de levering van goederen en/of diensten.

3. SET-UP

3.1. Worldline zal het Axis Centraal Platform installeren, configureren en, indien overeengekomen met de Ondernemer, aanpassen met de door de Ondernemer gekozen instellingen en opties (zoals bepaald in de Documentatie). Worldline zal het Axis Centraal Platform ook verbinden met het netwerk en de Betaaltoestellen van de Ondernemer en de systemen van de Betalingsinstellingen.

3.2. De set-up beschreven in Artikel 3.1 zal de vorm aannemen van een tussen Worldline en de Ondernemer overeen te komen implementatieproject. Worldline zal de Ondernemer informeren zodra de Axis Dienst klaar is voor implementatie, waarna de Ondernemer zal verifiëren of de Axis Dienst werd geïmplementeerd conform de overeenkomst.

3.2.1. Indien de Ondernemer vaststelt dat de Axis Dienst is geïmplementeerd conform de overeenkomst met Worldline, zullen de partijen de correcte implementatie vastleggen in een acceptatierapport opgesteld zoals gespecificeerd in de Documentatie;

3.2.2. Indien de Ondernemer vaststelt dat de Axis Dienst niet werd geïmplementeerd conform de overeenkomst met Worldline, zal de Ondernemer Worldline hiervan schriftelijk op de hoogte stellen. Worldline zal eventuele tekortkomingen binnen commercieel redelijke termijnen corrigeren, en de Ondernemer hiervan op de hoogte stellen.

3.3. De Ondernemer moet de nodige verificaties uitvoeren binnen tien (10) dagen na ontvangst van de voltooiingsmelding van Worldline. Indien de Ondernemer niet binnen deze termijn reageert, wordt

de implementatie van de Axis Dienst als geaccepteerd beschouwd.

4. ROL VAN WORLDLINE

4.1. Worldline zal de Axis Dienst leveren zoals beschreven in de Documentatie, volgens goede sectorpraktijken, en zal commercieel redelijke inspanningen leveren om zijn contractuele verplichtingen correct en volgens de voorwaarden van het Contract na te leven. Alle eventuele resultaatsverbintenissen van Worldline zijn uiteengezet in de “Service Level Agreement (SLA)” opgenomen in de Documentatie.

4.2. Worldline zal de Axis Dienst leveren volgens de geldende “PCI Data Security Standard”-regels en relevante PCI/DSS conformiteitsattesten behouden gedurende de looptijd van het Contract.

4.3. Worldline zal correctief en evolutief onderhoud uitvoeren aan het Axis Centraal Platform en alle software die gebruikt wordt om de Axis Dienst te leveren.

4.4. Functionele wijzigingen en nieuwe functies zijn uitdrukkelijk uitgesloten van het onderhoud, behalve die wijzigingen of nieuwe functies van de Axis Dienst die Worldline naar eigen inzicht verkiest te implementeren conform Artikel 6.2. Alle andere functionele wijzigingen vereisen een apart contract tussen Worldline en de Ondernemer.

4.5. Worldline zal technische operationele gegevens verzamelen die worden verzonden naar de Betaaltoestellen die zijn verbonden met het Axis Centraal Platform om statistieken te verzamelen en zijn diensten te verbeteren.

4.6. Worldline is niet verantwoordelijk voor enige storing in de Axis Dienst indien deze wordt veroorzaakt door:

4.6.1. het gebruik door de Ondernemer van enig toebehoren, machine, software of apparaat in verband met de Axis Dienst;

4.6.2. het gebruik van de Axis Dienst door de Ondernemer op een manier die niet in overeenstemming met het Contract en/of de Instructies van Worldline;

4.6.3. het verzuim van de Ondernemer om Infrastructuur te voorzien die voldoet aan de specificaties van de Axis Dienst of de ondersteunende software; en

4.6.4. het gebruik van de Axis Dienst door een derde partij die daartoe niet is gemachtigd door Worldline.

5. ROL VAN DE ONDERNEMER

5.1. De Ondernemer erkent dat de verlening van de Axis Dienst afhankelijk is van zijn actieve

betrokkenheid en medewerking. In het bijzonder moet de Ondernemer:

- 5.1.1. communiceren over en/of toegang verlenen tot de documenten, informatie en methodologieën die hij gebruikt en die vereist zijn voor de correcte implementatie en levering van de Axis Dienst;
- 5.1.2. reageren op elk verzoek van Worldline en tijdig beslissingen nemen om Worldline in staat te stellen milestones of andere contractuele verplichtingen zonder onnodige vertraging na te komen;
- 5.1.3. Worldline onverwijld informeren over elke gebeurtenis of handeling die de uitvoering van het Contract kan vertragen. In dergelijke gevallen zullen de partijen overleggen over manieren om de vertraging te beperken en kunnen zij overeenkomen om de leverdata voor een milestone of de Axis Dienst indien nodig aan te passen;
- 5.1.4. voldoen aan de vereisten voor de implementatie van de Axis Dienst zoals periodiek meegedeeld door Worldline, met name in verband met de Infrastructuur van de Ondernemer. Daartoe zal de Ondernemer voldoende technische en andere veiligheidsmaatregelen implementeren om misbruik van zijn Infrastructuur en de Axis Dienst te voorkomen. In het bijzonder zal de Ondernemer: (i) een intern veiligheidsbeleid implementeren; (ii) de toegang tot alle servers, applicaties en technische infrastructuur beschermen, met name met behulp van moderne firewalls, inbraakpreventiesystemen en antivirussoftware, en beveiligingspatches installeren en beveiligingsconfiguraties activeren op alle machines die verbonden zijn met het Worldline Platform; (iii) een bijgewerkt browser- en informatiesysteem gebruiken die compatibel zijn met de Axis Dienst; (iv) voldoen aan de toepasselijke normen voor de Axis Dienst, zoals PCI/DSS en PCI P2PE; (v) zich houden aan de geldende internetprotocollen en -standaarden;
- 5.1.5. zijn personeel regelmatig trainen in de correcte behandeling en het gebruik van het Worldline Platform en Account, inclusief vóór hun eerste gebruik;
- 5.1.6. zijn Infrastructuur beheren waarmee het Axis Centraal Platform interageert en toezicht houden op de tussenkomst van derden als onderdeel van de Axis Dienst, volgens de goede sectorpraktijken;
- 5.1.7. adequate maatregelen implementeren om misbruik of manipulatie van de Axis Dienst te voorkomen, met name om frauduleuze of anderszins onjuiste Transacties te voorkomen.

5.2. De Ondernemer erkent en aanvaardt dat in geval van een tekortkoming of vertraging in het nakomen van zijn verplichtingen uit het Contract die de de Axis Dienst beïnvloedt, Worldline niet verantwoordelijk is voor de niet-naleving van zijn eigen

verplichtingen veroorzaakt door een dergelijke tekortkoming of vertraging.

5.3. De consultatiedienst via de "Web Merchant Interface" mag enkel worden gebruikt indien de Ondernemer elke gebruiker bij Worldline heeft geregistreerd en aan elk van hen een gebruikersnaam en wachtwoord is toegewezen. De Ondernemer moet ervoor zorgen dat de gebruikersnamen en wachtwoorden die aan de gebruikers van de dienst zijn verstrekt, correct, volledig en actueel zijn. Gebruikersgegevens zijn persoonlijk voor de individuele gebruiker en de Ondernemer moet ervoor zorgen dat niemand de inloggegevens van een andere gebruiker gebruikt om toegang te krijgen tot de dienst. De Ondernemer is uitsluitend verantwoordelijk voor het gebruik van inloggegevens door de Geautoriseerde Gebruikers van de Ondernemer. Worldline zal enkel de inloggegevens verifiëren, er zal geen andere verificatie plaatsvinden. Elke partij die zich aanmeldt bij de dienst of zichzelf anderszins identificeert als een Geautoriseerde Gebruiker, wordt beschouwd als zijnde gemachtigd door de Ondernemer om de dienst te gebruiken.

5.4. De Ondernemer zal voldoen aan de beveiligingsregels van het Axis Centraal Platform en ervoor zorgen dat elke gebruiker deze naleeft. Deze verplichting houdt onder meer in dat noch de Ondernemer, noch enige gebruiker:

- 5.4.1. zich de toegang verschaft tot gegevens die niet bestemd zijn voor de betreffende gebruiker of verbinding maakt met een server of account waartoe de gebruiker geen toegang is verleend;
- 5.4.2. de kwetsbaarheid van een systeem of netwerk probeert te ontdekken, onderzoeken of testen, of de getroffen beveiligings- en authenticatiemaatregelen te omzeilen zonder voorafgaande uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van Worldline;
- 5.4.3. de werking van het Axis Centraal Platform, de server of het netwerk, of meer algemeen, de Axis Dienst, probeert te verstoren of wijzigen, of probeert deze onbruikbaar te maken, inclusief gevallen veroorzaakt door verzadiging van de systemen of het netwerk (inbegrepen door overbelasting of congestie ("flooding"), massaal verzenden van ongewenste e-mails ("e-mail bombing"), of storing ("crash");
- 5.4.4. gegevens van een datatransferprotocol of een IP-adres of alle of een deel van de informatie in de header van een e-mail vervalst;
- 5.4.5. enige actie onderneemt om diensten te verkrijgen waarvoor zij niet gemachtigd zijn;
- 5.4.6. de authenticatie van een gebruiker verhindert of de beveiliging van een server, netwerk of accounttoegang in gevaar brengt (een proces dat doorgaans "cracking" of "hacking" wordt genoemd), of de werking van het Axis Centraal Platform, de server of het netwerk of meer algemeen, de Axis Dienst, verstoort ("denial of service attacks"); of

- 5.4.7. virussen, wormen, Trojaanse paarden malware of andere schadelijke code of bijlagen verzendt.

6. WIJZIGINGEN EN NIEUWE DIENSTEN

6.1. De Ondernemer kan een wijziging in de functionaliteit van de Axis Dienst aanvragen door Worldline schriftelijke specificaties van de voorgestelde wijziging te verstrekken. Na ontvangst ervan zal Worldline dit evalueren en een voorstel opmaken waarin de impact, de vereiste werkzaamheden en de bijbehorende kosten van de voorgestelde wijziging worden beschreven. Geen enkele wijziging zal worden doorgevoerd totdat de partijen overeenstemming hebben bereikt over de wijziging.

6.2. Worldline heeft het recht om de Axis Dienst of het Axis Centraal Platform te wijzigen. Indien de wijziging een invloed heeft op de Axis Dienst of wijzigingen aan de Infrastructuur van de Ondernemer vereist, zal Worldline de Ondernemer hiervan vooraf op de hoogte stellen. De Ondernemer dient de wijzigingen op eigen kosten te implementeren. De kennisgeving bevat o.a. (i) een tijdlijn en planning voor implementatie, (ii) een beschrijving van de wijzigingen, (iii) een beschrijving van de functies die door de wijziging worden geboden, en (iv) de testprocedures die door de Ondernemer moeten worden gevolgd, indien van toepassing.

7. INTELLECTUELE EIGENDOM

Dit artikel is een aanvulling op Artikel 9 van de Algemene Voorwaarden zonder afbreuk te doen aan de algemeenheid daarvan. Het is specifiek van toepassing op het Axis Centraal Platform, de Axis Dienst en alle software of andere activa die daarmee verband houden.

7.1. De Ondernemer erkent dat alle intellectuele en industriële eigendomsrechten met betrekking tot het Axis Centraal Platform en de Axis Software de exclusieve eigendom zijn en blijven van Worldline of zijn licentiegevers. Het Contract vormt geen expliciete of impliciete overdracht van eigendom van deze intellectuele en/of industriële eigendomsrechten aan de Ondernemer, zijn verbonden vennootschappen of zijn klanten.

7.2. Onder voorbehoud van betaling van alle bedragen die verschuldigd zijn krachtens het Contract, verleent Worldline aan de Ondernemer, als onderdeel van de Axis Dienst en uitsluitend voor het gebruik van de Axis Dienst gedurende de looptijd van het Contract, een niet-exclusieve, niet-overdraagbare, niet-sublicentieerbare en beperkte licentie om de C3 Software te gebruiken op de Betaaltoestellen die door Worldline aan de Ondernemer zijn verkocht of verhuurd. Onder deze licentie heeft de Ondernemer enkel het recht om:

- 7.2.1. de C3 software uit te voeren en weer te geven op het Betaaltoestel en het gebruik van de C3 software voor alle betalingstransacties met behulp van het toestel toe te staan;
- 7.2.2. één enkele kopie van de C3 software te maken op optische of magnetische media.

Het is de Ondernemer verboden om de C3 software of enig deel daarvan te kopiëren, te demonteren, te vertalen, aan te passen, te wijzigen, reverse engineering toe te passen of te decompileren, en hij verbindt zich ertoe zich hiervan te onthouden.

7.3. Als uitzondering op het algemene principe van een niet-sublicentieerbare licentie, verleent deze licentie de Ondernemer het recht om zijn leverancier, die de infrastructuur van de Ondernemer beheert of integreert, te machtigen om de C3 Software enkel te gebruiken voor zover dit nodig is om de Ondernemer de Axis Dienst te laten gebruiken.

7.4. Onder voorbehoud van betaling van alle bedragen die uit hoofde van het Contract verschuldigd zijn, verleent Worldline, als onderdeel van de Axis Dienst en uitsluitend om de Axis Dienst te gebruiken gedurende de looptijd van het Contract, aan de Ondernemer het recht op toegang tot de "Web Merchant Interface" voor toezicht en statistieken m.b.t. Transactiestromen.

8. GEGEVENSBESCHERMING

8.1. Bij het leveren van de Axis Dienst handelt Worldline als Verwerker bij het verwerken van Persoonsgegevens namens de Ondernemer. De rechten en verplichtingen van elk partij met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens die nodig zijn voor de Dienst worden verder uiteengezet in de Verwerkingsvoorwaarden.

8.2. Details van de verwerking:

Aard van de verwerking: De verwerking bestaat, onder andere, uit de volgende bewerkingen: verzameling, organisatie, structureren, opslag, aanpassing,

opvraging, raadpleging, gebruik, afstemming of combinatie, beperking, verwijdering, externe toegang en overdracht aan personen die deelnemen aan de verwerking van de Persoonsgegevens.

Categorieën van Betrokkenen: Kaarthouders, vertegenwoordigers en/of medewerkers van de Ondernemer.

Categorieën van verwerkte Persoonsgegevens:

Identificatiegegevens (zoals voornaam, achternaam); Contactgegevens (zoals e-mailadres); Financiële gegevens (zoals (afgekort) kaartnummer, vervaldatum van de kaart, CVV); Transactiegegevens (zoals verzendadres, transactie referentie, transactiesom, transactiedatum, transactiesgeschiedenis, aankoop); Technische identificateurs (zoals IP-adres, netwerkinteractiesgeschiedenis); Communicatiegegevens (zoals helpdesk ticket en/of zaak).

Gegevensbewaring: Aangezien Worldline een gedeelde dienst aanbiedt, wordt een gestandaardiseerde bewaartermijn voor gegevens geïmplementeerd ter bevordering van de Axis Dienst.

Standaard bewaartermijn: Worldline zal de Persoonsgegevens bewaren voor een periode van vijftien (15) maanden vanaf de datum van de transactie. Na deze periode, onverminderd de back-up van Worldline en onder voorbehoud van eventuele tegenstrijdige wettelijke, reglementaire of contractuele bewaarplichten die door Worldline moeten worden nageleefd, zullen de Persoonsgegevens worden gewist of geanonimiseerd.

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

Afwijkingen van de Verwerkingsvoorwaarden: n.v.t.

Ingeschakelde subverwerkers: [Privacy](#).

9. VARIA

Indien de Exit Support bestaat uit het teruggeven van bepaalde of alle Transactiegegevens die zijn opgeslagen op het Axis Centraal Platform door het verlenen van de Axis Dienst aan de Ondernemer, erkent de Ondernemer dat de Transactiegegevens beperkt zijn tot vijftien (15) maanden Transactiesgeschiedenis, en dat er geen aanvullende Transactiegegevens kunnen worden teruggegeven.

10. DEFINITIES

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

Axis Dienst: heeft de betekenis die daaraan wordt gegeven in artikel 1.1 van de Dienst Voorwaarden Axis.

Axis Software: de Axis- of C3-softwareprogramma's die eigendom zijn van Worldline, zoals beschreven in de "Axis Merchant Operating Guide" (opgenomen in de Documentatie). De Axis Software bevat componenten die worden gehost op het Axis Centraal Platform en/of "client" applicatiecomponenten die worden geladen op het Betaaltostel.