

# Algemene voorwaarden voor kaartaanvaarding

Versie 06.2016 (BEL)

<p><b>1 Toepassingsgebied, afdwinging van de wettelijke voorwaarden betreffende de betaaldiensten en definities</b></p> <p>1.1 Toepassingsgebied</p> <p>1.2 Afdwinging van de wettelijke voorschriften betreffende betaaldiensten</p> <p>1.3 Definities</p> <p><b>2 De Contractpartijen</b></p> <p>2.1 De Contractant (Identificering van de Contractant – Het toebehoren tot een branche – Verbod van subacquiring – Verkooppunten – Wijzigingen bij de Contractant – Rechtsverhouding Contractant/kaarthouder)</p> <p>2.2 SIX Payment Services (Europe) S.A.</p> <p><b>3 Infrastructuur van de Contractant</b></p> <p>3.1 Algemeen</p> <p>3.2 Verplichtingen van de Contractant (Algemene zorgplicht – Verplichtingen betreffende de hardwareterminal – Verplichtingen betreffende de virtuele terminal – Informatieplicht/-recht – Transactierouting door derden – Beroep doen op de prestaties van meerdere Acquirers voor de kaartaanvaarding – Gebruik van productlogo's en reclamemateriaal)</p> <p><b>4 Toelating- en afrekeningsstelsel van SPS</b></p> <p>4.1 Algemeen</p> <p>4.2 Toelating</p> <p>4.3 Transactieverwerking en afrekening</p> <p>4.4 Web Service "myPayments"</p> <p><b>5 Kaartaanvaarding</b></p> <p>5.1 Algemene verplichtingen van de Contractant</p> <p>5.2 Uitsluiting van de kaartaanvaarding</p> <p>5.3 Kaartaanvaarding bij transacties met fysieke aanwezigheid</p> <p>5.4 Kaartaanvaarding bij transacties op afstand (Algemeen – Secure E-Commerce in de webshop – Transacties op afstand per post, telefoon of telefax)</p> <p><b>6 Bewijsstukken</b></p> <p>6.1 Algemeen</p> <p>6.2 Overdracht aan de kaarthouder</p> <p>6.3 Bewaarplicht</p> <p>6.4 Uitgifte- en ondersteuningsplicht</p> <p><b>7 Indiening van de transacties</b></p> <p>7.1 Indieningstermijnen</p> <p>7.2 Indieningsvaluta</p> <p>7.3 Registratie achteraf</p> <p><b>8 Vergoeding, kosten en belastingen</b></p> <p>8.1 Vergoedingsmodaliteiten (Rekening voor ontvangst van de vergoedingen – Valuta van de vergoeding – SEPA-betalverkeer – Vergoedingsbericht en voorafgaand bericht)</p> <p>8.2 Aanspraak op vergoeding van de Contractant</p>	<p>8.3 Uitsluiting van de aanspraak op vergoeding (Algemeen – Uitsluiting van vergoeding voor transacties met fysieke aanwezigheid – Uitsluiting van de vergoeding bij transacties op afstand)</p> <p>8.4 Kosten (Algemeen – Vergoedingskosten van derden – Betalingsachterstand)</p> <p>8.5 Belastingen</p> <p><b>9 Terugboeking van transacties</b></p> <p>9.1 Creditnota's (Credits)</p> <p>9.2 Terugboekingen (Chargebacks) en controle op fraude (Fraud Monitoring)</p> <p><b>10 Functiestoringen en ontwijkprocedures</b></p> <p>10.1 Algemeen</p> <p>10.2 Ontwijkprocedures bij functiestoringen van het systeem of van de terminal</p> <p>10.3 Ontwijkprocedures bij functiestoringen van de kaart (beschadiging van de kaart)</p> <p><b>11 Bijkomende bepalingen voor de reservaties voor een hotel of huurwagen</b></p> <p><b>12 Bijkomende bepalingen voor Dynamic Currency Conversion (DCC)</b></p> <p><b>13 Gegevensbescherming</b></p> <p>13.2 Databewerking en – overdracht</p> <p>13.3 Dataveiligheidsnorm PCI DSS</p> <p><b>14 Aansprakelijkheid</b></p> <p><b>15 Kennisgevingen/inlichtingen</b></p> <p>15.1 Algemeen</p> <p>15.2 Inlichtingen in verband met de uitwisselingskosten</p> <p><b>16 Wijzigingen en aanvullingen van de Contractmodule, incl. kosten</b></p> <p><b>17 Inwerkingtreding, duur en beëindiging</b></p> <p>17.1 Inwerkingtreding</p> <p>17.2 Duur</p> <p>17.3 Normale opzegging</p> <p>17.4 Buitengewone opzegging</p> <p>17.5 Automatische ontbinding</p> <p>17.6 Gevolgen van de beëindiging van de contract</p> <p><b>18 Vertrouwelijkheid</b></p> <p><b>19 Slotbepalingen</b></p> <p>19.1 Zeggenschap van SPS</p> <p>19.2 Bemiddelingsactiviteit van SPS</p> <p>19.3 Verbod van overdracht en van verrekening</p> <p>19.4 Onderaanneming/overdracht naar groepsvennootschappen</p> <p>19.5 Rechtsafstand</p> <p>19.6 Overige bepalingen</p> <p>19.7 Toepasselijke wetgeving en plaats van rechtsbevoegdheid</p>
---	--

## 1 Toepassingsgebied, afdwinging van de wettelijke voorwaarden betreffende de betaaldiensten en definities

### 1.1 Toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden (hierna "AV") gelden voor de producten en dienstverleningen op het gebied van kaartaanvaarding waarvoor tussen de Contractant en SIX Payment Services (Europe) S.A. (hierna "SPS") een overeenkomst werd gesloten in de modules voor kaartaanvaarding, bijv. "Aanvaarding van kaarten op het verkooppunt" of "Aanvaarding van kaarten voor Secure E-Commerce en Mail-/Phone-Order", (hierna individueel "Contractmodule" of samen "Contractmodules").

Deze AV vormen een integraal bestanddeel van de overeengekomen Contractmodules. De overeengekomen Contractmodules maken integraal deel uit van de "Raamovereenkomst voor elektronische betalingen" (hierna "Raamovereenkomst") tussen de Contractant en SPS.

### 1.2 Afdwinging van de wettelijke voorschriften betreffende betaaldiensten

Overeenkomstig art. 30 en art. 51 van de Richtlijn 2007/64/EG van 13 november 2007 ("Betaaldienstenrichtlijn") en de nationale omzettingswetten die deze Betaaldienstenrichtlijn omzetten, komen de Contractant en SPS overeen om alle suppletieve bepalingen opgenomen in de Betaaldienstenrichtlijn en de nationale omzettingswetten uit te sluiten.

### 1.3 Definities

De navolgende definities gelden voor de begrippen die in deze AV worden gebruikt.

Aankopen met fysieke aanwezigheid	Aankopen waarbij de kaarthouder en de kaart fysiek in het verkooppunt (Point of Sale) aanwezig zijn.
Aankopen op afstand	Transacties waarbij noch de kaarthouder, noch de kaart fysiek in het verkooppunt aanwezig is. Deze worden vooral via internet, telefoon, per fax of per brief afgehandeld.
Acquirer (SPS)	Een Acquirer biedt zijn Contractanten de mogelijkheid kaarten als elektronisch betaalmiddel, zowel bij aankopen met fysieke aanwezigheid of bij aankopen op afstand te aanvaarden en wikkelt de verrichte transacties voor zijn Contractanten af. Daartoe beschikt hij over licenties van respectievelijke kaartorganisaties.
Bedrijfskaart ("Commercial Card")	Kaart die wordt uitgegeven aan bedrijven, openbare instellingen of zelfstandige ondernemer en die alleen voor zakelijk/bedrijfsmatig gebruik is bedoeld; de met de kaart uitgevoerde transacties worden afgeboekt van de rekening van het bedrijf, de openbare instelling of de zelfstandige ondernemer.
Bewijsstuk	Dient voor de documentatie van een verrichte transactie. Transactiebewijzen worden door terminals (papieren tickets of elektronische tickets) of in de Webshop (orderbevestiging) gemaakt en moeten op verzoek aan de Kaarthouder worden overhandigd of bezorgd.

Consumentenkaart ("Consumer Card")	Kaart die wordt uitgegeven aan natuurlijke personen en waarvan het gebruik niet kan worden toegerekend aan hun zakelijke, bedrijfsmatige of beroepsactiviteiten; de met de kaart uitgevoerde transacties worden afgeboekt van de rekening van de natuurlijke persoon.
Contactloos (contactloze kaart, contactloze lezer, contactloze transactie)	Afhandeling van transacties met "Near field communication" (NFC), een internationale overdrachtstandaard voor de uitwisseling van gegevens via radiotechniek. Daarvoor is een terminal met contactloze lezer en een kaart met een NFC-compatibele chip nodig, bijv. een Visa met "PayWave"- of een MasterCard met "PayPass"-functie. De chipgegevens worden gelezen door de kaart bij de contactloze lezer te houden.
Creditnota (Credit)	Volledige of gedeeltelijk terugbetaling van een transactie op de oorspronkelijk belaste kaart.
Debetkaart	Kaart voor de betaling van goederen en diensten en die onmiddellijk in mindering wordt gebracht van de rekening van de kaarthouder (bijv. V PAY, Maestro).
Elektronische afhandeling	De afhandeling en de inlevering van een transactie met behulp van hardwareterminal of een virtuele terminal en de elektronische verzending naar het systeem.
EMV (EMV-kaart, EMV-chip, EMV-terminal)	Specificatie voor kaarten die met een processorchip zijn uitgerust, net als de bijbehorende chipkaartlezers (bijv. POS-terminals, bijjetautomaten, geldautomaten, tankautomaten). Als EMV-transacties gelden betalingen waarvoor bij de verwerking de kaartgegevens elektronisch naar een EMV-terminal uit de processorchip van de kaart worden gelezen.
Infrastructuur	De technische installaties bij de Contractant die nodig zijn voor de kaartaanvaarding door middel van elektronische afhandeling, namelijk de hardwareterminals of de virtuele terminals, inclusief de randapparatuur zoals kassa's en telecommunicatie-apparatuur, routers, servers, enz.
Kaart	Overkoepelend begrip voor betaalkaarten die dienen voor de elektronische afhandeling van betalingen, namelijk krediet-/debetkaarten.
Kaartcontrole-nummer	De op de kredietkaart gedrukte cijfervolgorde (bijv. Visa [CVV2], MasterCard [CVC2]) die bij transacties op afstand als extra beveiligingsmiddel wordt gebruikt.
Kaarthouder	De eindklant die door de Contractant aangeboden goederen en/of diensten koopt en deze elektronisch met een kaart betaalt (transactie).
Kaartorganisatie	Licentiegever (zoals Visa International, MasterCard International) voor de uitgifte (Issuing) en de kaartaanvaarding (Acquiring).
Kaartuitgever ("Issuer")	De kaartuitgever beschikt over een licentie van de kaartorganisaties voor de uitgifte van kaarten aan kaarthouders en belast de aankopen die deze met hun kaart hebben verricht.
Kredietkaart	Kaart voor de betaling van goederen en diensten en waarvoor de kaarthouder achteraf wordt belast (bijv. Visa, MasterCard, Diners Club/Discover, UnionPay, JCB).
Merchant Category Code (MCC)	Door de kaartorganisatie opgesteld schema dat Acquirer toestaat om de zakelijke activiteiten van de Contractant aan één of meerdere branche-categorieën toe te wijzen.
mPOS-terminal	Mobiele kaartlezer die door een compatibel, mobiel eindapparaat (bijv. Smartphone of tablet) en een app wordt gebruikt.
Payment Service Provider (PSP)	Een PSP biedt betaaloplossingen aan, bijv. een applicatie (virtuele terminal), die de aanvaarding van elektronische betaalmiddelen (vooral krediet- en/of debetkaarten) in de webshop mogelijk maakt.
PCI-standaard	Door de PCI SSC (Payment Card Industry Security Standards Council) vastgestelde veiligheidsnorm voor de kaartenindustrie, waarvan de toepassing door de kaartenorganisaties als verplicht is voorgeschreven op straffe van sancties. Zie voor meer informatie op <a href="http://www.pcisecuritystandards.org">www.pcisecuritystandards.org</a> .

PCI DSS	De dataveiligheidsnorm PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) is een PCI-norm die vooral de omzetting van veiligheidsmaatregelen door ondernemingen tot doel heeft.
PIN (Persoonlijk identificatie-nummer)	Persoonlijke cijfercombinatie die de kaarthouder als legitieme gebruiker van een kaart identificeert.
SEPA: Single Euro Payments Area	Gestandaardiseerde euro-betaalzone waarin het grensoverschrijdende betaalverkeer even efficiënt kan worden afgewikkeld als het nationale betaalverkeer binnen de verschillende staten.
Systeem	Het door SPS gebruikte elektronisch toelating- en afrekeningssysteem voor de verwerking van transacties. De dienst "MyPayments" vermeldt onder art. 4.4 maakt hier deel van uit.
Terminal (hardware of virtueel)	Hardware-terminals zijn stationaire of mobiele apparaten voor de afhandeling van transacties (doorsturen van de gegevens die opgeslagen zijn op een chip of magneetband van een kaart). Softwarecomponenten die de verbinding van hardwareterminals met andere randapparaten (kassasystemen, hotelreservatiesystemen, tankautomaten enz.) mogelijk maken, worden ingedeeld bij de hardwareterminal. Virtuele terminals zijn applicaties die de afwikkeling van transacties op afstand mogelijk maken. Gewoonlijk worden dergelijke software-terminals gebruikt en verkocht door Payment Service Providers (ook SPS).
Terugboeking (Chargeback)	De terugboeking van een transactie die door een Contractant werd ingediend, of van de al betaalde vergoeding op basis van een gegronde klacht betreffende de transactie door de kaarthouder of de kaartuitgever. De aanspraak op vergoeding van de Contractant komt te vervallen.
Toelating	In het kader van de toelating wordt door de kaartuitgever gecontroleerd of een kaart geldig is of niet geblokkeerd is en of het transactiebedrag binnen de door de kaartuitgever vastgestelde limiet ligt. De verleende toelating is niet hetzelfde als een betaalgarantie.
Transactie	Elektronische betaalprocedure, uitgevoerd door de Contractant via een elektronische afhandeling, met aansluitende verwerking van de transactiegegevens door het systeem van SPS.

## 2 De Contractpartijen

### 2.1 De Contractant

#### 2.1.1 Identificering van de Contractant

SPS is ertoe gehouden de Contractant, d.w.z. diens wettelijke vertegenwoordiger of uiteindelijk begunstigen, te identificeren alsook de zakelijke activiteiten van de Contractant te registreren en aan de correcte branchecategorie (MCC) toe te schrijven. Hiertoe levert de Contractant aan SPS kopieën van de in de Raamovereenkomst vermelde documenten, alsook de in voorkomend geval andere noodzakelijke documenten af. SPS behoudt zicht her recht voor om een update te vragen van de documentatie die gebruikt wordt voor de identificatie van de Contractant, aan een frequentie die SPS nodig acht, ondermeer in overeenstemming met de wetgeving ter voorkoming van het witwassen van geld en het financieren van terrorisme.

#### 2.1.2 Het toebehoren tot een branche (Merchant Category Code, MMC)

De Contractant is actief in de branchecategorie die vermeld staat in de Contractmodules en verkoopt aan de kaarthouder goederen en/of levert diensten die uitsluitend onder die branchecategorie vallen. Per branchecategorie is een afzonderlijke Contractmodule noodzakelijk.

#### 2.1.3 Verbod van subacquiring

Voor de betaling van goederen en/of diensten die niet door de Contractant, maar door een derde worden aangeboden of geleverd, mogen geen kaarten worden aanvaard.

#### 2.1.4 Verkooppunten

Voor het aanvaarden van kaarten door de Contractant in verkooppunten (bijkantoren, filialen, vestigingen, werkplaatsen en URLs die aan een bijkomende webshop zijn gekoppeld) van de Contractant, is geen bijkomende overeenkomst nodig voor zover deze bij de ondertekening van de Contractmodule aan SPS worden meegedeeld. Voor het opnemen van achteraf gemeld verkooppunten is een bijkomende overeenkomst met SPS ("Affiliatie filiaal") noodzakelijk.

### 2.1.5 Wijzigingen bij de Contractant

Als zich wijzigingen voordoen bij de Contractant (bijv. betreffende de rechtsvorm, de uitgeoefende bedrijfsactiviteit, het adres, de bankrelatie, de rechtsgeldige vertegenwoordigers, de uiteindelijke begunstigen, de verkooppunten of de infrastructuur), moet de Contractant SPS hierover onmiddellijk schriftelijk informeren. SPS heeft het recht de kosten die door de wijzigingen ontstaan aan de Contractant te factureren.

In het geval van een significante verandering van eigendom en zeggenschap bij de Contractant, moet deze SPS hierover ten minste een maand van tevoren informeren. In het geval van dergelijke significante veranderingen heeft SPS het recht om de Contractmodule onmiddellijk te beëindigen. Zolang SPS niet schriftelijk wordt geïnformeerd over een rechtsopvolging, kan ze alle vergoedingen met kwijtend effect aan de oude Contractant overmaken.

Wanneer de kredietwaardigheid van de Contractant aanzienlijk verslechterd (bijv. bij de opening van een insolventieprocedure) moet de Contractant SPS hierover informeren. SPS heeft naar redelijk goeddunken het recht om meteen adequate maatregelen te nemen, zoals het aanpassen van de vergoedingstermijnen, retentie van vergoedingen of het opvragen van geschikte zekerheden. De Contractant zal onmiddellijk worden geïnformeerd over de genomen maatregelen.

### 2.1.6 Rechtsverhouding Contractant/kaarthouder

Rechtsbezwaren uit handelstransacties met kaarthouders, vooral reclamaties en klachten, moeten door de Contractant onmiddellijk met de kaarthouder worden geregeld. Dit onder voorbehoud van de regels betreffende creditnota's (Credits) en terugboekingen (Chargebacks) overeenkomstig art. 9. De Contractant verbindt zich er in dit verband toe alleen tegen de kaarthouder op te treden als hij geen aanspraak kan maken op een vergoeding tegenover SPS (art. 8.3) en hij al ontvangen vergoedingen volledig heeft terugbetaald.

## 2.2 SIX Payment Services (Europe) S.A.

SIX Payment Services (Europe) S.A. is een Luxemburgse onderneming ("Naamloze vennootschap"), met hoofdzetel in 10, rue Gabriel Lippmann, L-5365 Munsbach (Luxemburgs handelsregister nr. B144087). Als vergunde betalingsinstelling (licentienummer 06/10) staat SPS onder toezicht van de Luxemburgse commissie voor toezicht op de financiële sector (Commission de Surveillance du Secteur Financier/CSSF, 283, route d'Arlon, L-1150 Luxemburg). SPS is in het bezit van de voor Acquiring benodigde licenties van kaartorganisaties.

## 3 Infrastructuur van de Contractant

### 3.1 Algemeen

De aankoop, het gebruik en het onderhoud van een infrastructuur die geschikt is voor de elektronische afhandeling van kaartbetalingen, alsook de veiligheidstechnische voorzorgsmaatregelen tegen het misbruik van de infrastructuur, waartoe meer specifiek de naleving van PCI DSS behoort overeenkomstig art. 13.3, vallen volledig onder de verantwoordelijkheid van de Contractant. Dit geldt ook voor aanpassing van de infrastructuur ten gevolge van systeemaanpassingen van SPS overeenkomstig art. 4.1, paragraaf 3.

Voor de afhandeling van betalingen per kaart mogen alleen hardwareterminals en/of virtuele terminals worden gebruikt die volgens de toepasselijke PCI-standaard en de voorschriften van de kaartorganisaties zijn gecertificeerd. Voor hardwareterminals is een EMV-certificering verplicht. Bovendien moeten gecertificeerde terminals door een of meerdere Acquirers worden aanvaard, volgens de nationale voorschriften van het bevoegde orgaan.

### 3.2 Verplichtingen van de Contractant

#### 3.2.1 Algemene zorgplicht

De Contractant verbindt zich ertoe om er door adequate maatregelen voor te zorgen dat geen manipulaties, in het bijzonder transacties die een misbruik uitmaken, mogelijk zijn en om de terminals te beschermen tegen toegang door onbevoegde derden. De Contractant moet zijn personeel geregeld scholen in de correcte behandeling en het correcte gebruik van de infrastructuur, vooral bij de inbedrijfstelling. Bovendien moet hij zijn personeel wijzen op de maatregelen die nodig zijn om misbruik en bedrog te vermijden.

#### 3.2.2 Verplichtingen betreffende de hardwareterminal

De Contractant moet alle hardwareterminals in het verkooppunt zo plaatsen dat de kaarthouder directe toegang heeft tot de terminal (vooral tot de display, de bedientoetsen en de kaartlezer) en dat de eventueel noodzakelijke invoer van de PIN plaats kan vinden zonder inktijk van indiscrete bliken.

#### 3.2.3 Verplichtingen betreffende de virtuele terminal

De Contractant moet de infrastructuur waarmee de virtuele terminals worden gebruikt, vooral de computers (inclusief alle bijbehorende netwerkelementen), alsmede de datadragers die kaartgegevens (vooral

kaartnummers, vervaldata of transactiegegevens) bevatten, zorgvuldig beschermen.

### 3.2.4 Informatieplicht/-recht

De Contractant is verplicht om, op vraag van SPS, schriftelijk mee te delen welke terminals actief in gebruik zijn. Verder machtigt de Contractant SPS om deze informatie ook direct bij de terminalfabrikanten/softwareleveranciers of overige leveranciers van de infrastructuur op te vragen. De Contractant zal SPS daarbij overeenkomstig ondersteunen.

De Contractant moet iedere wijziging in verband met de hardwareterminals, resp. zijn webshop, meer specifiek het stopzetten, de vervanging of de verandering van standplaats of van URL onmiddellijk schriftelijk aan SPS meedelen.

### 3.2.5 Transactierouting door derden

De Contractant heeft het recht een overeenkomst aan te gaan met volgens PCI DSS gecertificeerde derden (zoals Payment Service Providers, netwerkexploitanten) die transacties in opdracht van de Contractant bij SPS indienen. SPS mag de erkenning van dergelijke derden niet zonder gegronde reden weigeren. De kosten die in verband met de samenwerking met een derde ontstaan, vooral de opschakeling, de onkosten, vertragingen en fouten, zijn ten laste van de Contractant. SPS heeft het recht dergelijke kosten en onkosten te factureren aan de Contractant of deze te verrekenen met vergoedingen die aan de Contractant moeten worden uitgevoerd.

De Contractant moet SPS onmiddellijk op de hoogte brengen van aanpassingen in verband met de transactierouting door derden en iedere wijziging met betrekking tot deze derde. SPS heeft het recht om dergelijke aanpassingen of wijzigingen om gegronde redenen te weigeren.

### 3.2.6 Beroep doen op de prestaties van meerdere Acquirers voor de kaartaanvaarding

Als gelijktijdig een beroep wordt gedaan op Acquiring diensten van meerdere aanbieders, moet de scheiding tussen de transactiegegevens voor de diverse Acquirers te allen tijde gewaarborgd zijn. De samenwerking met derde Acquirers mag de afhandeling en de zekerheid van de door SPS verwerkte transacties geenszins beïnvloeden.

### 3.2.7 Gebruik van productlogo's en reclamemateriaal

De Contractant is verplicht de van SPS ontvangen productlogo's goed zichtbaar te presenteren. De Contractant verbindt zich er bovendien toe om de schriftelijke toelating te vragen aan SPS, inzake de door hem opgestelde documenten, alvorens deze af te drukken of te publiceren (bijv. op het internet) als daarin logo's van SPS worden gebruikt of de naam SPS wordt vermeld.

## 4 Toelating- en afrekeningssysteem van SPS

### 4.1 Algemeen

SPS exploiteert en verzorgt het systeem op technisch, organisatorisch en administratief vlak.

Onverminderd de bepalingen van art. 14 de Contractant beschikt over geen enkel recht met betrekking tot het permanent beschikbaar zijn van en het storingsvrije gebruikmaken van het systeem. SPS kan geen garantie geven in dit verband. SPS heeft het recht om de werking van het systeem naar eigen redelijk goeddunken te onderbreken indien daarvoor dwingend zakelijke redenen zouden bestaan, zoals systeemwijzigingen en -aanvullingen, storingen of gevaar van misbruik.

SPS heeft het recht het systeem in technisch en organisatorisch opzicht te wijzigen of aan te vullen. Als daardoor aanpassingen aan de infrastructuur nodig zijn, moet de Contractant deze, onder naleving van de instructies van SPS en de betreffende leverancier, op eigen kosten aanbrengen. De Contractant is bovendien verplicht om de door SPS en de leveranciers van de infrastructuur en de terminalfabrikanten aangebrachte wijzigingen en aanvullingen, vooral diegene met het oog op het verscherpen van de veiligheidsstandaard, over te nemen.

### 4.2 Toelating

Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, is de Contractant verplicht om van SPS voor iedere vorm van kaartaanvaarding een toelating te vragen via een door SPS vastgestelde werkwijze. De door SPS uitdrukkelijk toegelaten uitzonderingen (bijv. contactloze kaartaanvaarding door middel van offline-transacties) vormen hierop een uitzondering.

De Contractant neemt akte dat bij de toelatingsprocedure alleen kan worden gecontroleerd of een kaart niet is geblokkeerd en of er geen limiet wordt overschreden. De gegeven toelating kent de Contractant bijgevolg geen aanspraak toe op vergoeding van de transactie door SPS (zie art. 8.3).

### 4.3 Transactieverwerking en afrekening

De door de Contractant ingediende transacties worden door het systeem verwerkt en afgerekend. De daaruit voortvloeiende aanspraken op vergoeding worden aan de Contractant gecrediteerd en de bank ontvangt



van SPS de instructie om het verschuldigde bedrag over te maken aan de financiële instelling van de Contractant.

#### 4.4 Web Service “myPayments”

De Web Service “myPayments” (hierna “Web Service”) levert elektronische gegevens en rapporten (bijv. vergoedingsberichten) in verband met de aanvaarding van cashloze betalingsmiddelen. Voor het gebruik daarvan stelt SPS de Contractant persoonlijke logingegevens (hierna „login-gegevens”) ter beschikking. De Contractant dient ervoor te zorgen dat de logingegevens voldoende beveiligd zijn tegen de toegang ervan voor onbevoegde derden. Bovendien moet hij erover waken dat de wachtwoorden geregeld vernieuwd worden.

Eenieder die zich tegenover SPS identificeert met gebruik van de logingegevens, geldt als gelegitimeerd door de Contractant voor het gebruik van de Web Service. SPS beperkt zich tot het controleren van de logingegevens; er vindt geen verdergaande legitimatiecontrole plaats. Als er reden bestaat om te vrezen dat onbevoegde derden kennis hebben gekregen van de logingegevens, moet de Contractant de logingegevens onmiddellijk door SPS laten blokkeren. De Contractant is aansprakelijk voor alle door derden, met gebruik van de logingegevens, uitgevoerde handelingen alsof zij deze zelf zou hebben uitgevoerd.

De Contractant kan gebruik maken van de gegevens die gedurende 6 maanden werden opgeslagen. SPS is echter niet aansprakelijk voor de archivering van deze gegevens voor rekening van de Contractant. De Contractant is ervoor verantwoordelijk om de beschikbare gegevens binnen de genoemde tijd eveneens te archiveren.

## 5 Kaartaanvaarding

### 5.1 Algemene verplichtingen van de Contractant

De Contractant verbindt zich ertoe alle overeengekomen kaartmerken en kaarttypes (krediet-, debet- en prepaidkaarten) te aanvaarden, los van het bedrag, als betaalmiddel voor de betaling van goederen en/of diensten (“transactie”). Deze regeling is niet van toepassing op binnen de EER uitgegeven bedrijfskaarten (“Commercial Cards”) – voor zover de bepalingen van Verordening (EU) 2015/751 van toepassing zijn in het land waarin de kaart is uitgegeven – noch op kaarten van een kaartbetaalsysteem met drie partijen.

Een Contractant die niet alle kaartsoorten van de overeengekomen kaartmerken aanvaardt, dient de kaarthouder hiervan voorafgaand aan de afhandeling van de transactie duidelijk op de hoogte te stellen en de kaarthouder tegelijkertijd te informeren over de aanvaarding van andere kaartsoorten van hetzelfde kaartmerk. Bij aankopen met fysieke aanwezigheid moet deze informatie duidelijk zichtbaar worden getoond bij de ingang van de winkel en bij de kassa. Bij aankopen op afstand moet deze informatie worden getoond in de webshop van de Contractant of via een andere elektronische of mobiele voorziening.

De Contractant verbindt zich er in het kader van de kaartacceptatie in ieder geval toe,

- geen transactie op verschillende kaarten of in meerdere deelbedragen voor dezelfde kaart op te delen;
- in de EU uitgegeven consumentenkaarten (“Consumer Cards”) niet te benadelen ten opzichte van andere betaalmiddelen, in het bijzonder, geen toeslag te vragen voor betaling met de kaart en kaarthouders geen korting te geven als zij afzien van een betaling met de kaart en in plaats daarvan een ander betaalmiddel gebruiken;
- geen contant geld te betalen of een lening toe te zeggen tegen belasting van de kredietkaart; voor uitbetalingen in contant geld (Cash Advance, Purchase with Cash Back) is een bijkomende overeenkomst nodig (als deze beschikbaar is);
- de kaarten voor prestaties die niet meteen kunnen worden geleverd alleen aan te vaarden als de kaarthouder schriftelijk in een aantoonbare vorm over de latere levering van de prestatie (ook per e-mail) wordt geïnformeerd;
- geen gegevens op een ticket te veranderen of te corrigeren na de ondertekening; als een correctie nodig is, moet een nieuw ticket worden opgesteld;
- alle maatregelen te nemen die zich opdringen in het kader van de vereiste due diligence, om misbruik van kaarten te vermijden en om vermoedens van misbruik meteen aan SPS te melden.

### 5.2 Uitsluiting van de kaartaanvaarding

De Contractant mag de kaart niet aanvaarden voor

- transacties die in zijn land, op de plaats van ontvangst en/of volgens het recht dat van toepassing is op de rechtshandeling met de kaarthouder onwettig is of indruist tegen de goede zeden, of waarvoor een toelating van overheidswege nodig is en waarover de Contractant niet beschikt;
- transacties die niet tot de overeengekomen branchecategorieën behoren; voor de afhandeling van transacties buiten de branchecategorieën die in de Contractmodule werden overeengekomen, moet overeenkomst voor een bijkomende Contractmodule worden ondertekend;

- transacties die worden toegewezen aan de branchecategorieën “Adult Entertainment” (pornografie, erotiek, amusement voor volwassenen), tabak, farma, spellen en weddenschappen of veilingen; voor de afhandeling van transacties in deze branchecategorieën is een bijkomende overeenkomst nodig.

- transacties die dienen voor het laden van andere betaalmiddelen (bijv. prepaid-kaarten, tegoedkaarten of e-Wallet-oplossingen) dienen; voor de afhandeling van deze transacties is een bijkomende overeenkomst nodig.

### 5.3 Kaartaanvaarding bij transacties met fysieke aanwezigheid

Bij elektronische afhandeling door middel van een hardwareterminal is de Contractant verplicht om te garanderen dat het lezen van de kaartgegevens en de noodzakelijke invoer van de PIN aan de terminal persoonlijk door de kaarthouder gebeuren – zonder inzage van de Contractant of een derde.

Als de terminal geen PIN-invoer vraagt, moet het door de terminal opgestelde ticket in ieder geval door de kaarthouder persoonlijk op de daartoe voorziene handtekenregel worden ondertekend. Bij gebruik van een mPOS-terminal gebeurt de ondertekening door de kaarthouder direct op het beeldscherm van het mobiele eindapparaat. Voor UnionPay-transacties geldt: De invoer van de PIN of van een combinatie van zes cijfers is voor iedere transactie noodzakelijk. Bovendien moet ieder ticket door de kaarthouder worden ondertekend.

Bij contactloze transacties wordt de toe te passen veiligheidsstandaard via de hardwareterminal gestuurd. Indien de veiligheidsparameters die opgeslagen zijn op de kaart en/of de hardwareterminal dat toelaten, is noch de invoer van de PIN, noch een handtekening noodzakelijk. Als om veiligheidsredenen toch een PIN-invoer of een handtekening nodig is, wordt de kaarthouder verzocht om de PIN in te voeren, of om het door de terminal opgestelde ticket te ondertekenen.

Als voor de kaartaanvaarding een handtekening van de kaarthouder wordt gevraagd, mag de Contractant de kaart alleen aanvaarden als deze

- binnen de opgedrukte geldigheidsduur wordt voorgelegd;
- niet manifest vervalst is;
- alle veiligheidskenmerken vertoont;
- door de kaarthouder is ondertekend.

De Contractant moet bij transacties met handtekenbevestiging bovendien garanderen dat

- de kaarthouder het ticket in zijn aanwezigheid persoonlijk ondertekent;
- de handtekening op het ticket of op het beeldscherm (bij mPOS-terminals) met de handtekening op de achterzijde van de kaart overeenkomt; en
- de laatste vier cijfers van het kaartnummer identiek zijn met de laatste vier cijfers van het afgedrukte nummer op het ticket.

In geval van twijfel moet de Contractant de identiteit van de kaarthouder controleren aan de hand van zijn officiële identiteitskaart (overeenstemming van naam en voornaam) en op het ticket noteren dat de gegevens van de identiteitskaart en de kaart zijn vergeleken en gecontroleerd, respectievelijk (voor mPOS-terminals) deze notitie samen met een referentie op de overeenkomstige transactie-ID bewaren. Bij bepaalde UnionPay kaarten staan de naam van de kaarthouder en de vervaldatum niet op de kaart vermeld. In deze gevallen valt de controleplicht van de Contractant betreffende de geldigheidsduur van de kaart en het identiteitsbewijs van de kaarthouder weg.

Als een kaarthouder zijn PIN is vergeten, of als het systeem geen bijkomende pogingen voor de PIN-invoer toelaat, mag de kaart niet volgens de ontwijkprocedure uiteengezet onder art. 10.2 en 10.3 worden aanvaard.

### 5.4 Kaartaanvaarding bij transacties op afstand

#### 5.4.1 Algemeen

Bij de afhandeling van transacties op afstand moet de Contractant systematisch de naam, voornaam en het woonadres van de kaarthouder, alsmede het kaartnummer en de vervaldatum van de kaart opvragen en de geloofwaardigheid van deze gegevens controleren; dit geldt in het bijzonder wanneer het woonadres niet gelijk is aan het afleveradres. De Contractant moet de in de webshop gebruikte firmabenoaming op alle door de kaarthouder doorgegeven informatie (bijv. bestel-, lever-, transactiebevestiging, factuur) vermelden.

#### 5.4.2 Secure E-Commerce in de webshop (3-D Secure procedure)

Door het authenticeren van de kaarthouder in het kader van de veilige, zogenaamde “Secure E-Commerce”-transacties, kan de Contractant het risico van bedrieglijke en achteraf door de kaarthouder betwiste transacties verminderen. Hiertoe is in de webshop van de Contractant een virtuele terminal met Merchant Plug-In (hierna “MPI”) voor de uitvoering van de 3-D Secure procedure opgenomen. Deze virtuele terminal kan bij SPS of door een andere volgens PCI DSS gecertificeerde Payment Service Provider (PSP) worden aangeschaft. De MPI is noodzakelijk om transacties volgens de 3D-Secure normen van de kaartorganisaties (bijv. “Verified by

VISA", "MasterCard SecureCode" of "ProtectBuy") te kunnen afhandelen. De MPI maakt tijdens de transactie een gecodeerde verbinding met de server van de kaartuitgever en controleert het wachtwoord van de kaarthouder voor Secure E-Commerce-transacties en maakt zo de controle van de identiteit en de aansluitende toelating van de transactie door de kaartuitgever mogelijk.

E-Commerce-transacties die zonder MPI gebeuren (bijv. de handmatige invoer van de kaartgegevens op de virtuele terminal) zijn alleen in uitzonderlijke gevallen toegelaten en leiden tot een verhoogd risico op uitsluiting van de aanspraak op vergoeding overeenkomstig art. 8.3.

#### 5.4.3 Transacties op afstand per post, telefoon of telefax (Mail-/Phone-Order)

Voor de kaartaanvaarding via "Mail-/Phone-Order" is het gebruik van een door SPS gecertificeerde virtuele terminal noodzakelijk. De Contractant moet alle handmatig opgenomen kaartgegevens (vooral kaartnummer, vervaldatum, kaartcontrolenummer) na afhandeling van de transactie vernietigen.

Mail-/Phone-Order transacties vinden plaats zonder MPI en 3-D Secure-procedure. Zodoende bestaat er in elk geval een verhoogd risico op uitsluiting van de aanspraak op vergoeding overeenkomstig art. 8.3.

## 6 Bewijsstukken

### 6.1 Algemeen

Het schenden van de navolgende verplichtingen uiteengezet onder art. 6.2, 6.3 en 6.4 leidt tot een verhoogd risico van de uitsluiting van de aanspraak op vergoeding overeenkomstig art. 8.3.

### 6.2 Overdracht aan de kaarthouder

Bij transacties met fysieke aanwezigheid blijft het origineel van het door de terminal afgedrukte ticket bij de Contractant ("handelaarsticket"). De Contractant overhandigt een kopie ("klantticket") aan de kaarthouder. Bij gebruik van een mPOS-terminal wordt het ticket op verzoek per e-mail naar de kaarthouder gestuurd.

Bij transacties op afstand levert de Contractant aan de kaarthouder een schriftelijk aantoonbare bevestiging van de transactie.

### 6.3 Bewaarplicht

De Contractant bewaart alle originelen van de papieren tickets, en kopieën van de elektronische tickets, alle transactiegegevens en dagafsluitingen (incl. individuele transactiegegevens) en de bijhorende opdrachtgegevens en -documenten tijdens de wettelijk voorgeschreven duur, maar minstens gedurende 36 maanden vanaf de datum van de transactie, op een veilige plaats.

Elektronische kaartgegevens moeten gecodeerd worden bewaard en moeten tegen onbevoegde toegang worden beschermd. In dit verband verbindt de Contractant zich ertoe de overeenkomstige door SPS uitgevaardigde instructies (conform art. 13.3) na te leven.

### 6.4 Uitgifte- en ondersteuningsplicht

As de kaarthouder de geldigheid of de bindendheid van een transactie betwist, moet de Contractant SPS de nodige ondersteuning bieden om de vordering te innen. Op verzoek moeten aan SPS de kopieën van de benodigde bewijsstukken of opdrachtgegevens en -documenten in fysieke vorm worden afgeleverd binnen de 10 dagen met een per post aangekend schrijven.

## 7 Indiening van de transacties

### 7.1 Indieningstermijnen

De Contractant verbindt zich ertoe de bij hem afgehandelde transacties binnen 48 uur na hun uitvoering bij SPS in te dienen.

Voor transacties die bij SPS later worden ingediend dan voorgeschreven wordt door de hierboven vermelde bepalingen, heeft SPS het recht de Contractant geen vergoeding toe te kennen, of een al betaalde vergoeding terug te vorderen of te verrekenen.

Bij transacties op afstand (Secure E-Commerce, Mail-/Phone-Order) is de Contractant ook verplicht om de verrichte transacties binnen de 48 uur in te dienen als hij de betreffende goederen niet onmiddellijk kan verzenden/leveren of de dienst niet meteen kan leveren.

De datatransfer van de infrastructuur van de Contractant naar het door SPS exploitatie systeem gebeurt uitsluitend op risico van de Contractant, ongeacht of de transfer door de Contractant of door een door hem aangestelde derde gebeurt.

### 7.2 Indieningsvaluta

De Contractant moet de bij hem verrichte transacties indien in de valuta die in de Contractmodule werden overeengekomen.

### 7.3 Registratie achteraf

Voor zover de Contractant de indieningstermijnen overeenkomstig art. 7.1 heeft nageleefd, is een manuele registratie achteraf van verloren, foutieve of onvolledig ingediende transacties mogelijk als dit te wijten is aan een

technische storing bij de dataoverdracht, of de -verwerking. Uitzonderd foutieve boekingen (bijv. een te hoog of te laag bedrag).

De registratie achteraf van transacties die later dan 60 dagen (debetkaarten) of 180 dagen (kredietkaarten) worden ingediend, is uitgesloten. Als geen transactiegegevens beschikbaar is, is een registratie achteraf eveneens uitgesloten.

## 8 Vergoeding, kosten en belastingen

### 8.1 Vergoedingsmodaliteiten

#### 8.1.1 Rekening voor ontvangst van de vergoedingen

Voor de ontvangst van zijn vergoedingen moet de Contractant bij een financiële instelling beschikken over een rekening op naam van de onderneming of van de eigenaar. Voor de behoorlijke bewerking zijn de IBAN en de BIC van de overeenkomstige rekening nodig.

De Contractant neemt ter kennis dat het bij onjuiste of ontoereikende gegevens betreffende de rekening kan zijn dat de betalingen of de invordering van debiteringen ofwel niet kan worden uitgevoerd of betalingen bij een andere ontvanger kan terecht komen. Alle kosten en onkosten voor navolgend onderzoek of andere daarmee gepaard gaande uitgaven zijn volledig ten laste van de Contractant.

#### 8.1.2 Valuta van de vergoeding

De vergoeding aan de Contractant gebeurt principieel in de plaatselijke valuta van de plaats waar de maatschappelijke zetel van de Contractant zich bevindt. Als de Contractant de vergoeding in een andere valuta wil ontvangen, wordt de door de Contractant ingediende valuta via EUR in de gewenste vergoedingsvaluta omgerekend. Daarbij worden de door SPS vermelde koersen voor de valutaomrekening gebruikt. De Contractant aanvaardt de door SPS vermelde omrekeningskoersen.

#### 8.1.3 SEPA-betalverkeer

Om de voordelen van het SEPA-betalverkeer te kunnen benutten, moet de Contractant controleren of de door hem gekozen financiële instellingen deelneemt aan het SEPA-betalverkeer en dat zijn rekening een euro-rekening is. Als deze voorwaarden niet zijn vervuld, kunnen hogere verwerkingskosten ontstaan. Een rekening, die beantwoordt aan de SEPA criteria, kan zowel voor de ontvangst van de vergoedingen als voor het invorderen van SEPA-bedrijfsincasso's worden gebruikt.

#### 8.1.4 Vergoedingsbericht en voorafgaand bericht

De terbeschikkingstelling van het vergoedingsbericht door SPS gebeurt in de overeengekomen vorm. In alle gevallen wordt het vergoedingsbericht beschikbaar gesteld in de Web Service "myPayments". Voor elke transactie kunnen hierin de uitwisselingskosten worden geraadpleegd.

Rechtsbezwaren tegen het vergoedingsbericht moet de Contractant schriftelijk binnen 30 dagen na beschikbaarstelling op de Web Service, respectievelijk in geval van andere overeengekomen leveringsvormen, de ontvangst bij SPS worden ingediend, anders geldt het vergoedingsbericht inclusief alle daarin vermelde gegevens als correct en volledig en als zijnde zonder voorbehoud aanvaard.

Als vorderingen van SPS tegenover de Contractant (bijv. bij terugboekingen of negatief saldo) met een SEPA-bedrijfsincasso worden gecompenseerd, zal de Contractant door de uitstaande bedragen een factuur in de vorm van een voorafgaand bericht ontvangen. Het incasso gebeurt op de aangekondigde vervaldatum. Als de rekening van de Contractant op het tijdstip van het incasso onvoldoende dekking heeft en er wordt overgegaan tot een terugboeking, verkeert de Contractant vanaf de datum van de terugboekingsopdracht in gebreke.

### 8.2 Aanspraak op vergoeding van de Contractant

Onder voorbehoud van art. 8.3 vergoedt SPS de Contractant voor de ingediende transacties – na aftrek van de overeengekomen onkosten en de door derden aangerekende vergoedingskosten (overeenkomstig art. 8.4.2) met de overeengekomen vergoedingsfrequentie en binnen de overeengekomen vergoedingstermijn. De details van de afrekening worden op het vergoedingsbericht vermeld.

Op bankfeestdagen worden bij SPS geen uitbetalingen verwerkt. De Contractant aanvaardt de daaruit voortvloeiende vertragingen met betrekking tot de vergoeding. Andere nationale of regionale feestdagen kunnen bijkomende vertragingen veroorzaken.

### 8.3 Uitsluiting van de aanspraak op vergoeding

#### 8.3.1 Algemeen

De uitsluiting van de vergoedingsaanspraak van de Contractant volgens de bepalingen van dit punt geldt ook in het geval dat hem in het kader van de transactie een toelating voor de kaartaanvaarding werd gegeven (zie art. 4.2). Voor transacties die door de Contractant worden afgehandeld, maar waarbij een contractuele bepaling werd geschonden, bestaat principieel geen enkele aanspraak op vergoeding. Dit geldt ook als er een grond vermoeden van bedrog is.

Als aan de Contractant geen vergoedingsaanspraak toekomt, heeft SPS zonder meer het recht de vergoeding aan de Contractant te weigeren, of

een al aan de Contractant betaalde vergoeding te allen tijde terug te vorderen of te verrekenen. SPS kan in dit verband ook de ontstane kosten (bijv. invorderingskosten) aan de Contractant aanrekenen, of met zijn vergoedingen verrekenen.

### 8.3.2 Uitsluiting van vergoeding voor transacties met fysieke aanwezigheid

Bij de kaartaanvaarding voor transacties met fysieke aanwezigheid heeft de Contractant in het bijzonder geen recht op vergoeding als de kaarthouder de transactie betwist en de aanwezigheid van de kaart in de vestiging van de Contractant op het tijdstip van de transactie niet kan worden bewezen. De aanwezigheid van de kaart in de vestiging van de Contractant geldt als niet bewezen als de Contractant

- bij de aanvaarding van EMV-kaarten de kaartgegevens via een “niet-EMV-terminal” (zonder EMV-chiplezer) inleest; of
  - de kaartgegevens noch van de EMV-chip, noch van de magneetstrip afleest, maar handmatig via het toetsenbord van de terminal ingeeft; overeenkomstig de ontwikkelprocedure uiteengezet in art. 10.2 en 10.3.
- Deze opsomming van redenen tot betwisting is niet exhaustief.

### 8.3.3 Uitsluiting van de vergoeding bij transacties op afstand

Bij de aanvaarding van transacties op afstand heeft de Contractant in het bijzonder geen aanspraak op vergoeding als

- de kaarthouder de bestelling en/of de ontvangst van de goederen of diensten betwist;
- de kaarthouder de ontvangen goederen afwijst omdat ze defect zijn of niet overeenkomen met zijn bestelling;
- de kaarthouder binnen de wettelijke terugtrektermijn afziet van het aankopen van de goederen en/of de diensten;
- de kaarthouder aanspraken tegenover de Contractant doet gelden, of om andere redenen weigert de vordering die voortvloeit uit de transactie te voldoen;
- de transactie zonder 3-D Secure-procedure werd afgewikkeld.

Deze opsomming van redenen tot betwisting is niet exhaustief.

## 8.4 Kosten

### 8.4.1 Algemeen

Alle door de Contractant aan SPS te betalen kosten staan in de Contractmodule vermeld. De kosten zijn verschuldigd bij de voltooiing van de prestatie door SPS; zij worden met de opgelopen vergoedingen verrekend en op het vergoedingsbericht vermeld (art. 8.2).

Als in de Contractmodule wordt overeengekomen dat een prijs- en prestatieoverzicht wordt gebruikt, vormt de versie die geldig is op het tijdstip dat de Contractmodule wordt afgesloten (af te roepen onder [www.six-payment-services.com/downloads](http://www.six-payment-services.com/downloads)) een integraal bestanddeel van de Contractmodule.

### 8.4.2 Vergoedingskosten van derden

SPS heeft het recht om de Contractant bij overschrijvingen de eventuele kosten en andere daarop betrekking hebbende bijdragen aan te rekenen. In het bijzonder de overschrijvingskosten of de kosten voor vergoedingen in vreemde valuta die derden, bijv. financiële instelling van de Contractant aanrekent in verband met de vergoeding, zijn ten laste van de Contractant en worden bij de vergoeding direct belast. SPS heeft het recht om bij wettelijke wijzigingen en/of bij veranderingen van door derden aangerekende kosten de vergoedingsmodaliteiten aan te passen.

SPS zal de Contractant vergoedingen uit de Contractmodules in de vorm van een verzamelvegoeding overmaken. Als de Contractant overschrijvingen per kaartmerk wenst, moet hij de meerkosten daarvoor dragen.

### 8.4.3 Betalingsachterstand

Als de verrekening van de door de Contractant verschuldigde bedragen niet resulteren in hun betaling, dan zal SPS het uitstaande bedrag aan de Contractant aanrekenen. De betalingstermijn is 10 dagen vanaf factuurdatum. Na het verstrijken van die termijn verkeert de Contractant zonder verdere aanmaning in gebreke.

Bij betalingsachterstand van de Contractant heeft SPS het recht om een verwijntrest van 10% per jaar op het verschuldigd bedrag te heffen, onverminderd de toepassing van de jaarlijks te publiceren wettelijke verwijntrest in handelstransacties ingevolge de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties, en alle kosten die SPS daadwerkelijk heeft gemaakt, naar aanleiding van het invorderen van de openstaande schuld van de Contractant en naar behoren met boekhoudkundige bewijsstukken, kunnen aangevoerd worden.

## 8.5 Belastingen

De in de Contractmodules bepaalde kosten voor producten en dienstverleningen van SPS zijn, voor zover niets anders vermeld, zonder indirecte belastingen (bijv. belasting op de toegevoegde waarde), bronbelastingen en andere heffingen. Alle belastingen en taksen die volgens de wetgeving van het land van de Contractant worden geheven op dienstverleningen

van SPS in het kader van de Contractmodule, of die in de toekomst zullen worden geheven, zijn ten laste van de Contractant. De Contractant is in ieder geval verplicht de in zijn land toepasselijke bepalingen in verband met de belasting op de toegevoegde waarde of de omzetbelasting (zoals Reverse Charge) en de bronbelasting en alle andere taksen correct toe te passen. Als derden ten opzichte van SPS daaruit aanspraken afleiden, zal de Contractant SPS volledig vrijwaren.

## 9 Terugboeking van transacties

### 9.1 Creditnota's (Credits)

Als een transactie geheel of gedeeltelijk aan de kaarthouder moet worden terugbetaald nadat deze werd afgehandeld, moet de Contractant de creditering verrichten op dezelfde kaart. Een creditnota mag alleen op een vooraf afgerekende boeking gebeuren en mag deze boeking niet overschrijden.

Bij de elektronische afhandeling moet een creditnota-transactie worden opgesteld en moet de overeenkomstige creditnota worden afgedrukt. Bij een door SPS aangeboden mPOS-terminal heeft de Contractant de mogelijkheid om achteraf een creditnota of gedeeltelijke creditnota voor een transactie schriftelijk bij de Customer Service van SPS aan te vragen.

De Contractant mag een terugbetaling niet op een andere wijze afhandelen (bijv. door middel van contant geld of overschrijving). Bij de opstelling van een creditnota door de Contractant heeft SPS het recht om van de Contractant de terugbetaling of berekening van de al afgerekende of vergoede transactie te vragen.

### 9.2 Terugboekingen (Chargebacks) en controle op fraude (Fraud Monitoring)

SPS heeft het recht om al vergoede transacties terug te boeken als de kaarthouder of de -uitgever bezwaren heeft en de transactie door de Contractant werd afgehandeld zonder de contractuele bepalingen na te leven. Dit geldt ook als er een gegronnd vermoeden van bedrog is.

In het geval een transactie wordt betwist door de kaarthouder of de -uitgever, licht SPS de Contractant hierover in, die gehouden is om SPS de nodige assistentie te verlenen om de vordering te innen, conform de bepalingen van art. 6.4. Als de Contractant op grond van een terugboekingsbericht van SPS erkent dat een transactie door de kaarthouder terecht wordt aangevochten en hij de verkeerde boeking door middel van een creditnota ten gunste van de oorspronkelijk belaste kaart wil corrigeren, is hij verplicht de Chargeback-afdeling van SPS onmiddellijk (d.w.z. binnen 10 dagen vanaf ontvangst van het bericht van de tegenboeking) schriftelijk van zijn bedoeling op de hoogte te brengen en de aangekondigde creditnota op te stellen. Als de Contractant nalaat om SPS te informeren, heeft deze geen mogelijkheid om financiële schade vanwege de Contractant, die resultaat uit de verdere uitvoering van de tegenboeking, te verhinderen of achteraf te compenseren. Het is aan de Contractant om een eventueel dubbel terugbetaald bedrag van de kaarthouder terug te vragen.

De Contractant verbindt er zich maandelijks toe om terugboekingen en creditnota's voor de overeengekomen kaartmerken onder de volgende grenswaarden te houden:

- Verhouding totaal volume terugboekingen plus creditnota's/bruto omzet per maand kleiner dan 2%;
- Verhouding aantal terugboekingen bus creditnota's/aantal transacties per maand kleiner dan 1%.

Bij overschrijding van een van deze grenswaarden heeft SPS het recht om de Contractant per overschrijdende terugboeking of creditnota kosten per individueel geval aan te rekenen. Verder heeft SPS het recht om boetes en/of andere bewerkingskosten van de kaartorganisaties aan de Contractant door te factureren en de vergoeding voor de ingeleverde transacties tot 180 dagen te verschuiven.

SPS heeft te allen tijde het recht om in het kader van de controle op fraude (Fraud monitoring) vastgestelde gevallen van bedrog tegenover de Contractant instructies te geven om dergelijke gevallen te vermijden (bijv. verplichte voorlegging van de identiteitskaart van de kaarthouder). De instructies worden meteen na de mededeling ervan aan de Contractant van kracht, die verplicht is om deze ten volle na te leven.

Bij overschrijding van een van de bovenvermelde grenswaarden of bij overmatig frequente gevallen van fraude heeft SPS het recht de Contractmodules onmiddellijk op te zeggen.

## 10 Functiestoringen en ontwikkelprocedures

### 10.1 Algemeen

Navolgende functiestoringen kunnen zich voordoen:

- Gestoorde werking van het systeem;
- Gestoorde werking van de infrastructuur of de terminal;
- Gestoorde werking van de kaart (beschadigde kaart).

Bij optreden van functiestoringen kan de Contractant de handmatige ontwikkelprocedures overeenkomstig art. 10.2 en 10.3 toepassen. De Con-



tractant erkent dat bij transacties die via de ontwikkelprocedures worden uitgevoerd, een verhoogd risico op uitsluiting van de aanspraak op een vergoeding uitzet in art. 8.3 bestaat.

Bij toepassing van de ontwikkelprocedure moet de Contractant van de kaarthouder in ieder geval een officiële identiteitskaart vragen en de gegevens van de identiteitskaart (naam en voornaam) met die op de kaart op overeenstemming controleren. Aansluitend op de uitoefening van de ontwikkelprocedure is de Contractant verplicht om alle handmatig genoteerde kaartgegevens onmiddellijk te vernietigen. Het controletnummer van de kaart en eventueel de van de magneetstrip van de kaarten afgelezen en opgeslagen gegevens mogen door de Contractant in geen geval langer dan tot na de toelating van de transactie worden bewaard of opgeslagen.

Deze ontwikkelprocedures zijn niet van toepassing voor de kaarten Visa Electron, V PAY, Maestro en UnionPay en voor Dynamic Currency Conversion (DCC) transacties. Er bestaat geen ontwikkelprocedure voor deze transacties.

## 10.2 Ontwikkelprocedures bij functiestoringen van het systeem of van de terminal

Als het systeem of de terminal van de Contractant geheel of gedeeltelijk uitvalt, moet de Contractant iedere transactie telefonisch bij SPS toelaten, tot het systeem of de terminal weer normaal werkt. De transactiegegevens en het ontvangen autorisatienummer moeten door de Contractant handmatig op de terminal worden ingevoerd door middel van de functie "boekings telefonisch toegelaten" zodra het systeem weer werkt.

Bij een functiestoring aan de mPOS-terminal is geen ontwikkelprocedure beschikbaar.

## 10.3 Ontwikkelprocedures bij functiestoringen van de kaart (beschadiging van de kaart)

Als de functiestoring te wijten is aan een beschadiging van de kaart, mag de Contractant de kaartgegevens handmatig op de terminal invoeren. Deze transacties moet de Contractant vooraf verplicht bij SPS telefonisch toelaten. De handmatige invoer door het intikken van de kaartgegevens op de terminal moet gebeuren met de functie "handmatige registratie van kaartgegevens". Het door de terminal afgedrukte ticket moet door de kaarthouder persoonlijk worden ondertekend.

## 11 Bijkomende bepalingen voor de reservaties voor een hotel of huurwagen

Voor de aanvaarding van de kredietkaart voor hotel- of huurwagenreservaties moet de Contractant bovendien de bepalingen van het bijlage, "Garantie op hotelreservatie per kredietkaart" of "Hotelreservatie door betaling van een voorschot met kredietkaart (Hotelvoorschot)" of "Reservatie van een huurwagen met een kredietkaart", naleven. Dit maakt integraal onderdeel uit van de Contractmodule.

## 12 Bijkomende bepalingen voor Dynamic Currency Conversion (DCC)

De dienstverlening Dynamic Currency Conversion (DCC) maakt de dynamische valutaomrekening aan de terminal mogelijk (met uitzondering van mPOS-terminals). Er kan een overzicht van de beschikbare valuta bij SPS worden opgevraagd.

De Contractant is verplicht om te controleren of de kaarthouder in ieder geval voor de betaling zelfstandig kan kiezen of hij de transactie in de valuta van zijn kaart (DCC-transactie) of in de lokale valuta wil uitvoeren. Bij DCC-transacties wordt tegenover de kaarthouder de omrekeningskoers voor vreemde valuta (nationale valuta/kaartvaluta) toegepast die door SPS wordt bepaald voor de aanvaarde buitenlandse kaart. De Contractant aanvaardt de door SPS bepaalde omrekeningskoers.

SPS heeft het recht de werking van de DCC-dienstverlening of individuele vreemde valuta redelijkerwijs te onderbreken als dit om dwingend zakelijke redenen, zoals storingen, gevaar van misbruik, of buitengewone volatiliteit op de deviezenmarkt aangewezen lijkt.

## 13 Gegevensbescherming

### 13.1 Algemeen

De Contractpartijen verbinden zich ertoe de voorschriften van de toepasselijke wet inzake de gegevensbescherming na te leven.

In dit verband verbindt de Contractant, zijn personeel en andere door hem aangestelde derden, die toegang hebben tot de vertrouwelijke of andere te beschermen gegevens (vooral kaartgegevens) te verplichten tot naleving van de bepalingen inzake de gegevensbescherming en de veiligheidsvereisten uit de PCI DSS (overeenkomstig art. 13.3).

### 13.2 Databewerking en – overdracht

De Contractant machtigt SPS uitdrukkelijk om voor het in werking treden van de Contractmodule en tijdens de duur ervan van derden alle informatie in te zamelen die SPS in verband met de Contractmodule en de uitvoe-

ring van de daarin vermelde prestaties als belangrijk beschouwt. SPS heeft het recht om gegevens uit de Contractmodules en de Raamovereenkomst in de noodzakelijke omvang door te geven aan door SPS aangeduide derden (bijv. kaartorganisaties, netwerk dienstverleners of financiële instellingen) ter beoordeling van eventuele risico's of voor de afhandeling van transacties.

De Contractant neemt akte van het feit dat de gegevens (vooral de master- en transactiegegevens) in verband met de afsluiting en de vervulling van de Contractmodules in Zwitserland en in de landen van de EU worden verwerkt. De Contractant is daarmee akkoord en geeft zijn uitdrukkelijke toestemming voor de gegevensverwerking.

### 13.3 Dataveiligheidsnorm PCI DSS

Kaartgegevens (vooral de kaartnummers, vervaldata) moeten tegen verlies en tegen onbevoegde toegang door derden worden beschermd. De bepalingen inzake de gegevensveiligheid van de kaartgegevens die in dit geval moeten worden nageleefd, zijn vastgesteld in het PCI DSS. In dit verband verbindt de Contractant zich ertoe de geldende versie van de door SPS uitgegeven "Richtlijnen betreffende het naleven van de PCI DSS veiligheidsvoorschriften voor Contractanten" die een integraal onderdeel van de AV vormen, in acht te nemen en volledig na te leven. De Contractant verbindt zich er meer specifiek toe de certificeringsmaatregelen, bijvoorbeeld de vragenlijst inzake de zelfbeoordeling („Self-Assessment Questionnaire") uit te voeren en de naleving van de PCI DSS tegenover SPS te bevestigen.

Bij een diefstal van de kaartgegevens of bij een vermoeden van een diefstal van de kaartgegevens, moet de Contractant SPS onmiddellijk informeren. De Contractant machtigt SPS in dit geval uitdrukkelijk om een door de kaartorganisatie erkend keuringsbedrijf daarmee te belasten een "PCI-keuringsverslag" op te stellen. Daarbij worden de omstandigheden van de ontstane schade onderzocht en wordt tegelijk gecontroleerd of de PCI DSS door de Contractant werd nageleefd. De Contractant is verplicht om volledig met het keuringsbedrijf samen te werken en geeft het keuringsbedrijf onbeperkte toegang tot zijn bedrijfsruimte en zijn infrastructuur. Na het opstellen van een PCI-keuringsverslag moet de Contractant alle vastgestelde veiligheidsgebreken op zijn kosten binnen een door SPS mee gedeelde termijn volledig verhelpen. Als het onderzoek uitwijst dat de veiligheidsvoorschriften volgens PCI DSS op het tijdstip van de diefstal van de gegevens niet werden nageleefd, zijn de kosten voor de opstelling van het PCI-keuringsverslag eveneens ten laste van de Contractant.

SPS heeft het recht om vorderingen van schadevergoeding van de kaartorganisaties door te berekenen aan de Contractant en/of om de Contractmodule met onmiddellijk effect te beëindigen als de PCI DSS door de Contractant niet werd nageleefd of als de naleving op verzoek niet door de Contractant wordt bevestigd. Dit geldt ook bij een diefstal van de kaartgegevens of als het vermoeden bestaat dat de kaartgegevens werden gestolen.

## 14 Aansprakelijkheid

Onverminderd verdergaande wettelijke bepalingen en voor zover niet uitdrukkelijk iets afwijkends is geregeld, is de Contractant in het bijzonder aansprakelijk voor schade die voor SPS ontstaat en die door hem of door een door hem aangestelde derde werd veroorzaakt en die ontstaat door het gebrek aan nakomen van zijn verplichtingen, vooral op technisch, organisatorisch en administratief vlak. SPS heeft vooral het recht om eventuele vorderingen van schadevergoeding door het verzuim van de plichten van de Contractant of een door hem aangestelde derde, alsook sancties en/of bewerkingskosten van de kaartorganisaties en andere kosten voor het specifieke geval, aan de Contractant door te berekenen. De Contractant vrijwaart SPS volledig en neemt deze sancties en de eventuele andere kosten voor het specifieke geval ten laste.

Voor zover niet uitdrukkelijk iets afwijkends is geregeld, is SPS of de door haar aangestelde derde aansprakelijk in geval van opzet of grove nalatigheid volgens de wettelijke regels, net als bij opzettelijke schending van de contractuele bepalingen. Voor zover hiervoor of op een andere plaats niet uitdrukkelijk iets afwijkends geregeld of wettelijk voorgeschreven is, is de aansprakelijkheid van SPS uitgesloten.

De aansprakelijkheid van de Contractpartijen wegens opzettelijke schending van het leven, het lichaam of de gezondheid en de wettelijke productaansprakelijkheid blijven onaangetaast.

## 15 Kennisgevingen/inlichtingen

### 15.1 Algemeen

Als in de Contractmodule geen andere vorm uitdrukkelijk werd overeengekomen, moeten de kennisgevingen schriftelijk gebeuren. Schriftelijke kennisgeving omvat ook elektronische mededelingen (bijv. per e-mail of via een platform ter beschikking gesteld door SPS in het kader van een dienstverlening).

## 15.2 Inlichtingen in verband met de uitwisselingskosten

De Contractant kan de hoogte van de prestatievergoeding tegenover de kaartuitgevers ("Interchange-kosten") bij SPS schriftelijk aanvragen of deze informatie via [www.six-payment-services.com/interchange](http://www.six-payment-services.com/interchange) opvragen.

## 16 Wijzigingen en aanvullingen van de Contractmodule, incl. kosten

Wijzigingen en aanvullingen van de Contractmodule, vooral de AV en andere delen die integraal bestanddeel uitmaken van het Contractmodule; moeten voor hun totstandkoming verplicht schriftelijk worden vastgesteld en moeten door beide Contractpartijen rechtsgeldig worden ondertekend, onder voorbehoud van de bepalingen van paragraaf 2 en 3 van dit artikel. Een gedrag dat afwijkt van de bepalingen van een Contractmodule, vormt geen reden voor een wijziging of aanvulling van het Contractmodule.

SPS heeft het recht de Contractmodule en met name de AV, de andere integrale bestanddelen, alsook de kosten te allen tijd te veranderen en aan te vullen. Deze wijzigingen of aanvullingen moeten minstens 60 dagen voor ze van kracht worden schriftelijk aan de Contractant worden gedeeld. Als de Contractant het niet eens is met de meegedeelde wijziging of aanvulling, heeft hij het recht om de Contractmodule die door de wijziging of aanvulling wordt beïnvloed, binnen 30 dagen na ontvangst van de kennisgeving bericht betreffende de wijziging of aanvulling per aangetekend schrijven op het tijdstip dat deze wijziging of aanvulling van kracht wordt, op te zeggen. Als de Contractant de Contractmodule niet opzegt, geldt dit als toestemming betreffende de wijziging of aanvulling.

Het nemen van veiligheidsmaatregelen overeenkomstig art. 2.1.5., paragraaf 3, wijzigingen van het systeem overeenkomstig art. 4.1, paragraaf 3 even als een wijziging van de kosten binnen een overeengekomen bandbreedte gelden niet als wijzigingen in de zin van dit artikel en geven bijgevolg geen recht op een beëindiging.

## 17 Inwerkingtreding, duur en beëindiging

### 17.1 Inwerkingtreding

De Contractmodule wordt in principe van kracht bij de verzending van de activeringsbevestiging door SPS. Als in de Contractmodule echter expliciet is voorzien dat SPS moet tegentekenen, wordt de Contractmodule pas van kracht bij de ondertekening door de Contractpartijen.

### 17.2 Duur

De Contractmodule wordt voor onbepaalde duur gesloten.

### 17.3 Normale opzegging

De Contractmodule kan per aangetekend schrijven aan het einde van een maand worden beëindigd. In geval van opzegging door de Contractant is de opzegtermijn een maand. In geval van opzegging door SPS, moet de opzegtermijn van twee maanden worden nageleefd.

Het opzegrecht van de Contractant overeenkomstig art. 16 en het recht van de Contractpartijen om het Contractmodule onmiddellijk zonder opzegging te beëindigen om belangrijke redenen overeenkomstig art. 17.4 blijven voorbehouden.

De opzegging van een Contractmodule heeft niet de beëindiging van andere Contractmodules tot gevolg. Als er geen andere Contractmodules bestaan, betekent de opzegging van de enige Contractmodule automatisch de ontbinding van de Raamovereenkomst.

### 17.4 Buitengewone opzegging

Als er belangrijke redenen bestaan, hebben de Contractpartijen te allen tijde het recht de Contractmodule onmiddellijk op te zeggen. Als belangrijke redenen gelden in het bijzonder:

- zwaarwegende of herhaaldelijke schendingen van de bepalingen van de Contractmodule door de Contractant;
- een significante verandering van eigendom en zeggenschap bij de Contractant;
- herhaalde opmerkingen/terugboekingen en/of door de kaartuitgevers als bedrieglijk gemelde transacties (volgens punt 9.2);
- overige onregelmatigheden bij afgerekende transacties;
- opening van een insolventieprocedure over het vermogen van de Contractant.

De buitengewone opzegging van Contractmodules voor de kaartaanvaarding geeft SPS het recht om alle bestaande contractmodules onmiddellijk op te zeggen. De onmiddellijke opzegging van alle bestaande contractmodules leidt tot de automatische ontbinding van de Raamovereenkomst.

### 17.5 Automatische ontbinding

De Contractmodules worden, zonder dat een opzegging is vereist, automatisch ontbonden als de Contractant gedurende 2 jaar geen transacties heeft ingeleverd.

De automatische ontbinding van Contractmodules voor de kaartaanvaarding leidt tot automatische ontbinding van alle bestaande contractmodules, evenals van de Raamovereenkomst.

## 17.6 Gevolgen van de beëindiging van de contract

De verplichtingen voortvloeiend uit art. 6.3 (Bewaarplicht), 6.4 (Uitgifte- en ondersteuningsplicht), 13 (Gegevensbescherming), 14 (Aansprakelijkheid), 17.6 (Gevolgen van de beëindiging van de contract), 18 (Vertrouwelijkheid), 19.3 (Verbod van overdracht en van verrekening) en 19.7 (Toepasselijke wetgeving en plaats van rechtsbevoegdheid) blijven ook na beëindiging van de Contractmodule bestaan.

Na beëindiging van een Contractmodule moet de Contractant alle naar buiten toe voor klanten herkenbare verwijzingen naar de overeenkomstige dienstverleningen van SPS verwijderen.

Bij opzeg van een Contractmodule heeft SPS het recht de uitbetaling van de vergoedingen aan de Contractant onmiddellijk en voor 180 dagen over het tijdstip van de beëindiging van de Contractmodule heen in te houden om eventuele, achteraf toekomende vorderingen, vooral terugboekingen, te verrekenen.

Als een straf- of andere rechtsprocedure tegen de Contractant wordt geopend of een aanklacht voor een strafbaar feit tegen de Contractant is ingediend, heeft SPS het recht de uitbetaling van de vergoedingen minstens tot het einde van de procedure in te houden.

## 18 Vertrouwelijkheid

De Contractpartijen verbinden zich er wederzijds toe om alle overeengekomen commerciële voorwaarden, alsook het geheel van als vertrouwelijk gekentekende of herkenbare informatie, documenten, gegevens of productietechnieken, waarvan ze kennis krijgen in het kader van de Contractmodules en die niet openbaar, noch algemeen toegankelijk zijn, geheim te houden en deze informatie alleen met voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Contractpartij voor derden toegankelijk te maken. Dit weerhoudt de Contractpartijen er niet van vertrouwelijke informatie te verstrekken indien zij hiertoe op grond van wettelijke voorschriften verplicht zijn.

## 19 Slotbepalingen

### 19.1 Zeggenschap van SPS

De Contractant is verplicht om de technische, organisatorische en administratieve voorschriften van SPS in acht te nemen, net als de voorschriften van de terminalleveranciers en de leveranciers van de infrastructuur.

### 19.2 Bemiddelingsactiviteit van SPS

SPS treedt ook op als bemiddelaar voor andere Acquirers en infrastructuraanbieders en bedingt de overeenkomsten daartoe in hun naam, voor hun risico en voor hun rekening. De betreffende dienstverleners en de Contractant zijn de Contractpartijen voor dergelijke prestaties.

### 19.3 Verbod van overdracht en van verrekening

De overdracht van de rechten van de Contractant tegenover SPS is alleen met de voorafgaande schriftelijke toestemming van SPS toegelaten. Voor de verrekening van vorderingen van de Contractant tegenover SPS is eveneens de voorafgaande schriftelijke toestemming van SPS vereist.

### 19.4 Onderaanneming/overdracht naar groepsvennootschappen

SPS heeft het recht om het vervullen van haar contractuele plichten (technisch zowel als administratief) volledig of gedeeltelijk over te dragen aan derden, zonder de Contractant hierover te moeten inlichten. Dergelijke derden hebben het recht voor SPS uit de Contractmodules voortvloeiende rechtshandelingen te stellen en daartoe in naam van SPS op te treden.

SPS heeft het recht de Contractmodule over te dragen aan een andere vennootschap van de groep. Daarbij wordt de Contractant op geschikte wijze geïnformeerd.

### 19.5 Rechtsafstand

Als SPS geen aanspraak maakt op rechten uit de Contractmodules, geldt dit in geen geval als een afstand van deze rechten, tenzij SPS een uitdrukkelijke, schriftelijke afstandsverklaring aflevert.

### 19.6 Overige bepalingen

Voor het geval een bepaling van de Contractmodules (daarin begrepen aangaande de kosten) ongeldig wordt verklaard, blijven de overige bepalingen daardoor onaangetast en moeten deze zo worden geïnterpreteerd alsof de Contractmodule werd gesloten zonder die ongeldige bepaling. Hetzelfde geldt voor lacunes in de Contractmodules.

### 19.7 Toepasselijke wetgeving en plaats van rechtsbevoegdheid

Alle rechtsverhoudingen tussen de Contractant en SPS die voortvloeien uit de Raamovereenkomst en alle afgesloten Contractmodules worden beheerst door het Belgisch wet, onder uitsluiting van het UN-kooprecht. Alleen de rechtbanken van het arrondissement Brussel zijn bevoegd.