

BIJLAGE BIJ HET MERCHANT SERVICES CONTRACT

BIJZONDERE VOORWAARDEN VOOR DE SEPA DIRECT DEBIT BETAALMETHODE (“SDD BETAALMETHODE”)

V. 2022 03 18

1. Door zijn abonnement op de SDD Betaalmethode gaat de Merchant ermee akkoord dat, aanvullend op de overige voorwaarden van het Merchant Services Contract, deze Bijzondere Voorwaarden het gebruik van de SDD Betaalmethode regelen en integrerend deel uitmaken van het Merchant Services Contract.
2. In het kader van de SDD Betaalmethode levert Worldline FS een SEPA Direct Debit beheerdienst die hetvolgende omvat: (1) een toepassing voor de creatie van een Mandaat (zoals hieronder gedefinieerd) en de bijbehorende Elektronische Handtekening (zoals hieronder gedefinieerd), (2) mogelijkheden om Mandaten te beheren en (3) de Processing en Verrekening van SEPA Direct Debit Transacties inclusief de interpretatie van Omgekeerde Transacties.
3. In het kader van de onderhavige Bijlage hebben, naast de definities zoals uiteengezet in de Algemene Voorwaarden Merchantdiensten, de volgende begrippen de onderstaande betekenis, voor zover ze met een hoofdletter zijn aangegeven:
 - **Mandaat** betekent een document dat de noodzakelijke informatie bevat om de Merchant en de Accounthouder te identificeren en waardoor de Accounthouder de Merchant het recht geeft om zijn bankrekening te debiteren in overeenstemming met de SEPA Direct Debit Handleiding, zoals uitgegeven door de Europese Betalingsraad.
 - **Elektronische Handtekening** en **Geavanceerde Elektronische Handtekening** of **AdES** hebben dezelfde betekenis als in Verordening (EU) Nr. 910/2014 betreffende elektronische identificatie en vertrouwensdiensten voor elektronische transacties in de interne markt (eIDAS Verordening).
 - **Eenmalig Wachtwoord Handtekening** of **OTP Handtekening** betekent een gebruikersauthenticatiemethode die bestaat uit een SMS die gezonden wordt aan de Accounthouder en vervolgens gevalideerd wordt op de handtekeningpagina van het Mandaat als een Elektronische Handtekening. Dit is een AdES.
 - **Checkbox mandaat** betekent een mandaat dat gecreëerd wordt wanneer de klant een tekstveld aanvinkt om toestemming te geven voor de creatie van een Mandaat dat toelaat zijn rekening te debiteren. Dit is geen AdES.
 - **Omgekeerde Transactie** betekent elke Chargeback, Teruggave en Terugbetaling.
 - **Teruggave** betekent de beslissing van de Uitgever om een Transactie te weigeren, wat leidt tot het ongedaan maken ervan door Worldline FS.
 - **Terugbetaling** betekent vorderingen van de Accounthouder tot terugbetaling van een SDD Betaalmethode Transactie. Een Terugbetaling is mogelijk bij een geldige handtekening van een Mandaat alsook bij een ongeldige handtekening. Deze definitie prevaleert over de definitie van ‘Terugbetaling’ in de Algemene Voorwaarden Merchantdiensten.
4. Operationele voorschriften die van toepassing zijn op de SDD Betaalmethode:
 - Het elektronisch certificaat dat verbonden is aan de Elektronische Handtekening moet voldoen aan de vereisten van de Europese Verordening Nr. 910/2014. Om de rechtsgeldigheid ervan te waarborgen:

(i) voert de Merchant een Identificatieprocedure (zoals hieronder gedefinieerd) van toepassing op de Accounthouder die de elektronische certificaten gebruikt om het Mandaat te ondertekenen waardoor de Merchant gegevens verzamelt over Accounthouders (bijv. identificatiedocumenten) en in het bijzonder de link controleert tussen de identiteit van de Accounthouder en zijn of haar telefoonnummer (hierna de 'Identificatieprocedure' genoemd). Worldline FS wijst alle verantwoordelijkheid af met betrekking tot de juistheid van de identificatiegegevens van de Accounthouder, zoals meegedeeld door de Merchant en/of de Accounthouder, en de inhoud van de elektronische certificaten.

Worldline FS kan de Merchant controleren met betrekking tot de implementatie van de Identificatieprocedure.

(ii) zorgt de Merchant ervoor dat hij een rechtsgeldige basis heeft voor de verwerking van de Persoonsgegevens van de Accounthouder met het oog op de afgifte en het bijhouden van een elektronisch certificaat voor de Elektronische Handtekening van een Mandaat. Worldline FS kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor het ontbreken van een rechtsgeldige basis.

(iii) komt de Merchant overeen met de Accounthouder dat de elektronische media een schriftelijk bewijs vormen en dat, in geval van een geschil, de elektronische documenten voorrang hebben op de documenten die door de Accounthouder worden overgelegd.

Worldline FS zal redelijke inspanningen leveren om de Merchant bij te staan, om de betrouwbaarheid van het proces te ondersteunen.

- Worldline FS zal elektronische certificaten archiveren voor een periode van 10 jaar na het laatste gebruik ervan.
- De Merchant erkent dat het zijn verantwoordelijkheid is om de Accounthouders kennis te geven van elke aanstaande Transactie, het bedrag ervan en het aantal dagen (zoals overeengekomen tussen de Merchant en de Accounthouder) tot de datum waarop de debetbedragen worden geïnd.
- De Merchant erkent dat de rechtsgevolgen van de Elektronische Handtekening en de ontvankelijkheid ervan als bewijs door de Uitgever of in rechtsprocedures kunnen worden aangevochten, indien delen van de vereisten, zoals vastgelegd in de Identificatieprocedure waarvoor de Merchant verantwoordelijk is, niet worden uitgevoerd. Indien de Uitgever de geldigheid van het Mandaat ontkent op grond van onvoldoende bewijs met betrekking tot de Elektronische Handtekening, kunnen de Transacties die worden uitgevoerd in het kader van het Mandaat worden geclaimd door de Accounthouder en terugbetaald door de Merchant overeenkomstig de SEPA Direct Debit Handleiding.
- Mandaten zijn geldig voor drie (3) jaar na het laatste gebruik ervan of na de handtekening.
- Een betalingsverzoek via de SDD Betaalmethode wordt uitgegeven in euro.
- Het betalingsverzoek moet voldoen aan de SEPA Direct Debit Handleiding en, in voorkomend geval, aan de interbancaire regels van de lokale Betaalmethode die wordt gebruikt. Ingeval een of meer elementen van het verzoek onjuist zijn, is Worldline FS niet verantwoordelijk voor de niet-uitvoering of onjuiste uitvoering van de Transactie.

- De uiterste termijn voor de ontvangst van verzoeken met betrekking tot de betaling van een Transactie via de SDD Betaalmethode is 05:45 MET. De ontvangst van een verzoek is, voor een onmiddellijke opdracht (ingeval de Merchant geen specifieke datum heeft vastgelegd), de datum waarop Worldline FS de ontvangst ervan door de Merchant bevestigt en, voor een uitgestelde opdracht (ingeval de Merchant de uitvoeringsdatum in de toekomst vastlegt), de datum waarop Worldline FS de uitvoering ervan bevestigt.
- De Merchant zal Worldline FS op de hoogte brengen indien hij verwacht meer dan 8.000 Mandaten op dezelfde dag te zullen ontvangen. Hij doet dit 14 dagen voor de verwachte piek plaatsvindt.
- In geval van een geldig Mandaat bedraagt het risico van Terugbetaling 8 weken en zonder een geldig Mandaat 13 maanden. De geldigheid van een Mandaat wordt bepaald door de Uitgever in overeenstemming met de SEPA Direct Debit Handleiding.
- Het is de verantwoordelijkheid van de Merchant om te voldoen aan de volumedrempels indien zulke volumedrempels vermeld zijn in de voorwaarden van het Merchant Services Contract, en om Worldline FS op de hoogte te brengen als het zijn capaciteit om te Processen moet verhogen.
- In geval van niet-geautoriseerde Transacties, zal de Merchant contact opnemen met de Accounthouder of een derde, zoals toepasselijk bij een eventueel geschil of vordering.
- Monitoringprogramma: de Merchant zal zich houden aan een Monitoringprogramma (zoals hieronder beschreven), met als doel de Omgekeerde-Transactie-ratio van de Merchant te beperken.

Criteria om het Monitoringprogramma in werking te laten treden:

- Omgekeerde-Transactie-ratio overschrijdt 8% voor een minimum van 100 Transacties per maand.
- Teruggave-Transactie-ratio overschrijdt 5% voor een minimum van 100 Transacties per maand.

Indien een van de 2 bovenstaande criteria wordt geregistreerd gedurende 3 opeenvolgende maanden of indien de Omgekeerde-Transactie-ratio onredelijk hoog is, kan Worldline FS naar eigen goeddunken de Merchant opnemen in het Monitoringprogramma en zal Worldline FS hem daarvan op de hoogte brengen. De Merchant wordt dan onderworpen aan een observatieperiode van maximum 3 maanden waarin de Merchant de maandelijkse Omgekeerde-Transactie-ratio en/of de Teruggave-Transactie-ratio moet verlagen. Indien op het einde van deze periode van 3 maanden de Merchant er niet in slaagt de Omgekeerde-Transactie-ratio en/of de Teruggave-Transactie-ratio te doen dalen, kan Worldline FS de Service geheel of gedeeltelijk opschorten totdat de Merchant passende maatregelen heeft genomen die ter goedkeuring aan Worldline FS zullen worden voorgelegd.

5. De Merchant machtigt hierbij Worldline FS om de betalingen te ontvangen die aan de basis liggen van de Transacties van de Acquirers of het Schema namens de Merchant. Worldline FS zal het bedrag van de uitgevoerde Transacties voor de Merchant overmaken overeenkomstig de voorwaarden zoals vermeld in artikel 2.2 van de Algemene Voorwaarden Merchantdiensten.

6. De Merchant is het contactpunt en blijft verantwoordelijk voor de contractuele relatie met de Accounthouder. De Merchant ontslaat Worldline FS van elke verantwoordelijkheid die rechtstreeks of onrechtstreeks uit deze relatie voortvloeit.

7. Worldline FS heeft het recht om (een deel van zijn) SDD Betaalmethode op te schorten indien het redelijkerwijs verwacht dat de inkomende Transacties onvoldoende zijn om de aan Worldline FS verschuldigde bedragen te vergoeden en totdat deze bedragen zijn vergoed.

Worldline FS kan onmiddellijk, met kennisgeving, naar eigen goeddunken of overeenkomstig de SEPA Direct Debit Handleiding, de SDD Betaalmethode volledig of gedeeltelijk opschorten, indien door de Merchant voorgelegde Transactiegegevens beschadigd zijn of op een andere manier de integriteit van Transacties wezenlijk in gevaar brengen. De Partijen werken samen om een oplossing te vinden voor onjuiste Transactiegegevens.

8. Ten behoeve van de SDD Betaalmethode zal Worldline FS, wanneer het de Diensten verstrekt, Persoonsgegevens verwerken volgens de instructies van de Merchant en bijgevolg handelen in de hoedanigheid van gegevensverwerker. De Merchant is de verwerkingsverantwoordelijke voor deze verwerking van Persoonsgegevens.

9. De Merchant verbindt zich ertoe Worldline FS te vrijwaren voor alle vorderingen die rechtstreeks of onrechtstreeks voortvloeien uit of samenhangen met:

- Gerechtelijke stappen die voortvloeien uit een Transactie tussen de Merchant en de Accounthouder;
- Schending en niet-naleving van de SEPA Direct Debit Handleiding door de Merchant;
- Aansprakelijkheid die voortvloeit uit Transacties die niet zijn toegestaan door de Accounthouder, en/of
- Enige ongepaste activiteit, verkeerde voorstelling van gegevens, frauduleuze of criminele activiteit van de Merchant.

10. Worldline FS behoudt zich het recht voor om een einde te maken aan de levering van de SDD Betaalmethode, indien:

- De Merchant zich schuldig maakt aan wangedrag of er een voorval plaatsvindt waardoor (volgens de exclusieve maar redelijke opinie van Worldline FS) het aannemelijk is dat de merknaam of reputatie van Worldline FS of een van zijn dienstverleners of Schema's schade oplopen; en/of de Merchant Transacties aangaat die niet zijn goedgekeurd of die verboden zijn;
- Worldline FS gebruik heeft gemaakt van een van zijn opschortingsrechten zoals vastgelegd in het Merchant Services Contract (en in samenhang met de SDD Betaalmethode) en Merchant nalaat het voorval recht te zetten binnen tien (10) werkdagen nadat Worldline FS kennis heeft gegeven van de opschorting.
