

Bijlage 1: Algemene voorwaarden van Worldline

(versie 2016/01)

Algemene Voorwaarden (steeds van toepassing)

- Algemene Voorwaarden (5 pagina's)

Bancontact / Mister Cash

- Dienst Voorwaarden Bancontact / Mister Cash (1 pagina's)
- Speciale Voorwaarden Service Level Agreement Bancontact / Mister Cash (2 pagina's)

Internationale kaarten

- Gemeenschappelijke Voorwaarden Internationale Kaarten (4 pagina's)
- Dienst Voorwaarden Internationale Kaarten (toonbankterminals en draagbare terminals) (2 pagina's)
- Dienst Voorwaarden Internationale Kaarten (card not present) (3 pagina's)
- Speciale Voorwaarden Interchange ++ (1 Pagina)
- Speciale Voorwaarden Matrix Prijsmodel (1 Pagina)



Algemene Voorwaarden

1. ALGEMEEN

1.1. Het contract ("**Contract**") bestaat uit het Bestelformulier of Cover Document, deze Algemene Voorwaarden, de Product / Dienst Voorwaarden (inclusief eventuele gedeelde bepalingen in Gemeenschappelijke Product / Dienst Voorwaarden), alsook de Speciale Voorwaarden (in aanvulling op, of in afwijking van, bepaalde Product / Dienst Voorwaarden). De toepasselijke (Gemeenschappelijke) Product / Dienst / Speciale Voorwaarden zullen op het Bestelformulier/Cover Document worden aangeduid.

1.2. De Handelaar doet uitdrukkelijk afstand van zijn eigen algemene of bijzondere contractuele voorwaarden (hoe die ook genoemd zijn), niettegenstaande elke verwijzing naar dergelijke voorwaarden.

1.3. De personen die het Contract ondertekenen waarborgen dat zij gemandateerd werden om het Contract te ondertekenen, en over de nodige bevoegdheid beschikken om de Handelaar te verbinden.

1.4. In geval van tegenstrijdigheid tussen de Algemene, Gemeenschappelijke, Product / Dienst en Speciale Voorwaarden, zal een later opgesomd document voorrang hebben op een eerder opgesomd document. Het Bestelformulier/Cover Document kan enkel afwijken van de Algemene, Gemeenschappelijke, Product / Dienst of Speciale Voorwaarden indien de bepaling waarvan wordt afgeweken, expliciet en met nummer vermeld wordt op het Bestelformulier/Cover Document, en de afwijking gedrukt (dwz. niet handgeschreven) staat.

1.5. In de loop van de tijd kunnen er meerdere Bestelformulieren en Cover Documenten worden overeengekomen, bijvoorbeeld naar aanleiding van wijzigingen of aanvullende bestellingen.

2. DUUR

2.1. Voor zover er niets anders is overeengekomen op het Bestelformulier/Cover Document of in (Gemeenschappelijke) Product / Dienst / Speciale Voorwaarden:

- treedt het Contract in werking op de datum van handtekening en blijft deze van kracht voor een initiële termijn van één jaar;

- wordt het Contract na de initiële termijn telkens verlengd met een nieuwe periode van één jaar, tenzij een partij per aangetekend schrijven het Contract opzegt minstens zestig dagen voor het einde van de initiële termijn of een nieuwe periode;
- heeft elke afzonderlijke dienst dezelfde datum van inwerkingtreding, duurtijd en opzegtermijn als het Contract;
- leidt de opzegging of ontbinding van het Contract automatisch tot de opzegging of ontbinding van alle afzonderlijke diensten, maar leidt omgekeerd de opzegging of ontbinding van een bepaalde dienst niet tot de opzegging of ontbinding van de andere diensten onder het Contract; en
- leidt de opzegging of ontbinding van de enige dienst die onder het Contract werd afgenomen, automatisch tot de opzegging of ontbinding van het Contract.

2.2. Elke partij kan het Contract geheel of gedeeltelijk ontbinden (of zijn verbintenissen tijdelijk schorsen) met onmiddellijke ingang, overeenkomstig de Beëindigingsmodaliteiten, wanneer:

- de andere partij in gebreke blijft om een bedrag dat onder het Contract opeisbaar is geworden, te betalen binnen een termijn van dertig dagen na de ontvangst van een schriftelijke ingebrekestelling;
- de andere partij een ernstige inbreuk begaat op een bepaling van het Contract en in gebreke blijft deze inbreuk te herstellen binnen een termijn van zestig dagen na ontvangst van een schriftelijke ingebrekestelling waarin de inbreuk wordt omschreven en de beëindiging van het Contract wordt aangekondigd; of
- de andere partij verwickeld geraakt in een procedure van ontbinding, faillissement, staking van betaling, vereffening of insolventie of haar activiteiten geheel of gedeeltelijk stopzet.

2.3. Overeenkomstig de Beëindigingsmodaliteiten, heeft Worldline het recht het Contract geheel of gedeeltelijk te ontbinden wanneer het gedrag van de Handelaar een negatieve invloed heeft (of dreigt te hebben) op de reputatie van Worldline, of wanneer er ten aanzien

van de Handelaar feiten of aanwijzingen bestaan omtrent:

- het onwettig, frauduleus of bedrieglijk gebruik van de producten, software of diensten van Worldline (inclusief de omstandigheid dat er per maand in een verkooppunt meer dan 1% chargeback verzoeken worden ingesteld tegen de Handelaar); of
- onwettige, frauduleuze of bedrieglijke praktijken waar de producten, software of diensten van Worldline voor gebruikt worden.

Worldline zal in de mate van wat commercieel redelijk is trachten om de Handelaar van dergelijke ontbinding van tevoren in te lichten, maar is hier niet toe verplicht.

2.4. Overeenkomstig de Beëindigingsmodaliteiten, heeft Worldline het recht het Contract geheel of gedeeltelijk op te zeggen wanneer een Kaartschema, regulator of bevoegde autoriteit hierom verzoekt. Worldline zal de Handelaar van dergelijke beëindiging zoveel als mogelijk van tevoren in te lichten.

2.5. Overeenkomstig de Beëindigingsmodaliteiten, heeft Worldline het recht het Contract geheel of gedeeltelijk op te zeggen met onmiddellijke ingang wanneer een Kaartschema ofwel een onderzoek instelt (of dreigt in te stellen) naar de Handelaar of diens transacties, ofwel een boete oplegt (of dreigt op te leggen) omwille van een handeling of omissie van de Handelaar.

3. SCHORSING VAN EEN DIENST

3.1. Worldline houdt zich het recht voor om te allen tijde de diensten te onderbreken, zonder dat dit aanleiding kan geven tot schadevergoeding van de Handelaar, wanneer:

- Worldline dit noodzakelijk acht omwille van de veiligheid en integriteit van de diensten, software, elektronische netwerk van Worldline en/of het elektronische betalingsverkeer in het algemeen;
- er ten aanzien van de Handelaar feiten of aanwijzingen bestaan omtrent onwettig of bedrieglijk gebruik van de producten, software of diensten van Worldline (inclusief de omstandigheid dat er per maand in een verkooppunt meer dan 1% chargeback ver-

zoeken worden ingesteld tegen de Handelaar);

- een Kaartschema, regulator of bevoegde autoriteit hierom verzoekt.

Worldline zal in de mate van wat commercieel redelijk is trachten om de Handelaar van dergelijke onderbreking van tevoren in te lichten.

4. VASTSTELLING VAN EEN GEBREK

4.1. Behoudens andersluidende bepaling op het Bestelformulier/Cover Document of in de (Gemeenschappelijke) Product / Dienst / Speciale Voorwaarden, wordt de installatie of implementatie van een nieuw product, dienst of software geacht aanvaard te zijn, indien de Handelaar niet binnen een termijn van drie Werkdagen na de installatie of implementatie een schriftelijk en gemotiveerd protest aan Worldline heeft gestuurd.

4.2. Indien de Handelaar tijdens de uitvoering van het Contract een gebrek aan een door Worldline geleverd product, dienst of software vaststelt dat te wijten is aan Worldline (of dat naar de mening van de Handelaar onder de garantie valt die door Worldline wordt verstrekt voor apparatuur), dient hij de Divisie Klantenrelaties van Worldline schriftelijk over dit gebrek te informeren binnen een vervaltermijn van tien dagen na de vaststelling van het gebrek.

5. WIJZIGINGEN

5.1. Alle financiële voorwaarden van het Contract kunnen door Worldline telkens op 1 januari van het jaar zonder voorafgaande kennisgeving geïndexeerd worden volgens de volgende formule:

$$\text{nieuw bedrag} = \text{vorig bedrag} \times (0,2 + 0,8 \times \text{nieuwe index/vorige index})$$

De index die in deze formule wordt bedoeld is de "Agoria Loonkosten Index (nationaal gemiddelde)" van oktober.

5.2. Worldline heeft het recht om de financiële voorwaarden en andere voorwaarden van het Contract op elk ogenblik geheel of gedeeltelijk te herzien. Worldline zal de Handelaar minstens een maand op voorhand in kennis stellen van de aangepaste voorwaarden. De Handelaar heeft het recht om de toepassing ervan te weigeren, door middel van een aangetekend schrijven verstuurd binnen de genoemde termijn, wat aanleiding zal geven tot de kosteloze beëindiging van het Contract, en waarbij zulke beëindiging effectief zal intreden op de laatste dag van de genoemde termijn. Eenmaal de genoemde termijn is verstreken, wordt de Handelaar verondersteld de nieuwe voorwaarden aanvaard te hebben.

5.3. Worldline heeft het recht om in de producten, diensten en software alsook in de documentatie en procedures, verbeteringen en wijzigingen aan te brengen die Worldline nuttig

of noodzakelijk acht, bijvoorbeeld voor de continuïteit, de ontwikkeling en de beveiliging van het betaalsysteem en/of van haar elektronische netwerk of betaalproducten. De Handelaar verbindt zich ertoe deze verbeteringen en wijzigingen te aanvaarden, en de instructies van Worldline inzake hun implementatie op te volgen, indien de betrokken diensten ten gevolge daarvan tijdelijk geschorst worden.

5.4. De Handelaar zal binnen een periode van vijftien dagen Worldline schriftelijk op de hoogte brengen van elke statuutwijziging, wijziging van het adres of commerciële benaming, alsook een wijziging van de activiteit die redelijkerwijze tot een aanpassing van het risico voor Worldline zou kunnen leiden tov. de voorheen aan Worldline gemelde activiteit (bv. vanwege een wijziging van de aard van de aangeboden producten of diensten, het transactievolume, of de contractuele bepalingen aan de eigen klanten opgelegd, etc). Worldline heeft het recht elke zulke wijziging te weigeren of deze aan een aanpassing van het Contract te onderwerpen.

5.5. Indien de Handelaar stopt met het aanvaarden van de Kaarten, moet hij Worldline hiervan onmiddellijk per aangetekend schrijven verwittigen.

6. BETALING

6.1. Door het Bestelformulier/Cover Document te ondertekenen aanvaardt de Handelaar om Worldline via bankdomiciliëring te betalen. De Handelaar zal aan Worldline een SEPA domiciliëring mandaat geven, gelieerd aan de bankrekening aangeduid in het Bestelformulier/Cover Document.

Met de ondertekening van het mandaat aanvaardt de Handelaar dat Worldline aan zijn bank zal verzoeken om de verschuldigde bedragen te innen en dat de bank van Worldline de aangeduide bankrekening van de Handelaar rechtstreeks mag debiteren.

Worldline zal de inning van de verschuldigde bedragen minstens veertien dagen voor de invordering aankondigen via de maandelijkse factuur.

6.2. Alle facturen moeten ten laatste op de vervaldatum betaald zijn (of, indien geen vervaldatum vermeld is op de factuur, uiterlijk dertig dagen na de factuurdatum).

6.3. Klachten inzake facturen (bv. verkeerd gefactureerde bedragen) dienen Worldline per aangetekend schrijven te bereiken binnen een vervaltermijn van vijftien dagen na factuurdatum.

6.4. Indien de Handelaar zijn bankdomiciliëring opzegt, is Worldline gerechtigd - onverminderd elk ander wettelijk of contractueel verhaal - de uitvoering van haar eigen contractuele verplichtingen onmiddellijk geheel of gedeeltelijk op te schorten tot er een nieuwe domiciliëring opgesteld wordt.

6.5. Indien Worldline geschorste diensten ten gevolge van een niet-betaling of opzegging van de bankdomiciliëring moet reactiveren, heeft Worldline het recht om de kosten voortvloeiend uit de reactivering (alsook bijhorende vereiste administratieve en technische handelingen) aan de Handelaar te factureren.

6.6. De aankoop- of huurprijs van apparatuur is opeisbaar vanaf de levering (indien het een fysieke installatie door een technicus die in hoofde van Worldline de installatie uitvoert) of verzending (indien het een "Plug & Play" installatie betreft). De installatiekosten voor een fysieke installatie door een technicus zijn daarentegen opeisbaar vanaf de installatie, en de kosten voor een "Plug & Play" installatie zijn opeisbaar op het moment van de verzending.

6.7. Indien producten of diensten op periodieke basis worden gefactureerd (bv. per maand), dan zal de periodieke vergoeding voor een activering of installatie die plaatsvindt na het begin van een periode a rato van het nog resterende aantal dagen worden gefactureerd, tenzij indien anders aangegeven op het Bestelformulier/Cover Document.

6.8. Worldline heeft het recht om alle bedragen die de Handelaar hem verschuldigd is en die vervallen zijn op de uitvoeringsdatum van de betalingstransactie of op de ontvangstdatum van de overschrijvingsopdracht, af te houden van de transacties die ten voordele van de Handelaar worden uitgevoerd. Deze afhouding zal evenwel slechts worden uitgevoerd bij wijze van aanvulling op de domiciliëring, en nadat de Handelaar door Worldline werd aangeklaagd. Worldline behoudt zich bovendien het recht voor de Handelaar de kosten aan te rekenen die met deze afhouding gepaard gaan.

6.9. Worldline heeft het recht om het bedrag van elke factuur die op haar vervaldatum geheel of gedeeltelijk niet betaald is, van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling te verhogen met een forfaitaire schadevergoeding ten bedrage van 15% met een minimum van 10 euro, en met contractuele nalatigheidinteressen van 10% op jaarbasis. Worldline behoudt zich het recht voor om de aanmaningskosten aan de Handelaar aan te rekenen.

6.10. Indien de Handelaar een deel van zijn factuur betwist, zal hij de betaling van dit deel alleen kunnen weerhouden totdat de betwisting over dit deel opgelost wordt. Hij is in geen geval gerechtigd de betaling van de andere niet betwiste delen van zijn factuur op te schorten.

6.11. Wanneer de Handelaar in gebreke blijft één of meerdere facturen te betalen tijdens een onafgebroken periode van twee maanden volgend op de datum van hun opeisbaarheid, behoudt Worldline zich het recht voor om het bezit van de bij haar gehuurde apparatuur (zoals de betaalterminal) op te eisen. Worldline behoudt zich ook het recht voor om de kosten

voortvloeiend uit de terugzending en reactivering te factureren.

7. BEWIJS

7.1. De Handelaar erkent het belang van elektronische transacties, elektronisch beschikbare documenten en elektronisch bewijs (zoals vastgelegd door de betaalterminals en de centrale computersystemen van Worldline). De Handelaar aanvaardt dat deze informatie, alsook dossiergegevens en documenten op andere dragers dan papier dezelfde bewijswaarde hebben als papieren versies, dat deze juridisch bindend zijn en in gerechtelijke procedures kunnen gebruikt worden.

7.2. De Handelaar aanvaardt dat Worldline de gegevens omtrent elektronische transacties slechts gedurende een beperkte periode bewaart.

7.3. Worldline heeft het recht om documenten aan de Handelaar te verstrekken via het medium dat zij het meest geschikt acht, zoals de Website.

8. INTELLECTUELE EIGENDOM

8.1. De eigendom van alle intellectuele rechten met betrekking tot de producten, software, documentatie en diensten berusten uitsluitend bij Worldline of haar leveranciers.

8.2. Worldline verleent aan de Handelaar een beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht (de "Licentie") op de software en de documentatie, voor zover en in de mate dat dit strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van het Contract.

8.3. Tenzij waar uitdrukkelijk toegelaten door de wetgeving, zal de Handelaar niet het recht hebben om de software aan te passen, te compileren of te reverse engineeren. De Handelaar verbindt er zich toe om, indien hij over bepaalde informatie dient te beschikken teneinde de compatibiliteit met onafhankelijk ontwikkelde software te verzekeren, eerst te goeder trouw met Worldline te onderhandelen teneinde overeen te komen onder welke voorwaarden dergelijke informatie ter beschikking kan worden gesteld door Worldline.

8.4. Worldline zal de Handelaar vrijwaren voor elke door Worldline of een bevoegde rechtbank als gegrond bevonden aanspraak van een derde, die zou beweren dat het gebruik van een product of software een inbreuk zou uitmaken op de intellectuele eigendomsrechten van derden. In dergelijk geval zal Worldline, naar eigen keuze en op haar eigen kosten:

- bekomen dat de Handelaar het gebruik van het product of de software kan behouden;
- het product of de software vervangen of aanpassen, zodat het gebruik daarvan niet langer een inbreuk vormt op de intellectuele eigendomsrechten van derden;

• ingeval de bovenstaande opties economisch niet haalbaar zijn, kan Worldline de Handelaar verzoeken:

- o het gebruik van het product of de software stop te zetten; of
- o een aangekocht product of aangekochte software terug te bezorgen aan Worldline onder betaling, door Worldline, van de aankoopprijs onder aftrek van een redelijk bedrag voor afschrijvingen zoals aangegeven in de boeken van de Handelaar.

8.5. De vrijwaring uiteengezet in artikel 8.4 geldt slechts indien:

- de Handelaar Worldline onmiddellijk inlicht over een dergelijke aanspraak en dat hij zich ervan onthoudt hierop te reageren zonder voorafgaande toestemming van Worldline;
- de Handelaar het volledig aan Worldline overlaat deze aanspraak te behandelen en op te lossen;
- de beweerde inbreuk niet wordt veroorzaakt door het feit dat de Handelaar het product of de software in strijd met het Contract of op manifest onredelijke wijze gebruikt; en
- de beweerde inbreuk niet wordt veroorzaakt door het gezamenlijk gebruik van het product of de software met een product, software, dienst of andere zaak die niet door Worldline werd geleverd.

9. AANSPRAKELIJKHEID

9.1. De Handelaar dient ervoor te zorgen dat klachten en vorderingen van de kaarthouder uitsluitend aan de Handelaar worden gericht. De Handelaar zal Worldline vrijwaren voor elke klacht of claim, ongeacht de aard of grond daarvan, die door een kaarthouder of derde aan Worldline zou worden gericht in verband met de uitvoering van de verbintenissen onder het Contract.

9.2. De Handelaar draagt de volledige verantwoordelijkheid voor de gevolgen van elke wijziging die door hemzelf of door een derde werd aangebracht aan de in het kader van het Contract door Worldline ter beschikking gestelde producten, software of diensten, en in het bijzonder voor de gevolgen van elke wijziging en/of verstoring van de software die de aard van de diensten die in zijn voordeel werden geactiveerd, zou kunnen wijzigen.

9.3. Worldline verbindt zich ertoe zich als een professionele leverancier te gedragen, en zal zich inspannen om haar contractuele verbintenissen correct uit te voeren in overeenstemming met de inhoud van het Contract. Al de resultaatsverbintenissen van Worldline staan beschreven in de Service Level Agreements.

9.4. Indien Worldline contractuele of buitencontractuele schade zou berokkenen aan de

Handelaar, dan zal Worldline zulke schade vergoeden voor zover het directe schade betreft en die schade bovendien per aangetekend schrijven door de Handelaar aan Worldline wordt gemeld binnen een vervalttermijn van één maand na de ontdekking ervan (en ten laatste binnen het jaar nadat de schadeverwekkende feiten zich hebben voorgedaan).

De maximale aansprakelijkheid van Worldline voor elke contractuele of buitencontractuele verbintenis, vrijwaring of schade zal per kalenderjaar beperkt zijn tot het hoogste van de volgende twee bedragen: (a) 500 EUR; of (b) 30% van het relevante deel van het totale bedrag dat effectief door de Handelaar aan Worldline betaald werd in de loop van het kalenderjaar waarin de schade aan Worldline gemeld werd. Het "relevante deel" wordt daarbij begrepen als dat deel van het bedrag dat verband houdt met de dienst, de software of het product dat in verband staat met (of aanleiding heeft gegeven tot) de schade; indien dit deel niet expliciet kan worden afgeleid, zal het te goeder trouw door de partijen worden vastgesteld in functie van het aandeel van de betrokken dienst / software / product in het totaalbedrag. Bedragen die door Worldline aan derden zouden moeten worden doorgestort (bij de aanvaarding van transacties bv. de afwikkelingsvergoedingen en de kosten die door het Kaartschema worden aangerekend) zullen nooit onderdeel zijn van het "relevante deel".

9.5. Tenzij in geval van opzet of fraude van Worldline, zal Worldline niet aansprakelijk zijn voor enige indirecte schade, zoals bijvoorbeeld werkonderbrekingen, overwerk, verminderde inkomsten, tijdelijke inschakeling van derden, misgelopen kostenreducties, verlies van of schade aan gegevens, vorderingen van derden, verlies van kansen, of reputatieschade.

9.6. Geen enkele bepaling in het Contract zal de aansprakelijkheid van een partij voor opzet of fraude uitsluiten.

10. OVERDRAAGBAARHEID EN ADMINISTRatieve WIJZIGINGEN

10.1. De Handelaar kan het Contract niet geheel of gedeeltelijk aan een derde overdragen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Worldline.

10.2. Wanneer de Handelaar zijn handelsfonds overdraagt, zal Worldline de administratieve wijzigingen die hieruit voortvloeien enkel uitvoeren op voorwaarde dat de Handelaar het daarvoor bestemd formulier naar Worldline terugstuurt. Dit document is beschikbaar op de Website, en kan tevens op aanvraag worden bekomen aan de Divisie Klantenrelaties.

10.3. De Handelaar dient Worldline schriftelijk op de hoogte te brengen van alle wijzigingen betreffende zijn benaming en administratieve gegevens (zoals zijn adres en faxnummer) door middel van het daarvoor bestemde formulier.

Dit formulier is beschikbaar op de Website, en kan tevens op aanvraag worden bekomen aan de Divisie Klantenrelaties.

10.4. De bovenvermelde aanvragen moeten naar Worldline minimum tien Werkdagen voor de effectieve datum van de overname van handelsfonds of van de wijziging gestuurd worden. Als voor de te wijzigen rekening een SEPA domiciliëringsmandaat werd gegeven ten gunste van Worldline, dan moet de Handelaar bij zijn aanvraag tot wijziging van rekeningnummer Worldline een nieuw SEPA domiciliëringsmandaat zenden, samen met de aanvraag tot wijziging.

10.5. De Handelaar zal Worldline onmiddellijk per aangetekend schrijven en per fax kennis geven van de stopzetting, om welke reden dan ook, van zijn activiteiten. Elke verdere aanvaarding van een Kaart door de Handelaar zal voor Worldline geen verplichtingen inhouden.

10.6. Bij wijziging van het juridisch statuut of de commerciële activiteit van de Handelaar, heeft Worldline het recht om het Contract te beëindigen. In dergelijk geval kan een nieuwe overeenkomst worden opgesteld en ondertekend. Bij gebrek hieraan heeft Worldline geen verplichtingen, indien de Handelaar na de wijziging Kaarten ter betaling aanvaardt.

11. OVERMACHT

11.1. In geval van overmacht (in het Contract gedefinieerd als situaties die niet onder de redelijke controle van Worldline staan), zullen de partijen trachten om te goeder trouw de situatie van overmacht en de gevolgen ervan te regelen.

11.2. Worden in het bijzonder beschouwd als gevallen van overmacht: oorlogen, aardbevingen, branden, overstromingen, onverwachte stakingen, zware informatica fraude, energie- of telecommunicatieonderbrekingen, etc.

12. VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS

12.1. Worldline kwalificeert als de verantwoordelijke voor de gegevensverwerking met betrekking tot de persoonsgegevens omtrent de Kaarthouders en de betalingstransacties. De Handelaar verbindt zich ertoe deze persoonsgegevens enkel te gebruiken binnen het kader van de doelstellingen van het Contract, en niet te verwerken voor enig ander doeleinde. Hij zal er met alle mogelijke middelen moeten over waken dat deze gegevens noch gekend, noch onderschept worden door derden.

12.2. De persoonsgegevens betreffende de Handelaar zelf of zijn werknemers worden door Worldline bewaard in één of meer bestanden, die zich buiten de Europese Unie kunnen bevinden. Deze gegevens zullen door Worldline gebruikt worden voor de voorbereiding en het beheer van haar relatie met de Handelaar, voor haar eigen commercieel ge-

bruik en van haar business partners, en ter voorkoming en bestrijding van misbruiken.

12.3. De gesprekken tussen de Handelaar en de Dienst Klantenrelaties van Worldline ter gelegenheid van de telefonische bijstand kunnen opgenomen of meebelusterd worden door andere werknemers of consultants van Worldline die echter niet zelf deelnemen aan de gesprekken in kwestie en dit voor doeleinden van training en supervisie van het personeel van Worldline. De Handelaar heeft de mogelijkheid om dit gesprek per gesprek te weigeren.

13. PUBLICITEIT

13.1. De Handelaar verbindt zich ertoe om de naam en logo's van Worldline uitsluitend te gebruiken op een manier die van aard is haar imago en reputatie niet te schaden.

13.2. De Handelaar verbindt er zich toe om de richtlijnen van Worldline te eerbiedigen inzake het plaatsen van reclamemateriaal en logo's (van Worldline of de Kaartschema's) op zijn fysieke verkooppunt of website.

14. AANVAARDING VAN TRANSACTIES

Dit artikel 14 is enkel van toepassing indien aanschaffing van transacties (aanvaarding van betaalinstrumenten) deel uitmaakt van het Contract.

14.1. Aan de Handelaar worden één of meerdere aansluitingsnummers door Worldline toegekend na de activatie. De Handelaar verbindt er zich toe na te kijken of de in het online betaalplatform en in de betaalterminal geïntialiseerde aansluitingsnummers overeenstemmen met de nummers toegekend door Worldline. Indien dit niet het geval is (een risico dat zich met name bij de overdracht van een handelszaak voordoet), mag hij in geen geval transacties aanvaarden en moet hij eerst Worldline contacteren. De Handelaar aanvaardt dat indien hij toch transacties aanvaardt ondanks niet-overeenstemmende aansluitingsnummers, het risico bestaat dat de bedragen uiteindelijk zullen worden overgemaakt aan een derde. De Handelaar zal dan zelf verantwoordelijk zijn om de bedragen terug te vorderen van deze derde.

14.2. De Handelaar erkent dat het, afhankelijk van de omstandigheden waarin het Contract werd afgesloten, mogelijk is dat de effectieve verificatie van de activiteiten en het risicoprofiel van de Handelaar, slechts zal worden uitgevoerd door Worldline nadat het Contract reeds werd afgesloten. De Handelaar aanvaardt daarom dat Worldline het recht heeft om de aansluiting van de Handelaar te weigeren en het Contract te ontbinden binnen de maand na sluiting ervan. Worldline zal dergelijke weigering en ontbinding binnen de maand meedelen aan de Handelaar. Tijdens deze overgangperiode verbindt Worldline zich er-

toe om alle betalingstransacties die de Handelaar aanvaard heeft, te betalen, voor zover het Contract nageleefd werd.

14.3. De Handelaar verbindt er zich toe om na elke installatie en wijziging, maar daarna ook op periodieke basis, na te kijken of al de identificatie- en betaalgegevens van de Handelaar die geproduceerd worden door het online betaalplatform (bv. in de logs van een transactie) of door de betaalterminal (bv. op het ticket dat uit de printer van de betaalterminal komt) overeenstemmen met de werkelijkheid. De Handelaar aanvaardt dat elke onzorgvuldigheid terzake aanleiding kan geven tot onjuiste uitbetalingen op verkeerde rekeningen of aan derden.

14.4. De Handelaar bepaalt naar eigen keuze de bankrekening waarop de transactiebedragen moeten worden geboekt. Het rekeningnummer wordt door de Handelaar vermeld in het Bestelformulier/Cover Document en kan enkel gewijzigd worden mits het volgen van de procedure vastgelegd in artikel 10. Worldline kan niet verantwoordelijk gesteld worden indien een verkeerd rekeningnummer opgegeven werd.

14.5. Een wijziging van het bankrekeningnummer dient onmiddellijk en schriftelijk door een bevoegde persoon aan Worldline meegedeeld te worden. Bij een dringende wijziging en om te vermijden dat betalingen op een verkeerde rekening zouden plaatsvinden, zal de Handelaar Worldline telefonisch verzoeken de betalingen tijdelijk op te schorten tot dat de nieuwe rekening werd ingebracht. Indien Worldline twijfels heeft rond de aanvraag tot wijziging van de bankrekening, zal zij het recht hebben om de betalingen op te schorten tot zij de bevestiging krijgt dat de aanvraag door een bevoegde persoon werd ingediend.

14.6. De Handelaar en/of zijn werknemers en/of aangestelden mogen in geen geval het geheime codenummer van de kaarthouder invoeren, het te betalen bedrag bevestigen of de verrichting annuleren. Alleen de kaarthouders zelf zijn bevoegd om deze verrichtingen uit te voeren.

14.7. De Handelaar verbindt zich ertoe om de periodieke uitbetalingen door Worldline als een goede huisvader op te volgen, en Worldline onmiddellijk in te lichten over elke (vermeende) vergissing. Zonder afbreuk te doen aan de algemeenheid van de voorgaande zin, zal Worldline geen interesten verschuldigd zijn voor achterstallige of foutieve betalingen die hadden kunnen vermeden worden indien de Handelaar de uitbetaling van de door Worldline verschuldigde bedragen als een goede huisvader had opgevolgd.

14.8. Indien de Handelaar aan de kaarthouder bij de aanbidding van een Kaart een prijsverschil, heffing, voorwaarde, verplichting of speciale waarborg zou opleggen, zal die voldoen-

de kenbaar gemaakt worden vóór de initiatie van de transactie, en zal die in verhouding staan tot de vergoeding die de Handelaar betaalt voor de verwerking van zijn transacties.

14.9. Worldline heeft het recht om een vergoeding aan te rekenen voor bijkomende administratieve en technische handelingen die inzake betaaltransacties zouden vereist zijn voor de Handelaar (bv. bij tussenkomst in een betwisting, bij specifieke administratieve aanpassingen of rechtzettingen, etc).

14.10. De Handelaar zal minstens aan de ingang van zijn fysieke verkooppunt(en) op zichtbare wijze de officiële logo's aanbrenge van al de Kaarten die hij op het Bestelformulier/Cover Document heeft aangeduid, om aan het publiek kenbaar te maken dat hij die Kaarten door hem ter betaling worden aanvaard. Ingeval zulks niet mogelijk is (bv. bij verkopen op afstand of via het Internet), zal de Handelaar zijn klanten op de hoogte brengen van het feit dat de Kaarten aanvaard worden door de logo's en merknamen in zijn catalogi, op zijn bestelbonnen of op zijn website (betalingspagina en homepage) te vermelden.

14.11. Telkens als de Handelaar de naam en/of het logo van Worldline of een Kaartschema/Kaartsoort (bv. Bancontact/Mister Cash, Visa Electron, Mastercard, Maestro, ...) wil gebruiken voor reclamadoeleinden, moet hij op voorhand schriftelijke toestemming van Worldline krijgen.

14.12. Naast de beëindigingsgronden vermeld in artikel 2, heeft Worldline het recht het Contract:

- met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder voorafgaande schriftelijke kennisgeving, wanneer er gedurende twaalf maanden geen transacties werden verricht door de Handelaar;
- overeenkomstig de Beëindigingsmodaliteiten met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden wanneer de Handelaar de PCI/DSS-vereisten niet volgt, of niet meewerkt met een PCI/DSS onderzoek ingesteld door Worldline of een Kaartschema.

14.13. De Handelaar zal alle publiciteitsmateriaal en mededelingen betreffende de Kaartschema's onmiddellijk verwijderen na beëindiging van het Contract.

14.14. De Handelaar aanvaardt dat Worldline in het kader van haar risico-management de activiteiten van de Handelaar periodiek mag (laten) controleren, bv. om de financiële gezond-

heid van de Handelaar of de aard van de verkochte producten/diensten te verifiëren.

14.15. De partijen erkennen dat de effectieve beëindiging van het Contract niet verhindert dat er zich nog terugbetalingen kunnen voordoen (bv. bij betwistingen door kaarthouders) met betrekking tot transacties die tijdens de duur van het Contract werden verricht.

15. DIVERSEN

15.1. De Handelaar zal in uitvoering van de geldende anti-witwaswetgeving alle handelingen stellen waartoe hij door Worldline verzocht wordt, zoals het overleggen van een kopie van de identiteitskaart van de zaakvoerder of de statuten van de vennootschap. Worldline behoudt zich het recht voor alle betalingen die door de Handelaar op grond van het Contract zouden toekomen, op te schorten tot de Handelaar zijn verplichtingen voortvloeiend uit genoemde wetgeving heeft voldaan, of het Contract te ontbinden. Worldline zal, indien mogelijk, voorafgaand aan de opschorting van de betalingen of beëindiging van de overeenkomst de Handelaar in gebreke stellen.

15.2. Technische documentatie (o.a. de PCI/DSS voorschriften, de gebruiksaanwijzingen, de handeling van bepaalde producten, etc.) zal door de Handelaar zorgvuldig worden nagelezen, en maken deel uit van het Contract.

15.3. Door het Contract af te sluiten, erkent de Handelaar niet als consument te handelen. Conform artikel 30 en 51 van Richtlijn 2007/64/EG betreffende betalingsdiensten (zoals omgezet in nationaal recht, bv. in België artikel VII.26 van het Wetboek Economisch Recht), aanvaardt de Handelaar dat de aldaar genoemde bepalingen van de wetgeving niet van toepassing zijn, en vervangen worden door de inhoud van het Contract.

15.4. Tenzij waar expliciet anders aangeduid op het Bestelformulier/Cover Document, zijn de leverings-, installatie- en implementatietermijnen van Worldline indicatief.

15.5. Worldline heeft het recht om het Contract over te dragen aan elke met haar verbonden entiteit.

16. TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTBANK

16.1. Het Contract is onderworpen aan het Belgisch recht. Indien partijen in geval van geschil met betrekking tot het Contract geen minnelijk-

ke oplossing kunnen bereiken, zullen de rechtbanken van Brussel bevoegd zijn.

16.2. De Handelaar kan zich voor eventuele klachten en buitengerechtelijke beroepsprocedures richten tot de FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie – Algemene Directie Controle en Bemiddeling – Front Office - NGIII, Koning Albert II-laan 16, 3e verdieping, 1000 Brussel.

17. DEFINITIES

- **Beëindigingsmodaliteiten:** betekent dat een partij zonder tussenkomst van een rechtbank het Contract kan opzeggen of ontbinden mits schriftelijke kennisgeving aan de andere partij, en waarbij de eerste partij geen enkele vergoeding verschuldigd is. De Handelaar aanvaardt dat er redenen kunnen bestaan (bv. anti-witwaswetgeving) waarom Worldline een opzegging of ontbinding niet motiveert.
- **Bestelformulier:** het speciaal daartoe voorziene formulier (inclusief eventuele annexen) waarmee de Handelaar de levering van producten, software of diensten bij Worldline kan bestellen. Bestelformulieren worden (in tegenstelling tot Cover Documenten) typisch gebruikt voor niet-complexe bestellingen.
- **Cover Document:** het speciaal daartoe voorziene document (inclusief eventuele annexen) met een beschrijving van de producten, software en diensten die door Worldline zullen worden geleverd. Cover Documenten worden (in tegenstelling tot Bestelformulieren) typisch gebruikt voor grotere en/of complexere leveringen.
- **Kaart:** elke fysieke betaalkaart waarmee transacties kunnen worden uitgevoerd, bijvoorbeeld debetkaarten met Bancontact/Mister Cash, Visa en/of MasterCard kredietkaarten, kaarten met V-Pay en/of debetkaarten met Maestro.
- **Kaartschema:** een geheel van regels, praktijken, normen en/of uitvoeringsrichtsnoeren ten behoeve van de uitvoering van transacties, en dat een voor de werking van het schema verantwoordelijk(e) specifiek(e) besluitvormingsorgaan, -organisatie of -entiteit omvat. Voorbeelden zijn Bancontact / Mister Cash, Visa en MasterCard.
- **Website:** www.mypaymentsolution.be.
- **Werkdag:** elke dag die geen zaterdag, zondag of publieke feestdag in België is.



Dienst Voorwaarden Bancontact / Mister Cash

1. ALGEMEEN

1.1. Worldline activeert de dienst Bancontact / Mister Cash volgens de op het Bestelformulier/Cover Document vastgelegde voorwaarden.

1.2. De Handelaar zal alle Bancontact / Mister Cash kaarten aanvaarden die op diens verkooppunten worden aangeboden.

2. DUUR

2.1. Voor zover er niets anders is overeengekomen op het Bestelformulier/Cover Document of in Speciale Voorwaarden, wordt de dienst Bancontact / Mister Cash voor onbepaalde duur afgenomen, en heeft elke partij het recht om deze dienst op elk ogenblik kosteloos op te zeggen mits een opzegtermijn van één maand. Die opzegtermijn zal beginnen te lopen vanaf de eerste dag van de maand die volgt op de maand waarin de opzeg aangetekend werd verstuurd.

3. UITVOERING VAN TRANSACTIES

3.1. De maximale uitvoeringstermijn bedraagt "D+2", waarbij "D" wordt gedefinieerd als de dag waarop de transactie door Worldline wordt ontvangen en "2" de dag waarop de instructie voor betaling wordt gegeven aan ofwel het STET of aan de betrokken Funds Collector wordt gegeven.

3.2. Voor een Bancontact / Mister Cash transactie wordt een betaling als volledig gerealiseerd beschouwd door Worldline van zodra de bank waar de Handelaar de aan Worldline gemelde bankrekening aanhoudt, de sommen die het voorwerp uitmaken van de betaling ontvangen heeft.

3.3. Worldline heeft het om geen overdracht te verrichten in de volgende gevallen:

- foutief gebruik van de Betaalterminal door de Handelaar en/of de kaarthouder;
- onjuiste gegevensverwerking te wijten aan een defect in een element dat niet door

Worldline werd geleverd of niet onder de controle van Worldline staat;

- gebrekkige werking van de Betaalterminal veroorzaakt door interventies die niet onder de verantwoordelijkheid van Worldline werden uitgevoerd.

3.4. De uitvoering van een transactie kan verstoord worden in geval van het in gebreke blijven van een betrokken financiële instelling of op instructie van een organisatie die verantwoordelijk is voor een onderdeel van het betalingsverkeer.

4. DEFINITIES

- **Betaalterminal:** terminal en de bijbehorende accessoires die door Worldline of een andere leverancier ter beschikking van de Handelaar gesteld worden.
- **Funds Collector:** organisatie die beschikt over een "Funds Collector" licentie toegekend door het Bancontact / Mister Cash Kaartschema.



Speciale Voorwaarden: Service Level Agreement voor Bancontact/MisterCash

1. CONTEXT EN TOEPASSELIJKHEID

Deze Service Level Agreement is van toepassing op de levering van de BCMC Dienst door Worldline aan de Doelgroep Handelaars. Het vormt een integraal onderdeel van de Dienst Voorwaarden Bancontact/Mister Cash.

Dit document werd in samenwerking met de Belgische handelsfederaties Comeos, NSZ, SDI/SDZ, UCM en Unizo opgesteld. Zij zullen de inhoud hiervan en de eventuele wijzigingen hieraan periodiek bespreken, alsook opvolgen welke service levels effectief bereikt werden. Zij hebben zich er ook mee akkoord verklaard om beschikbaar te zijn voor de vragen die handelaars over dit document of over de service levels zouden hebben.

2. SERVICE LEVEL DOELSTELLINGEN

2.1. Ondersteuning voor de BCMC Dienst buiten Incidentperiodes

Worldline zal binnenkomende vragen tot ondersteuning zo probleemoplossend mogelijk behandelen vanaf het eerste contact met de Handelaar.

- Tijdens openingsurenⁱ zullen minstens 90% van de binnenkomende vragen tot ondersteuning beantwoord worden die door de Doelgroep Handelaars aan het Customer Contact Centre worden gesteld. Van al deze beantwoorde vragen zal minstens 80% beantwoord worden in minder dan 20 seconden, hetgeen dus betekent dat 72% van de binnenkomende vragen zal beantwoord worden in minder dan 20 seconden.
- Tijdens de diensturen (elke kalenderdag van 9:00 tot 22:00) zullen 90% van alle e-mails die door Doelgroep Handelaars naar de "hoe kunnen we helpen" mailbox worden verstuurd (*hoekunnenwehelpen@worldline.com*), worden opgevolgd binnen één dienstuur.

Deze service level wordt berekend over een geheel jaar (van 1 april tot 31 maart). Indien het begin april blijkt dat de service level doelstelling voor de voorbije twaalf maanden niet werd behaald, dan zullen 50 Gratis Transacties worden opgenomen in de factuur die naar de Handelaar in mei wordt gestuurdⁱⁱ.

2.2. Ondersteuning voor de BCMC Dienst tijdens Incidentperiodes

90% van alle Doelgroep Handelaars die zich hebben ingeschreven op de Notificatiedienstⁱⁱⁱ zullen, wanneer er een Incident plaatsvindt dat hen impacteert, binnen het uur na de start van het Incident worden verwittigd via email of SMS.

Deze service level wordt berekend over een geheel jaar (van 1 april tot 31 maart). Indien het begin april blijkt dat de service level doelstelling voor de voorbije twaalf maanden niet werd behaald, dan zullen 50 Gratis Transacties worden opgenomen in de factuur die naar de Handelaar in mei wordt gestuurdⁱⁱ.

2.3. Beschikbaarheid van BCMC verwerking

Behalve tijdens periodes van geplande onderbrekingen, zal minstens 99,8%^{iv} van al de BCMC transacties van Doelgroep Handelaars worden verwerkt. Deze service level wordt berekend over een gehele maand. Indien het op het begin van de volgende maand blijkt dat de tijdens de vorige maand effectief bereikte service level lager is dan 99,8%, dan zullen 200 Gratis Transacties worden opgenomen in de factuur die naar geïmpacteerde Doelgroep Handelaars wordt verstuurd in de daarna volgende maand^v.

Indien er zich een situatie zou voordoen tijdens "piekperiode"^{vi} dat voor minstens 50% van de Doelgroep Handelaars gedurende minstens 30 opeenvolgende minuten zou resulteren in een onbeschikbaarheid van de verwerking van de BCMC verwerking, dan zullen 100 Gratis Transacties worden opgenomen in de factuur die aan geïmpacteerde Doelgroep Handelaars wordt doorgestuurd in de daarna volgende maand^v. Dergelijke toekenning zal echter niet plaatsvinden indien gedurende dezelfde maand het beschikbaarheidspercentage lager dan 99,8% zou worden (omdat in zulke omstandigheden de in de vorige alinea vermelde 200 Gratis Transacties zullen worden opgenomen in de factuur).

2.4. Verzending betaalinstructies bestanden

Voor tenminste 90% van de BCMC transacties die worden verwerkt voor Doelgroep Handelaars, zal Worldline de bijhorende betaalinstructies naar de banken^{vii} ten laatste op de

volgende werkdag^{viii}, op hetzelfde uur, versturen. *In de praktijk worden betaalinstructies echter typisch aan de banken doorgegeven binnen minder dan 6 werkuren na de transactie.*

Deze service level wordt berekend over een hele maand. Indien het op het begin van de volgende maand blijkt dat de tijdens de vorige maand effectief bereikte service level:

- minder dan 90% bedraagt, maar hoger dan of gelijk aan 75%, dan zullen 100 Gratis Transacties worden opgenomen in de factuur die naar de geïmpacteerde Doelgroep Handelaars wordt verstuurd in de daarna volgende maand^v;
- minder dan 75% bedraagt, dan zullen 200 Gratis Transacties worden opgenomen in de factuur die naar de geïmpacteerde Doelgroep Handelaars wordt verstuurd in de daarna volgende maand^v.

3. VOORWAARDEN VOOR DE GRATIS TRANSACTIES

De toekenning van Gratis Transacties is beperkt tot een maximum van 400 per kalenderjaar (van januari tot december). In de mate dat het totale aantal aan een Gratis Transacties dat aan een Handelaar is toegekend gedurende een bepaald kalenderjaar dit getal zou overstijgen (ongeacht op welke wijze zij uiteindelijk gebruikt werden), dan zullen er geen verdere Gratis Transacties worden toegekend ingeval Worldline één of meerder service level doelstellingen niet zou behalen gedurende dat kalenderjaar.

Ongebruikte Gratis Transacties zijn niet overdraagbaar tussen maanden, kunnen niet omgezet worden in geld, en kunnen niet worden afgetrokken van andere kosten die op een factuur worden aangerekend.

4. COMMUNICATIE

Naast de kwantitatieve service level doelstellingen voor de Notificatiedienst (zoals bepaald in artikel 2.2), verbindt Worldline zich ertoe om de Handelaars op de volgende wijze te informeren:

- Worldline zal relevante informatie over een Incident (bv. geïmpacteerde handelaars, redenen, verwachte oplossing, etc. - in de ma-

te dat dit beschikbaar is) aankondigen en updaten op de handelaarswebsite van Worldline.

- Het feit dat Gratis Transacties zullen worden toegekend aan handelaars, zal worden gecommuniceerd op de handelaarswebsite van Worldline begin april van elk jaar (voor service levels 2.1 en 2.2) of de start van de volgende maand (voor service levels 2.3 en 2.4). Indien het feit dat Gratis Transacties zullen worden toegekend al eerder doorheen het jaar of de maand met zekerheid zou komen vast te staan (bv. omdat een zeer significant Incident het mathematisch onmogelijk zou maken om de beoogde service level doelstellingen alsnog te behalen in dat jaar of die maand), dan zal de communicatie hieromtrent bij wijze van uitzondering eerder worden gepost op de website.
- Met betrekking tot alle missie-kritische diensten zal Worldline de handelaars informeren over geplande onderbreken en belangrijke wijzigingen (bv. migraties). Zulke informatie zal worden verstrekt via allerhande communicatiekanalen, zoals de informatie die op de maandelijkse factuur wordt afgedrukt, de notificaties op de handelaarswebsite van Worldline, alsook via de handelsfederaties.

5. OVERIGE BEPALINGEN

Het monetaire equivalent van de Gratis Transacties dat toegekend wordt aan de Handelaar, zal worden afgedrukt van de maximale aansprakelijkheidslimiet die uiteengezet is in artikel 9.4 van de Algemene Voorwaarden.

De service level doelstellingen zullen niet van toepassing zijn ingeval van overmacht. Worldline zal niettemin trachten om de handelaars geïnformeerd te houden, alsook om de impact ervan op de dienstverlening te minimaliseren.

Het systeem van Gratis Transacties, zoals hierboven beschreven, vormt de enige schadevergoeding waarop de Handelaar recht heeft omdat Worldline één of meerdere service level doelstellingen niet behaald heeft.

6. DEFINITIES

- **BCMC Dienst:** de dienst die bestaat uit de acquiring (in het Nederlands soms ook "acceptatie" genoemd) van Bancontact / MisterCash transacties. De verkoop, verhuur of het onderhoud van betaalterminals is niet inbegrepen in deze dienst.
- **Doelgroep Handelaars:** betekent elke Handelaar die geen deel uitmaakt van het "KIA" klantensegment van Worldline (*dwz. het*

segment met enerzijds de grootste klanten van Worldline, en anderzijds klanten met bijzondere vereisten).

- **Gratis Transactie:** een BCMC transactie verricht door een Handelaar waarvoor geen kost zal worden aangerekend door Worldline.
- **Incident:** betekent een incident dat een significante impact heeft op ofwel het verwerken van BCMC transacties, ofwel het verzenden van BCMC betaalinstructies naar de Funds Collectors. "Significante impact" wordt daarbij begrepen als hebbende een impact op ofwel 10% van de transacties van Doelgroep Handelaars (zoals berekend over een tijdspanne van vijftien minuten), of 25% van alle Doelgroep Handelaars die de BCMC Dienst gebruiken.
- **Incidentperiode:** de periode die start op het moment dat een ticket voor een incident wordt aangemaakt na de ontdekking of melding van een Incident. Een Incident Periode eindigt zeven kalenderdagen nadat het Incident werd opgelost.
- **Notificatiedienst:** die dienst van Worldline die erin bestaat om een email of SMS te sturen naar abonnees betreffende een hangend Incident.

ⁱ 8:00 tot 20:00 op alle kalenderdagen behalve zondagen en Belgische feestdagen. Op zondagen en Belgische feestdagen is de sluitingstijd 16:00.

ⁱⁱ Worldline behoudt zich het recht voor om, bij wijze van alternatief, de Gratis Transacties op te nemen in de factuur die naar de Handelaar wordt gestuurd in april.

ⁱⁱⁱ Om zich in te schrijven dient het daartoe bestemde formulier op de handelaarswebsite van Worldline.

^{iv} Zoals gemeten via regressie-analyse op basis van relevante historische datapunten.

^v Dwz. de factuur die wordt verstuurd ongeveer 45 kalenderdagen na het einde van de maand waarin de service level doelstelling niet werd behaald. Worldline behoudt zich het recht voor om, bij wijze van alternatief, de Gratis Transacties op te nemen in de factuur die naar de Handelaar wordt verstuurd ongeveer 15 kalenderdagen na het einde van de maand waarin de service level doelstelling niet werd behaald.

^{vi} Dwz. 9:00 - 21:00 elke kalenderdag, buiten periodes van geplande onderbrekingen.

^{vii} Technisch is dit de zogenaamde "Funds Collector" bank.

^{viii} Dwz. alle dagen behalve zondagen en bank-feestdagen.



Gemeenschappelijke Voorwaarden Internationale Kaarten

1. TOEPASSINGSGBIED

Deze Gemeenschappelijke Voorwaarden Internationale Kaarten zijn integraal van toepassing op al de Dienst Voorwaarden Internationale Kaarten.

2. DUUR

2.1. Voor zover er niets anders is overeengekomen op het Bestelformulier/Cover Document of in de Dienst / Speciale Voorwaarden, wordt de dienst Internationale Kaarten voor onbepaalde duur afgenomen, en heeft elke partij het recht om deze dienst op elk ogenblik kosteloos op te zeggen mits een opzegtermijn van één maand. Die opzegtermijn zal beginnen te lopen vanaf de eerste dag van de maand die volgt op de maand waarin de opzeg aangetekend werd verstuurd.

3. ROL VAN WORLDLINE

3.1. Worldline zal de transacties uitvoeren die door de Handelaar aan Worldline worden aangeboden in overeenstemming met de bepalingen van het Contract. De Handelaar erkent dat Worldline de transacties van de Handelaar kan controleren. Worldline heeft daarbij de mogelijkheid om een transactie niet uit te voeren indien er feiten of objectieve vermoedens bestaan dat:

- de infrastructuur van de Handelaar (in het bijzonder diens Betaaltoepassing) niet afdoende veilig is; of
- de transactie betrekking heeft op een onwettige of bedrieglijke verkoop, of een verkoop die in strijd is met de regels van het Kaartschema.

In de mate van wat commercieel redelijk is en wettelijk toegelaten, zal Worldline de Handelaar zo snel mogelijk inlichten over de geweigerde transacties.

3.2. De Handelaar erkent dat Worldline, als acquirer, een loutere tussenschakel is in een keten van partijen (met name de Kaarhouder, uitgever van de Kaart, Kaartschema en diverse tussenkomende technische dienstverleners) die noodzakelijk zijn om een bedrag van de rekening van de Kaarhouder naar de rekening van de Handelaar te transfereren.

3.3. De Handelaar erkent in het bijzonder dat de uitgebreide regels van het Kaartschema (bv. inzake de mogelijkheid om gedane transacties te betwisten) aan hem tegenwerpeijk zijn, en dat Worldline geen enkele invloed heeft op deze regels, die voor al de acquirers gelijk zijn. Worldline vestigt er in het bijzonder de aandacht op dat de betwistingsprocedures soms lang kunnen aanslepen, waarbij het vaak moeilijk is om de Handelaar op de hoogte te houden van de stand van zaken.

3.4. De Handelaar erkent dat Worldline, onverminderd de bepalingen van artikel 6.12:

- geen partij is in de relatie tussen de Handelaar en de Kaarhouder;
- bij de afhandeling van een transactie geen rekening dient te houden met die relatie;
- door de Handelaar niet verplicht kan worden om zich in die relatie in te mengen; en
- geen enkele waarborg geeft, en geen enkele verantwoordelijkheid op zich neemt aangaande de kwaliteit van de door de Handelaar geleverde goederen of diensten.

De Handelaar vrijwaart Worldline voor elke vordering van een Kaarhouder of Kaartschema tegen Worldline die verband houdt met de relatie tussen de Handelaar en de Kaarhouder.

4. FYSIEKE CONTROLES

Dit artikel 3 is niet van toepassing bij Card Not Present transacties.

4.1. De Handelaar zal voor elke Kaart die hem ter betaling wordt aangeboden nagaan of:

- deze beantwoordt aan de specifieke kenmerken van het desbetreffende Kaartschema;
- wanneer de Kaart een chip draagt, deze geen uiterlijke kenmerken van beschadiging vertoont (anders dan die, welke aan een normale slijtage van de Kaart verbonden zijn);
- de naam van de Kaarhouder en het kaartnummer, al dan niet in reliëf, op de Kaart zijn gedrukt;
- de Kaart door de Kaarhouder is ondertekend;
- de uiterlijke kenmerken van de Kaartaanbieder overeenstemmen met de gegevens

vermeld op de Kaart, en onder meer met de foto die eventueel op de Kaart aanwezig is;

- de Kaart niet vervallen is (zonder exhaustief te zijn, geldt dat de vervaldatum van de Kaart, al dan niet in reliëf, gedrukt staat op de Kaart voor Visa, Visa Electron, V PAY en MasterCard; voor de Maestro betaalkaart kan de geldigheidsdatum op de Kaart her-nomen zijn maar enkel op het Aankoopbewijs wordt deze met zekerheid vermeld);
- de Kaart geen uiterlijke tekenen van namaak of vervalsing vertoont, waarbij (niet limitatief) de volgende elementen nagekeken moeten worden:
 - de weergave van het officiële logo voor Visa, Visa Electron, V PAY MasterCard en Maestro;
 - de UV-reactie voor Visa en MasterCard.

Wanneer de Kaart niet beantwoordt aan de hierboven beschreven controles, verbindt de Handelaar zich ertoe de CODE 10-lijn te contacteren en de instructies van de operator te volgen.

4.2. Ofwel op verzoek van Worldline, of bij een onregelmatigheid, of indien de Kaart tekenen van vervalsing vertoont of als het duidelijk, waarschijnlijk of mogelijk is dat de Kaartaanbieder niet de rechtmatige Kaarhouder is, dient de Handelaar de CODE 10-lijn te contacteren of, indien mogelijk, de hem aangeboden Kaart in te houden, en deze in twee stukken te knippen en aan Worldline terug te bezorgen. Deze intrekking zal gebeuren zonder vermijdbare schade te berokkenen aan personen of goederen. De Handelaar zal Worldline vrijwaren van elke klacht of vordering die zou kunnen rijzen naar aanleiding van dergelijke inhouding.

4.3. Wanneer de Kaarhouder de Handelaar een Kaart aanbiedt die van een chip voorzien is, stopt deze de Kaart in de chipreader en volgt de instructies zichtbaar op de Betaaltoepassing. Indien de chip beschadigd is, kan de Betaaltoepassing vragen de magnetische strip van de Kaart te lezen bij wijze van "fallback" betalingsmethode. Hij kan de Kaarhouder eveneens melden dat de chip van zijn Kaart beschadigd is en uitnodigen hieromtrent contact op te nemen met de uitgever van zijn Kaart. De Handelaar aanvaardt dat het risico op betwistingen

(chargebacks) door Kaarthouders aanzienlijk hoger is bij zulke "fallback" betalingsmethode.

5. GEBRUIK VAN DE BETAALTOEPASSING

Dit artikel 4 is niet van toepassing bij Card Not Present transacties.

De werkingsnormen en veiligheidsparameters van de Betaaltoepassing worden bepaald en ingebracht door Worldline. Noch de Handelaar, noch derden die handelen in naam van een andere opdrachtgever dan Worldline mogen enige wijziging aanbrengen aan deze werkingsnormen en veiligheidsparameters.

6. AUTORISATIECODE

De Handelaar verbindt zich ertoe, voor ongeacht welk bedrag, een Autorisatiecode te verkrijgen via de Betaaltoepassing. De Handelaar mag onder geen enkele voorwaarde een transactie opsplitsen in verschillende Aankoopbewijzen om de aanvraag van een Autorisatie te omzeilen. In geval de Betaaltoepassing niet functioneert, dient de Handelaar contact op te nemen met het Communication Center van Worldline (+32 2 727 88 33 of de Website) en met de leverancier van de Betaaltoepassing voor technische ondersteuning. Indien voor het probleem geen oplossing gevonden wordt die erkend en goedgekeurd is door Worldline, mag hij de Kaart niet aanvaarden.

7. VERREKENING, UITBETALING EN BETWISTING VAN TRANSACTIES

7.1. Worldline heeft als enige het recht betalingen te ontvangen van de Kaarthouder voor de transacties die door Worldline werden verwerkt. De Handelaar verbindt zich ertoe niets te ondernemen ter invordering bij de Kaarthouder zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Worldline. Indien een dergelijke machtiging wordt gegeven, verplicht de Handelaar zich ertoe elke ontvangst van elke betaling met betrekking tot de transactie te melden aan Worldline.

7.2. De Handelaar verbindt zich ertoe betalingen met de Kaart enkel te aanvaarden voor de activiteiten vermeld in het Bestelformulier of Cover Document. Hij zal slechts transacties aanvaarden voor zijn eigen rekening.

7.3. Worldline zal op de Interne Rekening van de Handelaar het totale bedrag boeken van de verwerkte transacties, na aftrek van de commissie vermeld op het Bestelformulier of Cover Document.

7.4. Indien de verplichtingen van het Contract echter niet strikt worden nageleefd, of indien Worldline anomalieën in de transacties of het gedrag van de Handelaar heeft vastgesteld, behoudt Worldline zich het recht voor om:

- in afwijking van artikel 6.3 - de Interne Rekening van de Handelaar pas te crediteren

na effectieve ontvangst van de betaling van de Kaarthouder of afsluiting van de betwisting; en

- de Interne Rekening te blokkeren tot afloop van het onderzoek naar de anomalieën.

7.5. Worldline heeft het recht om de Interne Rekening te blokkeren wanneer de Handelaar zijn jaarrekeningen niet tijdig heeft ingeleverd en hij weigert gecertificeerde bankuittreksels voor te leggen.

7.6. De Handelaar aanvaardt uitdrukkelijk de regels inzake betwistingen ("charge backs") die door de Kaartschema's worden opgelegd. Als Worldline zulke betwisting heeft ontvangen, geldt dit ten opzichte van de Handelaar als bewijs van de betwisting van de transactie door de Kaarthouder of de uitgever van de Kaart. Worldline zal daarbij de Interne Rekening debiteren voor het totale betwiste bedrag. De interne data, informaticagegevens, schermafdrukken, etc. van Worldline zijn tegenstelbaar aan de Handelaar.

7.7. Worldline zal het bedrag van de transacties, na aftrek van de commissie, storten op de bankrekening waarvan het nummer door de Handelaar aan Worldline schriftelijk werd meegedeeld. Worldline spant zich in om dergelijke storting ten laatste op "D+4" uit te voeren, waarbij "D" wordt gedefinieerd als de dag waarop de transactie door Worldline wordt ontvangen en "4" de dag waarop Worldline de opdracht tot betaling aan de bank van de Handelaar geeft.

7.8. Indien het aantal door de Kaarthouders betwiste transacties op maandelijkse basis per aansluitingsnummer het door het Kaartschema bepaalde percentage van de door de Handelaar bij de Worldline ingediende transacties overschrijdt, zal Worldline de Handelaar hiervan op de hoogte brengen. Worldline heeft dan het recht het Contract te schorsen of het Contract op te zeggen overeenkomstig de Beëindigingsmodaliteiten.

7.9. Ingeval er objectieve twijfel ontstaat over de solvabiliteits- of liquiditeitspositie van de Handelaar (inclusief zijn mogelijkheid om eventuele terugbetalingen te voldoen), of zijn mogelijk faillissement of vergelijkbare situatie, heeft Worldline – in afwijking van artikel 6.7 – het recht om de storting van elk bedrag uit te stellen en de dienstverlening te schorsen tot het moment dat: (i) met zekerheid vaststaat dat er door de betrokken Kaarthouder geen betwisting meer kan worden ingesteld, en tegelijk ook met redelijke zekerheid vaststaat dat er geen andere vorderingen bestaan of zullen ontstaan van Worldline op de Handelaar; of (ii) de Handelaar een financiële zekerheid (bv. bankgarantie) verschafft die Worldline een gelijkaardig vertrouwen schenkt.

7.10. Worldline heeft het recht om, na ingebrekestelling, alle vervallen bedragen die de Handelaar haar verschuldigd is, af te houden van

de transactiebedragen. Worldline heeft bovendien het recht de Handelaar de redelijke kosten aan te rekenen die met deze afhouding gepaard gaan.

7.11. In al de hierboven vermelde gevallen waarin transactiebedragen met vertraging zouden worden uitbetaald of op de Interne Rekening geboekt, zal er geen interest verschuldigd zijn door Worldline. Worldline behoudt zich bovendien het recht voor de Handelaar de redelijke kosten aan te rekenen die door Worldline in deze situaties gemaakt worden.

7.12. Worldline heeft het recht de Interne Rekening van de Handelaar te debiteren ingeval van fraude, bedrieglijk gebruik, materiële vergissingen (bv. foutieve boekingen zoals een onverschuldigde of dubbele betaling), betwistingen door Kaarthouders of uitgevers van Kaarten, of indien het Contract niet stipt werden nageleefd. Zonder afbreuk te doen aan de algemeenheid van de vorige zin, zal dit in het bijzonder:

a) in al de volgende gevallen van toepassing zijn:

- indien ofwel geen Autorisatiecode werd bekomen conform artikel 5, ofwel de voorafgaande Autorisatiecode voor de Transactie verstreken zou zijn op het moment dat het bedrag voor effectieve betaling wordt aangeboden (*noot: afhankelijk van het soort transactie en het soort Kaart is de Autorisatiecode doorgaans tussen de zeven en dertig dagen geldig*);
- indien een Kaarthouder de verkoop, de levering van de goederen of de uitvoering van diensten betwist, of de conformiteit/kwaliteit van de geleverde goederen of diensten betwist;
- indien het bedrag van de transactie niet gekend was op het moment van de transactie;
- indien de diensten werden geweigerd, of de goederen werden teruggegeven of teruggezonden;
- indien de verkoop van de goederen of de uitvoering van diensten die het voorwerp uitmaken van de transactie een schending uitmaakt van wetten, verordeningen of andere van kracht zijnde voorschriften en/of strijdig zijn met de goede zeden en/of de openbare orde;
- indien de Aanvaardingslimiet overschreden werd zonder voorafgaande Autorisatie;
- indien de in de Betaaltoepassing geïnitialeerde nummer(s) niet overeenstemmen met de nummer(s) toegekend door Worldline;
- indien blijkt dat de Handelaar bij een annulering van een transactie geld heeft afgeleverd aan de Kaartaanbieder op een wijze die niet strookt met het Contract;
- indien de Handelaar fraude gefaciliteerd heeft.

b) voor al de volgende gevallen van toepassing zijn behalve Card Not Present transacties:

- indien de Handelaar de verwerkingswijze van de Kaart (lezen van de chip indien deze aanwezig is / lezen van de magnetische strip) en de wijze van validatie van de transactie (Geheime Code / handtekening) bepaald door de Kaart en de Betaaltoepassing, niet nageleefd heeft;
- indien het geheel van de controles die aan de aanvaarding van de Kaart voorafgaan, zoals beschreven in artikel 3 en 4, niet nageleefd werden;
- indien de Kaart en de Kaarthouder niet fysiek aanwezig waren bij de transactie;
- indien de naam van de Kaarthouder en/of het Kaartnummer weergegeven op het Aankoopbewijs niet overeenkomt met de naam en/of het nummer op de Kaart;
- indien de Handelaar niet voldaan heeft aan zijn verplichting inzake de bewaring van Aankoopbewijzen en kredietnota's;
- indien blijkt dat de Kaart niet getekend was.

c) voor al de volgende gevallen van toepassing zijn indien de transactie door de handtekening van de Kaarthouder gevalideerd werd:

- indien de Aankoopbewijzen niet of slecht getekend zijn;
- indien het bedrag van de transactie niet weergegeven werd op het Aankoopbewijs op het ogenblik van de ondertekening ervan door de Kaarthouder.

7.13. Indien de Interne Rekening van de Handelaar een saldo vertoont ten gunste van Worldline, zal de Handelaar gehouden zijn dit bedrag onmiddellijk terug te betalen, op eerste aanvraag van Worldline. Op dit saldo zal van rechtswege een debetintrest aangerekend worden van 10% op jaarbasis. Indien Worldline een bedrag opvraagt van de Handelaar en deze laatste niet onmiddellijk betaalt na de eerste aanmaning die hem wordt toegestuurd per aangetekende brief, heeft Worldline het recht om de Handelaar van rechtswege een forfaitaire schadevergoeding ten bedrage van 15% van het openstaande saldo, met een minimum van 10 euro, als dossierkosten aan te rekenen. In dat geval kan Worldline ook onmiddellijk een einde stellen aan het Contract.

8. BETWISTINGEN DOOR DE HANDELAAR

De Handelaar beschikt over een vervalttermijn van vijfenveertig dagen na de transactiedatum om ofwel een niet-uitbetaling, ofwel een onjuistheid in het bedrag te melden. Hij aanvaardt onherroepelijk de boekhoudkundige stand eenmaal deze termijn verstreken is (onverminderd de bepalingen van artikel 6). Indien Worldline overgegaan is tot debiteren van de Interne Rekening in toepassing van artikel 6, beschikt de Handelaar over dertig dagen om

het debet gemotiveerd en aangetekend te betwisten. Eens deze vervalttermijn verstreken is, wordt de Handelaar verondersteld de boekhoudkundige stand onherroepelijk te aanvaarden.

9. VERANTWOORDELIJKHEID VAN DE PARTIJEN

9.1. Worldline zal de evoluties opgelegd door de internationale betalingsorganismen volgen op het gebied van de aanvaardingssystemen en -netwerken.

9.2. Het is de Handelaar verboden transacties uit te voeren met één van zijn eigen Kaarten in één van zijn eigen Betaaltoepassingen.

9.3. Het is de Handelaar verboden te werken met Betaaltoepassingen die ofwel niet gecertificeerd werden door Acquiris, ofwel niet in staat zijn transacties met chipkaarten te verwerken.

9.4. De Handelaar draagt het volledige risico voor zijn nalatigheid en opzet en is verantwoordelijk voor misbruiken en fraude, met inbegrip van eventuele boetes en kosten die door de Kaartschema's zouden worden opgelegd aan Worldline, die zijn aangestelden of andere personen, welke dan ook, zouden kunnen plegen bij het aanvaarden van de Kaart.

9.5. De Handelaar zal zich strikt onthouden van elke vorm van "load balancing" (dwz. de distributie van transacties tussen of over verschillende aansluitingsnummers van Worldline en/of andere acquirers).

9.6. Worldline is niet verantwoordelijk voor de gevolgen van een onjuist of frauduleus gebruik van de Betaaltoepassing. Zodra de Handelaar een schending van de beveiligingsmechanismen vaststelt of vermoedt dat hij te maken heeft met een (poging tot) oplichting of met een frauduleuze Kaarthouder (bijv. omwille van het bedrag, het aantal, de aard of de oorsprong van de transacties, verschil in het adres van de Kaarthouder, etc.), moet hij onmiddellijk de Code 10-lijn hiervan op de hoogte brengen, om mogelijke bijkomende schade te beperken.

9.7. De Handelaar en zijn medecontractanten, waarvoor de Handelaar zich sterk maakt, zijn verplicht de transactiegegevens te beschermen tegen elke vorm van onderschepping tijdens hun transport, alsook bij het bewaren ervan (voor zover dit door de regels van PCI/DSS is toegestaan). De Handelaar erkent op de hoogte te zijn van de PCI/DSS normen en deze te aanvaarden. Fraude te wijten aan niet-conformiteit aan deze normen zal op de Handelaar verhaald worden, met inbegrip van alle boetes die, in voorkomend geval, door het Kaartschema zouden worden opgelegd.

9.8. De Handelaar zal aansprakelijk zijn voor alle boetes en kosten die door de Kaartschema's zouden worden opgelegd, en voor al de kosten veroorzaakt door het misbruik van onderschepte gegevens en eventuele vervalsingen

van Kaarten, indien één van zijn verkooppunten als Common Purchase Point kwalificeert.

Indien Worldline een gegrond vermoeden heeft (bijvoorbeeld op basis van identificatie van de Handelaar via een fraude detectiesysteem) om de Handelaar als Common Purchase Point te identificeren, dan zal Worldline:

- gerechtigd zijn de Interne Rekeningen van de Handelaar onmiddellijk te blokkeren tot er door de Handelaar op de Interne Rekeningen een bedrag wordt gestort dat minstens gelijk is aan de hierna vermelde provisie, waarbij de daaruit voortvloeiende vertraging van betaling geen recht op interesten of enige andere vergoeding zal geven;
- gemachtigd zijn om van de sommen die beschikbaar zijn op de Interne Rekeningen van de Handelaar een provisie aan te leggen voor de betaling van alle fraude, boetes en andere kosten die gerelateerd zijn aan het incident. Deze provisie zal worden begroot op basis van factoren zoals het aantal betrokken Kaarten, de tarieven en boetes zoals die vastgelegd zijn door de Kaartschema's. Bij het afsluiten van het incident zal Worldline het eventueel overblijvende saldo aan de Handelaar overmaken via diens Interne Rekeningen. Mocht de provisie of de beschikbare sommen op de Interne Rekeningen ontoereikend zijn, dan zal Worldline het saldo bij de Handelaar kunnen invorderen.

9.9. Ingeval van gegronde vermoedens dat de Handelaar ofwel als Common Purchase Point fungeerde, ofwel een andere inbreuk op de PCI/DSS regels heeft gemaakt, zal de Handelaar op eerste verzoek van Worldline, binnen de 48 uur na de melding van Worldline, op eigen kosten een door PCI/DSS erkende forensische auditor aanstellen, die de opdracht zal krijgen een forensische audit te verrichten met betrekking tot het incident.

De Handelaar zal zich ervan verzekeren dat Worldline inzage krijgt in alle rapporten die door de forensische auditor worden afgeleverd met betrekking tot het incident. Indien de Handelaar de termijn voor het aanstellen van een forensisch auditor niet respecteert, dan zal Worldline gerechtigd zijn zelf een forensisch auditor aan te stellen ten laste van de Handelaar. De kosten hiervan zullen dan eveneens begroot worden in de provisie en aan de Handelaar aangerekend worden.

De Handelaar zal er zich van onthouden zijn systemen zelf te onderzoeken, ondermeer om te vermijden dat er sporen zouden worden gewist of aangetast.

9.10. Indien komt vast te staan dat de Handelaar niet overeenkomstig de geldende PCI/DSS regels handelde, of enige andere fout maakte die betrekking heeft op het incident, dan is de Handelaar aansprakelijk voor alle

kosten, boetes van de Kaartschema's, de onkosten gerelateerd aan de forensische audit, en de betrokken frauduleuze transacties door middel van vervalste kaarten of onderschepde gegevens verricht zijn.

9.11. De Handelaar die zijn klanten Kaarthouders, door middel van zijn Betaaltoepassing, de mogelijkheid biedt om een fooi te betalen door op het Aankoopbewijs, naast het bedrag van de transactie, ook nog het bedrag van een fooi aan te brengen, draagt hiervoor uitsluitend zelf het risico. In geval van betwisting door de Kaarthouder zal zijn Interne Rekening gedebiteerd worden met het bedrag van de fooi.

10. DEFINITIES

- **Acquiris:** instelling die handelt als dienstverlener voor de beheersorganismen van Kaarten die de transacties verwerven met behulp van betaalterminals. Vanuit dit oogpunt vervult Acquiris twee functies: het reguleren van de distributie van de specificaties naar de verkopers van betaalterminals en het reguleren van de certificatieprocedure van betaalterminals.
- **Aanvaardingslimiet (Floor Limit):** het maximumbedrag waarvoor een Handelaar een transactie mag aanvaarden zonder het bekomen van een Autorisatiecode.
- **Autorisatiecode:** deze code geeft aan dat de Kaart volgens de mening van de uitgever van de Kaart mag aanvaard worden, op voorwaarde dat de Handelaar tegelijk al de controleverplichtingen ter aanvaarding van een Kaart nakomt. De code betekent enkel dat er vanwege de uitgever van de Kaart op dat ogenblik geen verzet is op de Kaart, dat de Gebruikslimiet niet over-

schreden wordt en dat de geldigheidsperiode van de Kaart niet verstreken is. Het verkrijgen van een Autorisatiecode impliceert niet noodzakelijk dat de persoon die de Kaart aanbiedt ook de rechtmatige kaarthouder is, of dat de Kaart niet vervalst werd, of (*ingeval van Card Not Present transacties*) dat de opgegeven naam en/of het adres van de Kaarthouder correct is. Evenmin impliceert het verkrijgen van een Autorisatiecode een betalingsgarantie of de zekerheid dat achteraf geen betwisting (*charge back*) over de transactie zou kunnen ontstaan.

- **Card Not Present:** betekent een situatie waarbij de Kaart niet fysiek aanwezig is op het ogenblik van de transactie, en aldus niet fysiek door de Betaaltoepassing ingelezen wordt. Het betreft vooreerst vormen van verkoop waarbij bestellingen op afstand (online, per post, telefoon of fax) aanvaard worden, of waarbij verkopen een terugkerend karakter hebben (bv. voor de periodieke afrekening van een abonnement).
- **CODE 10-lijn:** het telefoonnummer +32 2 205 85 65 van Worldline.
- **Common Purchase Point:** betekent dat het verkooppunt van de Handelaar geïdentificeerd werd als het gezamenlijk punt dat, voorafgaandelijk aan de vervalsing of onderschepping, heeft gediend voor authentieke transacties, authentieke pogingen tot transactie of waar het kaartnummer werd bewaard.
- **Gebruikslimiet:** het maximum totaalbedrag dat de Kaarthouder met zijn Kaart kan uitgeven.
- **Geheime Code / PIN Code:** code die de Kaarthouder moet ingeven om de transac-

tie te valideren, wanneer de Betaaltoepassing het vraagt.

- **Interne Rekening:** een door Worldline op naam van een Handelaar aangehouden interne rekening die voor de uitvoering van transacties wordt gebruikt. Alle Interne Rekeningen van de Handelaar worden geacht deel uit te maken van eenzelfde rekening, en Worldline kan op eender welk ogenblik de compensatie tussen deze rekeningen doorvoeren.
- **Kaartaanbieder:** de persoon die een Kaart aanbiedt aan de Handelaar voor gebruik voor een bepaalde transactie. Zoals beschreven in artikel 3-5, dient de Handelaar te controleren of de Kaartaanbieder uiteindelijk de rechtmatige houder (dwz. de Kaarthouder) is.
- **Kaarthouder:** de persoon waarvan de naam op de Kaart is gedrukt, en wiens handtekening overeenkomt met deze op de keerzijde van de Kaart, met uitzondering van prepaid Kaarten.
- **PCI/DSS (Payment Card Industry Data Security Standards):** een internationale standaard die ondersteund wordt door de belangrijkste kredietkaartmaatschappijen zoals Visa en MasterCard Internationaal, en als doel heeft mogelijk misbruik met kredietkaartgegevens tegen te gaan. Zie <https://www.pcisecuritystandards.org>.

De termen "**Aankoopbewijs (Sales Voucher)**" en "**Betaaltoepassing**" worden gedefinieerd in de Dienst Voorwaarden Internationale Kaarten, waar deze Gemeenschappelijke Voorwaarden deel van zullen uitmaken.



Dienst Voorwaarden Internationale Kaarten (toonbankterminals en draagbare terminals)

1. GEMEENSCHAPPELIJKE VOORWAARDEN

De Gemeenschappelijke Voorwaarden Internationale Kaarten zijn integraal van toepassing op deze Dienst Voorwaarden Internationale Kaarten. Voor de toepassing van die Gemeenschappelijke Voorwaarden worden de termen hieronder echter als volgt gedefinieerd:

- **Aankoopbewijs (Sales Voucher):** het papieren document dat als bewijs van de transactie wordt afgedrukt door de Betaalterminal of kassa.
- **Betaaltoepassing** betekent een betaalterminal die, naast het autoriseren van de transactie, ook een Aankoopbewijs kan afdrucken (indien niet gekoppeld aan een kassa), alsook de automatische verzending van de transactie naar Worldline verzorgt.

2. AANVULLENDE DEFINITIES

- **Kredietnota (Credit Voucher):** het document dat wordt opgemaakt ter annulering van een overgemaakte transactie of een gedeelte ervan.

3. AFBAKENING

Deze Dienst Voorwaarden Internationale Kaarten regelen al de Kaart-gebaseerde transacties die door de Handelaar kunnen aanvaard worden met ofwel een toonbankterminal, ofwel een draagbare betaalterminal (dwz. een zelfstandig model dat niet aan een smartphone of tablet wordt gekoppeld), binnen een fysiek verkooppunt ("point of sale" / POS). Bancontact/Mister Cash transacties, zelfs als ze gedaan zijn met een Kaart waarmee ook Maestro-transacties kunnen worden uitgevoerd, zijn onderworpen aan afzonderlijke Dienst Voorwaarden.

4. CARD NOT PRESENT

Zonder de daartoe bestemde Dienst / Speciale Voorwaarden te hebben getekend, mag de Handelaar geen "Card Not Present" transacties aanvaarden. Dergelijke Dienst / Speciale Voorwaarden gelden voor specifieke sectoren of ac-

tiviteiten (zoals de hotelsector, reissector, autoverhuursector en verkopen via het Internet).

5. VALIDATIE VAN TRANSACTIES

De validatie van een transactie door de Kaarthouder kan uitgevoerd worden op drie manieren:

- **Door invoering van de Geheime Code:**

In dit geval geeft de Kaarthouder zijn Geheime Code in op het beveiligde en hiertoe voorziene toetsenbord van de Betaaltoepassing. Na invoering van zijn Geheime Code drukt de Kaarthouder dan op de «OK»-toets van de Betaaltoepassing. De Handelaar garandeert de Kaarthouder de mogelijkheid om zijn Geheime Code in volledige discretie in te geven.

De transactie werd enkel door Worldline ontvangen indien het scherm van de Betaaltoepassing dit bevestigt. De Betaaltoepassing drukt twee tickets af: het klantenticket wordt aan de Kaarthouder overhandigd, en het handelaarticket komt toe aan de Handelaar.

- **Ondertekening van een Aankoopbewijs:**

De Handelaar is steeds gehouden de gegevens afgedrukt op het Aankoopbewijs te vergelijken met deze vermeld op de Kaart (en met name de overeenstemming van de afgedrukte naam van de Kaarthouder en kaartnummer met de naam en het nummer weernomen op de Kaart). Bij afwijking moet hij onmiddellijk de CODE 10-lijn van Worldline verwittigen en de transactie weigeren. Voor elk geldig Aankoopbewijs verzoekt de Handelaar de Kaarthouder het Aankoopbewijs op de daartoe aangeduide plaats te ondertekenen. De Handelaar controleert de overeenstemming van de handtekening die op het Aankoopbewijs aangebracht wordt met deze die op de Kaart voorkomt.

Indien de handtekening van de Kaartaanbieder overeenstemt met deze op de Kaart, dient de Handelaar een kopie van het Aankoopbewijs te overhandigen aan de Kaarthouder. Indien de handtekening niet identiek is, vraagt hij de Kaartaanbieder bijkomende identiteitsbewijzen, om aan te

tonen dat hij wel degelijk de gerechtigde Kaarthouder is. Van deze bijkomende identiteitsbewijzen houdt de Handelaar een kopie bij, die te allen tijde kan opgevraagd worden door Worldline. De wijze waarop de transactie gevalideerd wordt, wordt door de Kaart bepaald en mag in geen geval door de Handelaar gewijzigd worden. De Handelaar is ertoe verplicht bij de aanvaarding van de Kaart de aanwijzingen van de Betaaltoepassing te volgen. In geval van betwisting zullen de historiek en de computeroverzichten van Worldline als bewijs dienen om te weten of de Handelaar de aanwijzingen van de Betaaltoepassing nageleefd heeft of niet. In geval van ongewoon gedrag, ongewone uitgaven en/of vermoeden van de minste onregelmatigheid, belt de Handelaar onmiddellijk de CODE 10-lijn alvorens de transactie te aanvaarden. De Handelaar zal dan de instructies van de operator volgen.

- **Contactloze betalingen:**

Bij contactloze betalingen is het mogelijk dat de Kaarthouder de transactie niet bevestigt door gebruik van het toetsenbord van de Betaaltoepassing, maar integendeel door middel van een confirmatie (bv. ingave van een Geheime Code) op een apparaat van de Kaarthouder zelf, zoals zijn smartphone of smartwatch. Afhankelijk van de parameters die door de Handelaar en/of het Kaartschema werden ingesteld, is het bij een contactloze betaling van een laag bedrag eveneens mogelijk dat er geen uitdrukkelijke bevestiging meer nodig is om de transactie te valideren. De Handelaar erkent dat het gebrek aan uitdrukkelijke bevestiging gemakkelijk aanleiding kan geven tot betwistingen door de Kaarthouder.

6. KREDIETNOTA'S EN ANNULERING VAN TRANSACTIES

6.1. Indien de Kaarthouder geldige klachten heeft betreffende de verkochte goederen of diensten, of de goederen wegens een geldige reden teruggeeft, mag de Handelaar niet weigeren deze te ruilen of een Kredietnota op te

maken, enkel op grond van het feit dat de goederen zijn betaald door middel van een Kaart.

6.2. De terugbetaling zal onder geen enkele voorwaarde in contanten geschieden, of via bankoverschrijving, of via geldtransfer, of via een ander overdrachtsmiddel buiten de door het Kaartschema of Worldline toegestane procedures. Indien de Handelaar een Kredietnota opmaakt om een transactie verricht met de Kaart te annuleren en hij hierbij niet via zijn Betaaltoepassing werkt, zal hij slechts die Kredietnota's mogen gebruiken die door Worldline werden goedgekeurd. De gegevens van de Kaart, alsook datum en bedrag, worden op de Kredietnota opgenomen. Deze Kredietnota moet binnen twaalf dagen na uitgiftedatum aan Worldline worden toegestuurd. De Kre-

dietnota wordt enkel opgemaakt in het voordeel van de Kaart waarmee de transactie verricht werd.

De Handelaar uitgerust met een Betaaltoepassing beschikt over de mogelijkheid om binnen een termijn van elf dagen een transactie te annuleren via zijn Betaaltoepassing door het inbrengen van de Autorisatiecode, de datum en het uur van de transactie.

7. BEWARING VAN AANKOOPBEWIJZEN EN KREDIETNOTAS

7.1. Wat betreft transacties door middel van ondertekening van een Aankoopbewijs, verbindt de Handelaar zich ertoe de originele

Aankoopbewijzen door de Kaarthouder ondertekend, Kredietnota's en samenvattende fiches, evenals de details van de verkoop, minstens twee jaar na hun uitgiftedatum te bewaren.

7.2. Wat betreft alle andere transacties zal de Handelaar het handelaarticket gedurende twee jaar bijhouden. Op schriftelijk verzoek van Worldline, zal de Handelaar binnen de tien dagen een volledige en leesbare kopie toe sturen van de relevante bewijzen, bij gebreke waarvan Worldline gerechtigd is de rekening te debiteren, conform de Gemeenschappelijke Voorwaarden.



Dienst Voorwaarden Internationale Kaarten

(card not present)

1. GEMEENSCHAPPELIJKE VOORWAARDEN

De Gemeenschappelijke Voorwaarden Internationale Kaarten zijn integraal van toepassing op deze Dienst Voorwaarden Internationale Kaarten. Voor de toepassing van die Gemeenschappelijke Voorwaarden worden de term hieronder echter als volgt gedefinieerd:

- **Aankoopbewijs (Sales Voucher):** het document of het logbestand dat als bewijs van de transactie wordt uitgebracht door de betaalterminal of de Verwerkingssoftware.
- **Betaaltoepassing** betekent de Verwerkingssoftware.

2. AANVULLENDE DEFINITIES

- **3DSecure:** de aanvullende beveiligingslaag die kan worden ingeschakeld voor transacties die via het Internet verlopen. De technische benaming "3DSecure" is ook gekend onder diverse commerciële namen, zoals "Verified By Visa", "MasterCard SecureCode", "American Express SafeKey" en "J/Secure".
- **Beperkte Betalingsgarantie:** betekent dat indien de transactie succesvol verliep met gebruikmaking van 3DSecure en de Handelaar aan al de voorwaarden van dit Contract heeft voldaan, de Handelaar de zekerheid verkrijgt dat het bedrag van de transactie achteraf niet zal worden gedebiteerd van zijn Interne Rekening omdat de Kaarthouder de transactie betwist met als enige motief dat hij de transactie niet toegestaan had. De Beperkte Betalingsgarantie verhindert echter niet dat een debitering om enige andere reden vermeld in de Gemeenschappelijke Voorwaarden kan plaatsvinden. De Handelaar erkent daarom de beperkte omvang en relatieve aard van deze zekerheid, waarvan de voorwaarden en beperkingen verder beschreven zijn in artikel 6.2.
- **Certificaat:** de digitale code die een verband weerspiegelt tussen elektronische data en een identiteit. Het omvat een verzameling van elektronische data bestaande uit een publieke sleutel, informatie omtrent de

identiteit van de houder van de publieke sleutel, en geldigheidsinformatie, die elektronisch werden ondertekend door een Certificatie Autoriteit.

- **Certificatie Autoriteit (CA):** instantie die Certificaten uitreikt en beheert.
- **CVV2-CVC2 code:** code van drie cijfers weergegeven op de achterzijde van de Kaart en die in de Verwerkingssoftware wordt ingegeven.
- **Verwerkingssoftware:** de gecertificeerde software die, naast de autorisatie van de transactie, de transactie ook doorstuurt naar Worldline. Voor online verkopen betreft het bijvoorbeeld de webpagina's waarop de Kaarthouder de gegevens van de Kaart ingeeft; voor verkopen via telefoon of fax betreft het bijvoorbeeld de lokaal bij de Handelaar geïnstalleerde software waarop zijn werknemers de gegevens van de Kaart kunnen ingeven.
- **Verwerkingssoftware Dienstverlener:** onderneming die de Verwerkingssoftware aanbiedt, die instaat voor de technische koppeling met Worldline, en die door het Kaartschema en de bevoegde controlemechanismen gecertificeerd is. Indien de Handelaar de "Sips" Verwerkingssoftware van Worldline gebruikt, zal Worldline de Verwerkingssoftware Dienstverlener zijn.

3. AFBAKENING

Deze Dienst Voorwaarden regelen al de transacties die door de Handelaar kunnen aanvaard worden voor Card Not Present situaties, met al de Kaarten behalve Bancontact/Mister Cash transacties. Bancontact/Mister Cash transacties, zelfs als ze gedaan zijn met een kaart waarmee ook Maestro-transacties kunnen worden uitgevoerd, zijn onderworpen aan afzonderlijke Dienst Voorwaarden.

4. UITVOERING VAN TRANSACTIES

De verplichtingen die in dit artikel 4 aan de Handelaar worden opgelegd, zullen in de praktijk doorgaans door (de Handelaar samen met) de Verwerkingssoftware Dienstverlener worden verzorgd.

4.1. De Handelaar zal waken over het correct functioneren van de Verwerkingssoftware.

4.2. Voor betalingen via het Internet moet de (Verwerkingssoftware van de) Handelaar beschikken over een Certificaat verkregen bij een Certification Authority. De Handelaar zal het bewijs van het verkrijgen van dit Certificaat en van zijn actuele geldigheid aan Worldline voor te leggen op het eerste verzoek. De Handelaar is verantwoordelijk voor het juiste verloop van zijn certificatieprocedure en voor de verlenging ervan in de tijd. De Handelaar is eveneens verantwoordelijk voor de goede implementatie van het Certificaat, evenals voor het beheer en de beveiliging ervan.

4.3. Worldline heeft het recht om bepaalde instellingen in de Verwerkingssoftware op te leggen. Niet-naleving van deze bepalingen geeft Worldline het recht om het Contract met onmiddellijke ingang te ontbinden.

4.4. De Handelaar is ertoe verplicht de transactiegegevens te beschermen tegen elke vorm van onderschepping gedurende hun transport of opslag, met inbegrip van eventueel opzet van zijn aangestelde of personen die toegang hebben tot deze gegevens. Bepaalde gegevens, onder andere deze geïnterpreteerd door PCI/DSS, mogen nooit onbeschermd bewaard worden: naam van de Kaarthouder, het volledige kaartnummer, de vervaldatum, de Autorisatiecode, de servicecode, de datum en het bedrag van de transactie. Verder is ook de bewaring van de volledige gegevens van de magneetstrook, de CVC2/CVV2/CID en de PIN/PIN Block na verwerking van de Autorisatie niet toegestaan, zelfs niet onder versleutelde vorm.

De Handelaar is volledig aansprakelijk voor alle schade, onder andere als gevolg van fraude, met inbegrip van eventuele boetes en kosten die door een Kaartschema zouden worden opgelegd aan Worldline ten gevolge van niet-naleving van bovengenoemde normen.

4.5. De Handelaar dient zijn infrastructuur (onder andere zijn website en Verwerkingssoftware) te beveiligen tegen hacking en elke andere vorm van datacompromittering.

5. CONTROLES

5.1. De Handelaar erkent dat het risico op frauduleuze transacties aanzienlijk hoger is in een Card Not Present situatie, in vergelijking met situaties waarbij de Kaarthouder en de Kaart in de fysieke nabijheid van de Handelaar zijn. Omwille van dit hogere risico op fraude zal de Handelaar bij Card Not Present transactie nog voorzichtiger en zorgvuldiger te zijn dan bij andere transacties. De Handelaar verbindt er zich eveneens uitdrukkelijk toe, regelmatig zijn aangestelde te onderrichten en hun aandacht te vestigen op het gevaar voor fraude.

5.2. De Handelaar zal al de inspanningen leveren die in zijn mogelijkheid liggen om het risico op een frauduleuze transactie zoveel als mogelijk te beperken, bv. door te controleren of er:

- overeenstemming is tussen de naam van de Kaarthouder, de eventuele naam vermeld in het emailadres, en de naam opgegeven op het leveringsadres;
- bij verkopen via het Internet overeenstemming is tussen de vermoede geografische locatie van het computeradres (IP-adres) en het leveringsadres;
- voorheen door vermoedelijk dezelfde klant een ongewoon aantal pogingen werden gedaan om de transactie te doen plaatsvinden;
- opmerkelijke vragen gesteld werden, of ten tijde van de bestelling specifieke wensen geuit werden, door de klant.

De Handelaar zal bij deze risico-inschatting terdege rekening houden met relevante factoren, zoals de aard van de producten of diensten, hun fraudegevoelige gehalte, en het bedrag van de transactie.

Verschillende van deze controles kunnen ook geheel of gedeeltelijk als parameter worden opgegeven in de Verwerkingssoftware. Daarnaast bieden sommige Verwerkingssoftware Dienstverleners of andere derden ook fraude-detectiehelpmiddelen aan om het risico verbonden aan Card Not Present transacties te beperken. Worldline adviseert ten sterkste hiervan gebruik te maken.

6. ELEKTRONISCHE VERWERKING

6.1. Algemene bepalingen

De Handelaar kan de elektronische verwerking van een transactie bewerkstelligen via ofwel het gebruik van Verwerkingssoftware, ofwel de vereiste gegevens manueel in te voeren in een betaalterminal.

Worldline zal een transactie slechts verwerken indien de Handelaar haar al de vereiste informatie (volledige Kaartnummer, de vervaldatum van de Kaart, de naam en de voornaam van de Kaarthouder, het bedrag en datum van de transactie, de Autorisatiecode en de CVV2-CVC2 code) op een beveiligde wijze toestuurt volgens de geldende industriënormen, of via

een beveiligingsprotocol dat Worldline in voorkomend geval ter beschikking stelt.

De Handelaar aanvaardt dat de mededeling van de naam en voornaam (en/of adres) van de Kaartaanbieder niet noodzakelijk de controle in houdt van deze gegevens door Worldline.

Indien geen gebruik wordt gemaakt van de 3DSecure technologie dan geldt de in artikel 6.2 beschreven Beperkte Betalingsgarantie niet. De Handelaar draagt aldus het volledige financiële risico van alle betwistingen die (een Kaarthouder via) de uitgever van de Kaart zou instellen, bv. omdat de inhoud van de magneetstrook of van de chip van de Kaart niet ontvangen werd, of omdat de transactie aanvaard werd zonder de fysieke aanwezigheid van de Kaart.

Als de Handelaar in zijn betaalproces een beroep doet op een derde (waaronder de Verwerkingssoftware Dienstverlener), kan deze laatste Worldline op geen enkele manier binden. Als zulke derde bijvoorbeeld stelt bepaalde controles of betaling van transacties te kunnen garanderen, dan zal Worldline niet gebonden zijn door zulke garantie.

6.2. Gebruik van Verwerkingssoftware met 3DSecure

Voor zover simultaan al de volgende criteria voldaan is, komt de Handelaar in aanmerking voor de Beperkte Betalingsgarantie.

- **De Verwerkingssoftware van de Handelaar is compatibel** met de recentste veiligheidsnormen die door het Kaartschema worden opgelegd inzake 3DSecure.
- Na installatie van het 3DSecure protocol heeft de Handelaar de **schriftelijke bevestiging** ontvangen van Worldline dat hij erkend werd door het Kaartschema om 3DSecure transacties te aanvaarden.
- **De Handelaar blijft binnen de limieten van 3DSecure, zoals vastgelegd door het Kaartschema.** Indien de door het Kaartschema vastgelegde plafonds van betwistingen van 3DSecure worden overschreden, kan de 3DSecure dekking door het Kaartschema worden opgeheven, zelfs met retroactieve werking, zonder dat dergelijke opheffing gemotiveerd zal worden. De toepasselijke plafonds kunnen door de Handelaar op eenvoudig verzoek aan Worldline worden opgevraagd.
- De Handelaar heeft 3DSecure **geactiveerd in zijn Verwerkingssoftware.**
- **Het transactietype komt in aanmerking voor 3DSecure.** 3DSecure kan enkel gebruikt worden voor situaties waarin de Kaarthouder expliciet tussenkomt in het transactieverloop om de aan hem gekoppelde beveiligingsgegevens (bv. een met een kaartlezer gegenereerde tijdelijke code, een paswoord, een code die via SMS ontvangen werd, etc.) op een beveiligde wijze door te sturen naar de uitgever van de Kaart. Deze vereiste zorgt ervoor dat

3DSecure niet kan gebruikt worden voor transacties die via telefoon, fax of brief verlopen; evenmin kan 3DSecure gebruikt worden voor "recurring" transacties (bv. een periodiek terugkerende betaling, waarbij de Handelaar omwille van het gebruiksgemak van de Kaarthouder bewust wil vermijden dat de Kaarthouder zou moeten tussenkomen in toekomstige transacties).

- **De voor de transactie gebruikte Kaart komt technisch in aanmerking voor 3DSecure,** doordat deze van het "EMV" type is dat voorzien is van een chip.
- **De voor de transactie gebruikte Kaart komt volgens het Kaartschema in aanmerking voor 3DSecure.** Dit varieert immers in functie van verschillende factoren die door het Kaartschema worden bepaald, zoals het soort Kaart (consumment - corporate), de geografische oorsprong van de Kaart, de vestiging van de Handelaar, etc. Welke Kaarten effectief in aanmerking komen, is bovendien aan regelmatige verandering onderhevig. De Handelaar kan op eenvoudig verzoek van Worldline een lijst of beschrijving met gedekte Kaarten verkrijgen.

Daarnaast is het ook mogelijk dat ingeval van technische pannes van de zijde van het Kaartschema of de uitgever van de Kaart (bv. wanneer de "Directory server" van Visa International die de herkenning van de Handelaar als zijnde 3DSecure mogelijk maakt tijdelijk niet beschikbaar is) de transactie weliswaar plaatsvindt, maar zonder 3DSecure.

- Er zijn geen **andere redenen** waarom 3DSecure tijdelijk niet beschikbaar zouden zijn. De Handelaar zal in dit opzicht de mededelingen van Worldline en zijn Verwerkingssoftware Dienstverlener, alsook de logs van de Verwerkingssoftware, zorgvuldig opvolgen.

De Beperkte Betalingsgarantie ontheft de Handelaar niet van zijn verhoogde zorgvuldigheidsplicht voor Card Not Present situaties, zoals beschreven in artikel 4.5.

7. OPMAKEN VAN KREDIETNOTA'S

7.1. Indien de Kaarthouder gewettigde klachten heeft betreffende de verkochte goederen of diensten, of de goederen wegens een geldige reden teruggeeft, mag de Handelaar niet weigeren deze te ruilen of een Kredietnota op te maken, enkel op grond van het feit dat de goederen zijn betaald door middel van een Kaart.

7.2. De terugbetaling zal onder geen enkele voorwaarde in contanten geschieden, of via bankoverschrijving, of via geldtransfer, of via een ander overdrachtsmiddel buiten de door het Kaartschema of Worldline toegestane procedures. Indien de Handelaar een Kredietnota opmaakt om een Betalingstransactie verricht met de Kaart te annuleren, zal hij slechts die

Kredietnota's mogen gebruiken die door Worldline werden goedgekeurd. De gegevens van de Kaart, alsook datum en bedrag, worden op de Kredietnota opgenomen. Deze Kredietnota moet binnen de twaalf dagen na uitgifte datum aan Worldline worden toegestuurd. De Kredietnota wordt enkel opgemaakt in het voordeel van de Kaart waarmee de Betalings-transactie verricht werd.

De Handelaar uitgerust met een betaalterminal beschikt over de mogelijkheid om binnen een termijn van twaalf dagen een transactie te annuleren via zijn betaalterminal door ingave van de Autorisatiecode.

8. BEWARING BEWIJSSTUKKEN EN AANKOOPBEWIJZEN

8.1. De Handelaar verbindt zich ertoe gedurende minstens twee jaar na de datum van uitgifte het bewijs van elke transactie en van de opvolging van de gegevens van de transacties te bewaren, evenals het bewijs van de goede afloop van de operatie en de originele bewijsstukken van de bestellingen (fax, briefwisseling, etc.) en van de leveringen (onder andere de leverings-adressen...).

8.2. De Handelaar verbindt er zich ook toe, op het eerste schriftelijke verzoek van Worldline, binnen de vijftien kalenderdagen hiervan een volledige en leesbare kopie toe te sturen naar Worldline. Een dergelijk verzoek betekent im-

mers dat een Kaarhouder een mogelijke betwisting heeft ingediend. Teneinde Worldline in staat te stellen de betwisting af te handelen en de belangen van de Handelaar daarbij zo goed mogelijk te behartigen, zal de Handelaar bovendien alle stukken omtrent de verkoop/dienst in zijn bezit overhandigen (bv. e-mails uitgewisseld met de Kaarhouder, leveringsbewijzen, documenten overgemaakt door de Kaarhouder, etc.).

8.3. In geval van niet naleven van bovenstaande verbintenissen, heeft Worldline het recht om de Interne Rekening van de Handelaar te debiteren conform de Gemeenschappelijke Voorwaarden.



Speciale Voorwaarden Interchange ++

1. VOORWERP

1.1. De Handelaar tekent in op het Interchange ++ prijsmodel dat door Worldline wordt aangeboden voor handelarenvergoedingen (*merchant service charges - MSC*) van de Kaarten van verschillende Kaart-merken van Visa, MasterCard, Diners Club/Discover, CUP en JCB.

1.2. Het Interchange ++ prijsmodel wordt door Worldline aangeboden in het kader van de implementatie van de Verordening (EU) 2015/751 van 29 april 2015 betreffende afwikkelingsvergoedingen voor op kaarten gebaseerde betalingstransacties.

2. PRIJSMODEL

2.1. Het Interchange ++ prijsmodel is een dynamisch prijsmodel dat gebaseerd is op de reële kosten verbonden aan de verschillende partijen die betrokken zijn bij de behandeling van een betalingstransactie. De handelarenvergoeding die in dit model wordt aangerekend, is samengesteld uit de afwikkelingsvergoeding, de kaartschemavergoeding en een servicevergoeding.

- De **afwikkelingsvergoeding** (*interchange fee*) is een vergoeding die Worldline, als acquirer, voor elke transactie direct of indirect moet betalen aan de uitgever van een Kaart (typisch een bank). De hoogte van deze afwikkelingsvergoeding wordt bepaald door verschillende factoren, zoals het soort authenticatie en beveiliging (chip, contactloos, 3D secure, magnetische kaartstrip, etc.), het merk en type van Kaart (bedrijfs- of consumentenkaart, debetkaart, kredietkaart, prepaid kaart, etc.), alsook de geografische vestiging van de Handelaar en van de kaarthouder. Voor consumentenkaarten is door de hoger genoemde Europese wetgeving een maximum opgelegd van 0,2% per transactie voor transacties met debetkaarten en 0,3% voor transacties met kredietkaarten.

De afwikkelingsvergoeding wordt in het Interchange ++ prijsmodel op een "pass-through" basis toegepast. Per transactie zal Worldline daarom de effectief toepasselijke afwikkelingsvergoeding gebruiken om de totale handelarenvergoeding te berekenen.

- De **kaartschemavergoeding** (*scheme fee*) betreft het geheel van kosten die verbonden zijn aan de diensten die de Kaartschema's leveren bij de uitvoering van een transactie, zoals onder meer de clearing, aansluitings- en marketingkosten. De hoogte van de kaartschemavergoeding wordt bepaald door verschillende factoren, zoals de oorsprong van de kaarthouder, het Kaartschema, het type van Kaart en het transactiebedrag.

De kaartschemavergoeding wordt eveneens op een "pass-through" basis toegepast. Per transactie zal Worldline daarom de effectief toepasselijke kaartschemavergoeding gebruiken om de handelarenvergoeding te berekenen.

- De **servicevergoeding** is de vergoeding die Worldline aanrekent voor de diensten die rechtstreeks betrekking hebben op de effectieve verwerking van transacties, zoals de processing, de betaling van de handelaar en de rapportering. Worldline stelt deze vergoeding vast op maat, gebaseerd op het verwachte transactievolume en gemiddelde transactiebedrag.

De servicevergoeding dekt evenwel niet de kosten van diensten die slechts onrechtstreeks verbonden zijn met de effectieve verwerking van transacties: zulke kosten worden aangegeven op het Bestelformulier/Cover Document en zullen apart worden aangerekend (bv. kosten van betwistingen (*charge backs*), activiteiten, afgekeurde autorisaties, antiwitwas- en PCI/DSS verplichtingen, etc.). De servicevergoeding dekt evenmin de kosten van uitzonderlijke verwerkingsverwerkingen (bv. valutarisico, niet-SEPA

afrekening etc. – daarvoor heeft Worldline het recht om een aanvullende vergoeding aan te rekenen).

3. AFREKENING

3.1. Worldline zal de verschillende kostencomponenten zoals aangegeven in artikel 2 niet in *real-time* berekenen en afrekenen. In plaats daarvan zal Worldline een vooraf geschatte gemiddelde transactiekost ("**Geschatte Commissie**") aanrekenen. Deze Geschatte Commissie is aangegeven op het Bestelformulier/Cover Document.

3.2. Op het einde van iedere maand zal een correctie worden gemaakt door de bedragen die reeds zijn uitbetaald via de Geschatte Commissie te vergelijken met de effectieve afwikkelingsvergoedingen, schemavergoedingen en service vergoeding die per transactie van toepassing waren. Indien er een verschil bestaat tussen deze twee bedragen, zal de correctie ofwel worden afgehouden van de transacties van de volgende maand of worden terugbetaald aan de Handelaar onder de vorm van een creditnota.

4. RAPPORTING

4.1. Op het einde van iedere maand zal Worldline aan de Handelaar een overzicht van de transacties bezorgen dat is samengevoegd per Kaartschema en per categorie van Kaart (debetkaart of kredietkaart). Per samengevoegde categorie zullen het aantal transacties, de reeds betaalde Geschatte Commissie, het totaal van de afwikkelingsvergoedingen en het totaal van de kaartschemavergoedingen worden weergegeven.

4.2. Meer gedetailleerde informatie betreffende de transacties kan te allen tijde via het extranet van Worldline worden geconsulteerd en gedownload.



Speciale Voorwaarden Matrix Prijsmodel

1. VOORWERP

1.1. Indien de Handelaar niet intekent op het Interchange++ prijsmodel, en evenmin voor Packs kiest, dan zijn deze Speciale Voorwaarden van toepassing op de aanvaarding van transacties.

1.2. Het prijsmodel van het Matrix Tarief wordt door Worldline aangeboden in het kader van de implementatie van de Verordening (EU) 2015/751 van 29 april 2015 betreffende afwikkelingsvergoedingen voor op kaarten gebaseerde betalingstransacties.

2. COMPONENTEN VAN HET MATRIX PRIJSMODEL

2.1. De **handelarenvergoeding** die door Worldline voor elke transactie wordt aangerekend, is samengesteld uit de afwikkelingsvergoeding, de kaartschemavergoeding en een servicevergoeding.

- De **afwikkelingsvergoeding** (*interchange fee*) is een vergoeding die Worldline, als acquirer, voor elke transactie direct of indirect moet betalen aan de uitgever van een Kaart (typisch een bank). De hoogte van deze afwikkelingsvergoeding wordt bepaald door verschillende factoren, zoals het soort authenticatie en beveiliging (chip, contactloos, 3D secure, magnetische kaartstrip, etc.), het merk en type van Kaart (bedrijfs- of consumentenkaart, debetkaart, kredietkaart, prepaid kaart, etc.), alsook de geografische vestiging van de Handelaar en van de kaarthouder. Voor consumentenkaarten uitgegeven in de EU is door de hoger genoemde Europese wetgeving een maximum opgelegd van 0,2% per transactie voor

transacties met debetkaarten en 0,3% voor transacties met kredietkaarten.

- De **kaartschemavergoeding** (*scheme fee*) betreft het geheel van kosten die verbonden zijn aan de diensten die de Kaartschema's leveren bij de uitvoering van een transactie, zoals onder meer de clearing, aansluitings- en marketingkosten. De hoogte van de kaartschemavergoeding wordt bepaald door verschillende factoren, zoals de oorsprong van de kaarthouder, het Kaartschema, het type van Kaart en het transactiebedrag.

- De **servicevergoeding** is de vergoeding die Worldline aanrekenen voor de diensten betrekking hebben op de verwerking van transacties, zoals de processing, de betaling van de handelaar en de rapportering.

De servicevergoeding dekt niet de kosten van uitzonderlijke verwerkingen (bv. valutairisico, niet-SEPA afrekening etc. – daarvoor heeft Worldline het recht om een aanvullende vergoeding aan te rekenen).

3. BEREKENING

3.1. Het Matrix Prijsmodel is een tariefstructuur die resulteert in een vaste handelarenvergoeding per transactie, voor specifieke combinaties van categorieën en merken van betaalkaarten.

- De **vaste handelarenvergoeding** wordt daarbij per Handelaar vastgelegd op het Bestelformulier/Cover Document. Dit is het bedrag dat aan de Handelaar wordt aangerekend.
- De **afwikkelingsvergoeding** en **kaartschemavergoeding** worden op "pass-through"

basis aangerekend in functie van de categorie van kaart (betaalkaart / kredietkaart / prepaid-kaart), het merk van de kaart, alsook de enkele andere parameters aangegeven in de tabel waarnaar hieronder verwezen wordt. Omdat de uiteindelijke afwikkelings- en kaartschemavergoedingen ook afhangen van een complexe berekening in functie van verschillende andere parameters (zoals het bedrag van de transactie, het merk en het type kaart, de oorsprong van de Kaarthouder, authenticatie en beveiliging etc.), geeft de tabel noodzakelijkerwijze en omwille van de eenvoud een reeks van bedragen / percentages weer.

Deze tabel is onderhevig aan regelmatige veranderingen, onder meer vanwege fluctuaties op de markt, nieuwe beslissingen van kaartschema's en uitgevers van Kaarten, etc. Nieuwe versies van dit document zullen daarom door Worldline ter beschikking worden gesteld op het volgende adres:

be.worldline.com/prijstabel

- De **servicevergoeding** wordt niet vooraf vastgelegd, want is de uitkomst van de volgende formule en daardoor variabel:

(vaste handelarenvergoeding) - afwikkelingsvergoeding - kaartschemavergoeding

4. RAPPORTING

4.1. De Handelaar kan te allen tijde via het extranet van Worldline een overzicht krijgen van de transacties, waarin de verschuldigde handelarenvergoeding zal worden weergegeven per transactie, alsook (ter informatieve titel) de onderliggende afwikkelingsvergoeding, kaartschemavergoeding en servicevergoeding.