

ALGEMENE VOORWAARDEN HANDELAREN

versie 01.03.2026

1. DEFINITIES

Wanneer deze begrippen met een hoofdletter worden geschreven hebben ze volgende betekenis:

Acceptatiedienst: een mobiele betaaloplossing waarmee de Handelaar Werobetalingen kan ontvangen of, indien Werobetalingen niet mogelijk zijn, Bancontact betalingen. Met de Acceptatiedienst kan de Handelaar een Betalingstransactie aanvaarden met een enkele QR-code of betalingslink, die de Betaler evenwel met één of meerdere mobiele betaaloplossingen kan betalen. De mobiele betalingsoplossing die uiteindelijk wordt weerhouden om een specifieke Betalingstransactie te verwerken wordt bepaald door de kenmerken van de betaalapplicatie gekozen door de Betaler, en de productkenmerken die deze mobiele betaaloplossing ondersteunt.

Acquirer: Bancontact licentiehouder, die een overeenkomst met BC afsloot. Een Acquirer contracteert met handelaren of met payment collectors om hen toe te laten Bancontactbetalingen te ontvangen. De Acquirer is Multisafepay BV, met maatschappelijke zetel in Amsterdam, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel nr. 34156361, een erkende betalingsdienstaanbieder die onder toezicht staat van De Nederlandsche Bank.

Admin of Portaal admin (ook wel **Platform beheerder** of **Handelaarsportaalbeheerder**): vertegenwoordiger van de Handelaar die alle functionaliteiten van het Handelaarsportaal overziet en beheert. De Handelaar erkent dat de Admin bevoegd is om Producten, Winkels, het Handelaarsaccount en andere gebruikers van het Handelaarsportaal te beheren.

API: de reeks functies, routines, protocollen en procedures voor de integratie met BC.

API-sleutel(s): de toegangscode(s) en -tokens die de Handelaar ter beschikking worden gesteld voor gebruik van en toegang tot de API's.

App: een mobiele applicatie die de Betaler toelaat om Betalingstransacties te initiëren.

Bancontact: een mobiele betaaloplossing, gebaseerd op het gebruik van een digitale betaalkaart.

Betaler: consument die een App gebruikt om een Betalingstransactie te initiëren.

Betalingstransactie: een betaling voor goederen of diensten, waarvoor de Betaler via een geschikte App opdracht heeft gegeven en die door hem of haar is geautoriseerd, die aan de Handelaar of voor rekening van de Handelaar wordt gecrediteerd.

BC: Bancontact Company NV, met maatschappelijke zetel Aarlenstraat 82, 1040 Brussel, een betalingsinstelling die onder toezicht staat van de Nationale Bank van België (het register van erkende betalingsinstellingen kan hier worden geraadpleegd: <https://www.nbb.be/nl/financieel-toezicht/prudentieel-toezicht/toezichtsdomeinen/betalingsinstellingen-en-instellingen-15>).

BC Activa: websites van BC, elk ander materiaal dat betrekking heeft op de Acceptatiedienst en dat door BC of haar licentiegevers werd ontwikkeld, het Development Portaal, de Bancontact Pro app, alsmede elk ander materiaal dat BC verschaft om de Acceptatiedienst te gebruiken zoals API sleutels en APIs.

Bulk ID: een parameter van de Betaaldienst-aanbieder-API aan de hand waarvan de Handelaar kan bepalen hoe Betalingstransacties worden gegroepeerd.

Bulk Instructie: de basis waarop Betalingstransacties (en Terugbetalingen/Chargebacks) worden gegroepeerd tussen cut-off tijden zoals beschreven in artikel 7.4. De Bulkinstructie is een combinatie van de Company-ID, Uitbetalings-IBAN, Bulksluitingstijd en Bulk ID.

Chargeback: transactie die door de betalingsdienstaanbieder van de Betaler wordt geïnitieerd wanneer de Betaler een Wero Betalingstransactie betwist. BC zal de betalingsdienstaanbieder van de Betaler crediteren en de Handelaar voor het bedrag van de Chargeback debiteren.

Contract: de overeenkomst voor Acceptatiediensten tussen BC en de Handelaar, inclusief bijlagen (waaronder deze Algemene Voorwaarden) die er integraal deel van uitmaken.

Development Portal: de online-omgeving (<https://docs.bancontactpro.com>) die beschikbaar wordt gesteld voor ondersteuning bij de implementatie en integratie van de Acceptatiedienst, en die de richtlijnen bevat voor de integratie met BC.

Digitale handtekening: JSON web signatures, een mechanisme voor authenticatie of verzoeken die via de API werden verzonden.

Domiciliëringsmandaat: autorisatie van de Handelaar waardoor BC instructie kan geven aan de Bank van de Handelaar om de erin opgegeven Bankrekening ten voordele van BC te debiteren op basis van het Contract.

EPI of European Payment Initiative: beheerder van het Wero betaalschema dat een reeks geharmoniseerde praktijken, standaarden en implementatierichtlijnen uitvaardigt.

Facturatie-IBAN: bankrekening via welke BC de vergoedingen zal debiteren die de Handelaar onder het Contract verschuldigd is.

Handelaar: rechtspersoon, natuurlijke persoon of organisatie die een overeenkomst met BC aangaat of zal aangaan, die beroepsmatig handelt en voornemens is om via de Acceptatiedienst betalingen te ontvangen in ruil voor de levering van goederen en diensten aan de Betaler.

Handelaarsportaal of Bancontact Pro Handelaarsportaal: de online-omgeving waarin de Handelaar zijn Producten en Acceptatiedienst kan beheren. De gebruikers kunnen, al naargelang hun toegangsrechten, de transactiegegevens opvragen en opvolgen, QRcodes downloaden (indien er werd geopteerd voor Product “on a sticker” en/of “vooraf bepaald bedrag”), maandelijkse facturen raadplegen en downloaden, en Winkels, Producten, het Handelaarsaccount en Handelaarsportaalgebruikers volledig beheren.

JSON Web Key set(s) in het systeem van BC is dit een set van handtekening sleutelparen om het gebruik van en de toegang tot de API's mogelijk te maken.

Materiaal: het Contract inclusief zijn bijlagen, de privacyverklaring van BC waarvan de laatste versie op de website van BC gepubliceerd wordt.

Partner: persoon die, met toestemming van BC, het gebruik van de Acceptatiedienst voor de Handelaar mogelijk maakt (zoals een integrator) of een andere tussenpersoon die de Acceptatiedienst voor BC promoot.

Product: een specifieke implementatie van de Acceptatiedienst in de systemen van de Handelaar. De geselecteerde Producten worden in het Contract vermeld.

Representment: terugboeking van een Chargeback, waarbij de rekening van de Handelaar wordt gecrediteerd met het bedrag van de Representment, nadat de Handelaar het bewijs leverde dat de Chargeback onterecht was.

Terugbetaling: een financiële transactie die door de Handelaar wordt geïnitieerd, strekkende tot gehele of gedeeltelijke terugbetaling (crediteren) aan de Betaler van een oorspronkelijk succesvol verwerkte Betalingstransactie.

UitbetalingsIBAN: bankrekening waarop BC het bedrag van de Betalingstransacties van de Handelaar crediteert.

Werkdag: een normale dag in België uitgezonderd zaterdagen, zondagen en andere feestdagen, waarop commerciële banken open zijn in België.

Wero: een mobiele betaaloplossing gebaseerd op SEPA instantoverschrijving.

Winkel: fysiek of online verkooppunt waarin de Handelaar één of meerdere Producten zal gebruiken om zijn producten of diensten te verkopen.

2 INLEIDING

2.1 Deze Algemene Voorwaarden bevatten de voorwaarden waaraan BC de Handelaar toelaat om Betalingstransacties in zijn Winkel te aanvaarden.

2.2 De Handelaar mag de Acceptatiedienst gebruiken om deze Betalingstransacties te aanvaarden in zijn Winkel die in België gevestigd is of in enig ander EU land waarin BC vergund is, van Betalers die een mobiele applicatie gebruiken waarmee ze betalingen kunnen autoriseren.

3 PRIJZEN

3.1 De opgegeven prijzen worden exclusief BTW vermeld.

3.2 BC mag de prijzen en vergoedingen zonder voorafgaande kennisgeving aanpassen aan de inflatie, met ingang van elke eerste januari van het jaar op basis van de evolutie van de Agoria Digitale Kostenindex.

Deze prijswijzigingen kunnen jaarlijks, in november, berekend worden op basis van de volgende formule: $P = P^{\circ} (0,2 + 0,8 \times L/L0)$

Waarbij:

- P = Nieuwe prijs na herziening
- P° = Prijs vóór herziening
- L0 = Meest recente waarde van de Agoria Digitale Kostenindex gepubliceerd vóór ondertekening van het Contract
- L = Meest recente waarde van de Agoria Digitale Kostenindex gepubliceerd vóór de prijsherziening

3.3 BC kan de prijzen en vergoedingen wijzigen. In voorkomend geval verwittigt BC de Handelaar hiervan minstens één maand vooraf. De Handelaar heeft het recht om het Contract te beëindigen tot voor dat de wijzigingen van kracht worden. Deze beëindiging gaat in op de dag dat de nieuwe prijzen van kracht worden.

4 BETALINGSMODALITEITEN

4.1. Facturen zijn betaalbaar binnen 30 dagen factuurdatum.

4.2 Facturen die na afloop van deze 30 dagen onbetaald blijven worden van rechtswege verhoogd met verwijlinteresten aan de wettelijke interestvoet zoals gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad.

4.3 Alle bedragen verschuldigd aan BC worden de Handelaar aangerekend, de Handelaar mag geen tegenvordering of andere bedragen in mindering brengen.

4.4 Indien de Handelaar een domiciliëringsmandaat tekende mag BC de vergoedingen en alle overige aan BC verschuldigde bedragen in verband met de Acceptatiedienst van de bankrekening die in het Domiciliëringsmandaat wordt vermeld debiteren. Indien deze bankrekening niet in EURO is, worden de wisselkoers en de kosten voor het omwisselen van valuta door de bank van de Handelaar bepaald. Indien de Handelaar het Domiciliëringsmandaat intrekt of indien deze om wat voor reden dan ook niet langer van kracht is, is BC niet meer verplicht om de Acceptatiedienst verder te verlenen. De Handelaar dient ervoor te zorgen dat op de in het Domiciliëringsmandaat vermelde rekening voldoende saldo staat om aan zijn financiële verplichtingen jegens BC te voldoen op het moment dat deze verplichtingen opeisbaar worden.

BC stuurt facturen voor de door de Handelaar verschuldigde bedragen. Deze facturen zijn de voorafgaande kennisgeving die BC als begunstigde van een Domiciliëringsmandaat moet versturen om de verschuldigde bedragen van de in het Domiciliëringsmandaat vermelde bankrekening te debiteren. Deze rekening wordt gedebiteerd na afloop van het minimale aantal dagen nadat de factuur is verzonden overeenkomstig de toepasselijke wetgeving.

5 INTEGRATIE

5.1 Voor implementaties die integratie-inspanningen vereisen van de Handelaar of zijn integrator, genereert de Handelaar een API sleutel waarmee hij de technische integratie kan realiseren. De API sleutel wordt beschikbaar gesteld via het Handelaarsportaal en de Handelaar kan de API sleutel delen met zijn integrator. BC kan deze API sleutel ook rechtstreeks delen met de derde partijen aan wie de Handelaar de technische integratie toevertrouwt. Voor de beveiliging van de gegevens die worden uitgewisseld in het kader van geselecteerde diensten (terugbetaling, reconciliatiegegevens) wordt JSON Web Signature (JWS) gebruikt. Om de handtekeningen te genereren of te valideren, zullen BC en de integrator de nodige JWKS (JSON Web Key Sets) endpoint informatie uitwisselen.

5.2 Voor het goed functioneren van de Acceptatiedienst is de Handelaar afhankelijk van BC en, in voorkomend geval, van zijn integrator. BC zal op verzoek van de Handelaar redelijke assistentie en informatie verlenen aan de integrator om de Handelaar in staat te stellen betalingen te aanvaarden en zal reageren op alle verzoeken om informatie of assistentie die de Handelaar zou kunnen hebben met betrekking tot de uitvoering van het Contract.

5.3 De partijen zullen te goeder trouw samenwerken om elk eventueel probleem binnen de kortst mogelijke tijd op te lossen.

6 VEREISTEN EN INFORMATIE

6.1 Als betalingsinstelling staat BC onder toezicht van de Belgische Nationale Bank en dient BC wettelijke voorschriften na te leven, waaronder voorschriften inzake de bestrijding van witwaspraktijken, terrorisme, financiële fraude en "ken-uw-klant"-vereisten. De Handelaar verbindt zich tot volgende punten :

- I. De Handelaar heeft zijn maatschappelijke zetel in een EU land waarvoor BC vergund is, en heeft een FacturatieIBAN en een UitbetalingsIBAN in de Europese Unie;
- II. De Handelaar handelt voor eigen rekening en ontvangt geen betalingen namens derden;
- III. De Handelaar gebruikt de Acceptatiedienst niet voor activiteiten of doeleinden die in strijd zijn met toepasselijke wet- of regelgeving, verboden zijn onder art. 6.3 van deze Algemene Voorwaarden of schadelijk zijn voor de reputatie van BC; de activiteiten van de Handelaar moeten wettelijk zijn in het land waar de Handelaar gevestigd is en in het land waar zijn producten/diensten worden geleverd. De Handelaar leeft Europese en lokale regelgevingen na, met ingegrip van PSD2 (daaronder wordt verstaan: de tweede Europese betalingsdienstrichtlijn en, bij zijn inwerkingtreding, de Europese Verordening Betalingsdiensten), de Europese Verordening ivm bescherming van persoonsgegevens (GDPR), de Europese Interchange Fee Regulation (IFR) en Europees consumentenrecht ook indien de Handelaar buiten de EU gevestigd is en/of voornoemde regelgeving niet op hem van toepassing zou zijn.
De Handelaar zal tevens de toepasselijke regels van de betaalschemas van respectievelijk EPI (Wero) en BC (Bancontact) naleven (in het bijzonder de regels die betrekking hebben op merken, risicobeheer en transactieverwerking);
- IV. Indien de Handelaar producten of diensten aanbiedt die verboden zijn voor minderjarigen, zal hij ervoor zorgen dat de betrokken producten of diensten enkel aan meerderjarigen worden geleverd;
- V. Indien de Handelaar producten of Diensten via het Internet verkoopt, zal zijn website volgende informatie bevatten: (a) het maatschappelijk adres van de Handelaar, (b) zijn privacyverklaring, (c) contactgegevens van zijn klantendienst met inbegrip van een telefoonnummer of email adres en (d) zijn beleid inzake terugbetaling en retourzendingen, indien deze beperkende bepalingen bevatten;
- VI. De Handelaar bevestigt uitdrukkelijk dat zijn uiteindelijke belanghebbende(n) of wettelijk vertegenwoordiger(s) (i) niet is/zijn opgenomen op de sanctielijsten, of (ii) geen inwoner(s)/staatsburger(s) is/zijn van landen die als hoog risico worden beschouwd in het kader van antiwitwaspraktijken en bestrijding van terrorismefinanciering;
- VII. De Handelaar verstrekt alle in het Contract gevraagde gegevens aan BC, zoals zijn volledige officiële naam en handelsnaam, aard van zijn activiteiten, bankgegevens, maatschappelijke zetel, contactgegevens, en gegevens van zijn wettelijke vertegenwoordigers en uiteindelijke belanghebbenden; Hij voldoet aan alle verzoeken om nadere of aanvullende gegevens die BC kan opvragen gedurende (i) het klantacceptatieproces, of (ii) de looptijd van het Contract voor Acceptatiediensten; en
- VIII. BC kan erop vertrouwen dat de gegevens die hij aan BC verstrekte of zal verstrekken juist, betrouwbaar en volledig zijn, totdat de Handelaar in voorkomend geval geactualiseerde gegevens aan BC bezorgt.

6.2 De Handelaar zal BC onmiddellijk in kennis stellen van belangrijke wijzigingen in zijn bedrijfsactiviteiten en zal BC zonder onnodige vertraging en ten laatste binnen 30 dagen in kennis stellen van een wijziging of update in de gegevens die hij BC verstrekke.

BC heeft het recht om, zonder dat BC daarvoor enige schadevergoeding verschuldigd is aan de Handelaar, (i) te weigeren diensten aan de Handelaar te verlenen; en/of (ii) onmiddellijk enige maatregelen zoals uiteengezet in artikel 12 toe te passen, indien BC redenen heeft om aan te nemen dat de Handelaar eventueel producten of diensten aanbiedt die, onder meer, betrekking hebben op:

- I. pornografie of niet voor minderjarigen geschikt materiaal dat betrekking heeft op bestialiteit, perversiteit, prostitutie en/of kinderporno, escortdiensten of dating diensten (met seksuele oriëntatie), massagesalons en seksuele diensten, exclusieve clubs voor heren, topless bars en stripclubs;
- II. niet-professionele entertainmentinhoud voor volwassenen, inclusief maar niet beperkt tot streaming;
- III. haat, geweld, discriminatie, incest, terrorisme, pesterijen of misbruik;
- IV. orgaanhandel;
- V. huwelijkagentschappen en contactbemiddeling;
- VI. prostitutie;
- VII. militaire uitrusting, militaire wapens, explosieven, en onderdelen van vuurwapens;
- VIII. elektronisch geld of andere cryptovaluta of vergelijkbare producten of anonieme, niet-traceerbare of moeilijk traceerbare financiële producten, zoals beltegoeden, cryptovaluta of prepaidkaarten met een tegoed;
- IX. allerlei kans- en/of gokspelen, tenzij de Handelaar de vereiste vergunningen van de desbetreffende toezichthoudende instanties en/of autoriteiten heeft gekregen;
- X. illegale producten of diensten verboden onder toepasselijke regelgeving;
- XI. drugs en vergelijkbare producten en illegale stoffen;
- XII. nagemaakte goederen of producten die een inbreuk op intellectuele eigendomsrechten kunnen uitmaken; of
- XIII. pseudo farmaceutica of andere neutraceutische producten met illegale of twijfelachtige gezondheids- of medische claims of die extreme resultaten beloven (tenzij zulks slechts een klein deel van de activiteiten van de Handelaar uitmaakt).

6.3 Ingeval BC niet (of niet tijdig) beschikt over de gegevens en documenten die voor het sluiten en/of de uitvoering van het Contract zijn vereist, of indien die gegevens en documenten niet stroken met wat in het Contract wordt vereist, heeft BC, onverminderd overige rechten en rechtsmiddelen, het recht om (i) te weigeren een contract te sluiten, (ii) de uitvoering van het Contract op te schorten, of (iii) het Contract volledig of gedeeltelijk te beëindigen.

6.4 De Handelaar garandeert dat de UitbetalingsiBAN zijn bankrekening is. Indien zou blijken dat dit niet het geval zou zijn, is BC niet aansprakelijk voor bedragen van Betalingstransacties die naar de UitbetalingsiBAN zijn overgemaakt.

6.5 De Handelaar zal de logo's van de Acceptatiedienst duidelijk zichtbaar in zijn pand of op zijn website/app plaatsen om aan (potentiële) Betalers te communiceren welke betaalmerken hij accepteert. BC bezorgt de Handelaar het nodige materiaal hiervoor. De merken mogen niet worden gebruikt op een wijze die goedkeuring impliceert van een product, dienst of derde partij standaard voor authenticatie. Verdere instructies met betrekking tot het gebruik van de logo's zijn te vinden op <https://brand.bancontact.com/>. BC kan wijzigingen aanbrengen in deze instructies. Dergelijke wijzigingen zijn voor de Handelaar van toepassing na verloop van één maand nadat hij van deze wijzigingen bericht heeft ontvangen van BC. De in de Acceptatiedienst opgenomen betaalmerken mogen niet worden gediscrimineerd ten opzichte van andere acceptatiemerken en dienen op gelijkwaardige wijze en met dezelfde relevantie te worden getoond als de andere acceptatiemerken of andere betaalmethoden, qua grootte, kleur, positie, etc.

6.6 De Handelaar zal geen toeslagen aanrekenen aan Betalers voor het aanvaarden van betalingen via de Acceptatiedienst. Hij zal niet aangeven dat er een minimum- of maximumbedrag vereist is om betalingen via de Acceptatiedienst te aanvaarden anders dan deze die de betalingsschema's kunnen opleggen.

6.7 De Handelaar zal duidelijk melding maken van enig retour-, terugbetalings- en annuleringsbeleid dat de teruggave van goederen of annulering van diensten beperkt, indien van toepassing, alvorens een Betalingstransactie wordt geïnitieerd. Voor in-store transacties moet de Handelaar de Betaler informeren over

de voorwaarden voor de teruggave, terugbetaling of annulering van de transactie. Voor transacties op afstand moet de Handelaar:

- een link opnemen naar zijn algemene voorwaarden die expliciet het retour-, terugbetalings- of annuleringsbeleid vermeldt; of
- een tekst in het betalingsproces (check-out) opnemen waarin het retour-, terugbetalings- of annuleringsbeleid wordt vermeld.

De consument moet het beleid erkennen door een bewuste en ondubbelzinnige actie uit te voeren, zoals het aanklikken van een selectievakje of iets dergelijks.

6.8 De Platform Beheerder (of "Admin") heeft toegang tot het Handelaarsportaal en kan namens de Handelaar verder specifieke toegangsrechten tot het Handelaarsportaal verlenen. De Admin(s) heeft (hebben) toegang tot het Handelaarsportaal onder de verantwoordelijkheid van de Handelaar. Meer informatie en instructies over het gebruik van het Handelaarsportaal kan worden geraadpleegd <https://www.bancontact.com/nl/professioneel/handelaarsportaal-gids>.

7 BETALINGSTRANSACTIES AANVAARDEN

7.1 Gegevens voor Betalingstransacties

7.1.1 Om de Betaler de Betalingstransactie te laten autoriseren, zal de Handelaar een QR-code (Quick Response code) tonen die de Betaler scant met een App, of zal hij automatisch een betaallink creëren die de Betaler naar zijn App leidt, of zal hij een andere door BC verstrekte technologie voor het initiëren van een betaling gebruiken.

7.1.2 Het is de Handelaar niet toegestaan om de door BC geleverde QR-codes op een andere manier te gebruiken dan om Betalers de mogelijkheid te bieden betalingen te doen voor producten en/of diensten via de Acceptatiediensten.

7.2 Uitbetaling van Betalingstransacties

7.2.1 Enkel Betalingstransacties goedgekeurd door de bank van de Betaler worden gecrediteerd aan de Handelaar.

De Handelaar stemt ermee in dat elke succesvolle Betalingstransactie door de bank van de Betaler wordt gecrediteerd op de bankrekening van BC. De geldmiddelen ontvangen op deze bankrekening worden gescheiden van de eigen geldmiddelen van BC. De Handelaar kan via de API een reconciliatierapport opvragen met een overzicht van de individuele Betalingstransacties en Terugbetalingen geïnitieerd via de API gedurende een bepaalde periode. Het reconciliatierapport kan ook worden gedownload van het Handelaarsportaal.

7.2.2 BC stelt de Handelaar op de hoogte van de (status van) Betalingstransacties. Deze status wordt verstrekt via de API en/of het Handelaarsportaal.

7.2.3 Indien BC via de API of het Handelaarsportaal de status "Geslaagd" (succeeded) aan de Handelaar verstrekt, garandeert BC de afwikkeling van die Betalingstransactie. Afwikkeling betekent dat het brutobedrag van de Betalingstransactie via de rekening van BC wordt overgemaakt naar het UitbetalingsIBAN van de Handelaar. De enige uitzonderingen op deze garantie zijn: (i) BC mag om regelgevende redenen niet overgaan tot de uitbetaling of (ii) de bank van de Handelaar blokkeert de uitbetaling. BC heeft geen verdere verplichtingen en/of verantwoordelijkheden voor de uitvoering van een Betalingstransactie.

7.2.4 Indien één van de UitbetalingIBAN's van de Handelaar ten onrechte en/of onterecht is gecrediteerd,

bijvoorbeeld als gevolg van een technische of administratieve fout, dient de Handelaar het betreffende bedrag onmiddellijk aan BC terug te betalen.

7.3 Geschillen

In geval van een geschil over de succesvolle verwerking van een Betalingstransactie of Terugbetaling, aanvaardt BC enkel aansprakelijkheid indien de Handelaar als bewijs een digitaal ondertekend bevestigingsbericht met status geslaagd (succeeded) kan voorleggen in overeenstemming met de technische documentatie in de Integratiegids. Indien de Handelaar gebruik maakt van een QR code op een sticker of QR code met vast bedrag en/of bericht, aanvaardt BC aansprakelijkheid indien de Handelaar het bewijs bijbrengt dat de transactie de status 'Succeeded' heeft in het Handelaarsportaal.

7.4 Bulking

Tenzij uitdrukkelijk anders werd overeengekomen, zal BC de geldmiddelen ontvangen met betrekking tot succesvol verwerkte individuele Betalingstransacties namens de Handelaar innen en in bulk (gegroepeerd) uitbetalen. BC zal zijn bank instrueren om het totale bedrag van alle succesvol geïncasseerde Betalingstransacties verwerkt gedurende een periode van 24 uur na de bulk sluitingstijd (bepaald door de Handelaar) over te maken naar de bankrekening van de Handelaar (Uitbetalings-IBAN) op de volgende Werkdag.

Het groeperen van individuele Betalingstransacties in een enkele Bulk uitbetaling is gebaseerd op Bulk Instructies. De Bulk ID kan bij elke individuele Betalingstransactie als parameter worden ingesteld, waardoor de Bulk instructie wordt gewijzigd en de Handelaar de samenstelling van individuele uitbetalingsbatches kan controleren.

De Handelaar kan BC verzoeken om de UitbetalingsIBAN('s) waarop de uitbetalingen worden gecrediteerd te wijzigen. De Handelaar kan dergelijke verzoeken sturen via het contactformulier op het Handelaarsportaal en op de Business website van BC.

BC kan met voorafgaande kennisgeving de frequentie van de uitbetalingen en van de reconciliatierapporten wijzigen.

7.5 Chargebacks en Representments

Chargebacks en Representments worden niet geïnitieerd door de Handelaar maar door ofwel de bank van de Betaler (Chargeback) ofwel door BC (Representment).

Zodra BC een Chargeback ontvangt van de bank van de Betaler, is het Chargeback bedrag verschuldigd door de Handelaar aan BC. BC behoudt zich het recht voor om het totale bedrag van Chargebacks verwerkt tijdens een Werkdag af te trekken van het totale bedrag van succesvolle Betalingstransacties verwerkt tijdens diezelfde dag en alleen het nettobedrag aan de Handelaar uit te betalen. Indien het totaalbedrag aan Chargebacks het totaalbedrag aan Betalingstransacties voor een bepaalde Werkdag overschrijdt, wat resulteert in een negatief saldo, zal er geen uitbetaling plaatsvinden en wordt het negatieve saldo overgedragen naar de volgende Werkdag(en). In dat geval wordt de uitbetaling hervat zodra het uitstaande negatieve saldo is gecompenseerd door het totale bedrag aan inkomende Betalingstransacties voor die bepaalde Werkdag. Zoniet zal BC een verzoek tot uitbetaling doen voor het bedrag van de Chargebacks. Daarna analyseert BC de Chargeback en beoordeelt of de claim kan worden weerlegd met een Representment. BC kan om aanvullend bewijsmateriaal vragen, dat de Handelaar zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 15 dagen moet indienen.

Zodra BC een Representment initieert richting de bank van de Betaler, is het Representmentsbedrag door BC verschuldigd aan de Handelaar. Standaard wordt het totaalbedrag van de Representments die tijdens een bepaalde Werkdag zijn verwerkt, opgeteld bij het totaalbedrag van de geslaagde Betalingstransacties die tijdens diezelfde Werkdag zijn verwerkt en uitbetaald in één betaling (in geval van positief saldo) aan de UitbetalingsIBAN.

8 GESCHILLENBEHEER

Zelfs nadat een Betalingstransactie succesvol is geautoriseerd door de Betaler, goedgekeurd door de bank van de Betaler en afgewikkeld door BC richting de Handelaar, is het nog steeds mogelijk dat deze transactie achteraf wordt betwist door de Betaler. Vaak voorkomenderedenen die door Betalers worden aangehaald om een volledig verwerkte transactie te betwisten zijn: goederen of diensten werden niet geleverd, zijn beschadigd of niet zoals beschreven, verwerkingsfouten zoals onjuist bedrag of dubbele debitering.

De regels en procedures voor het beheer van geschillen tussen de Betaler, de bank van de Betaler, BC en de Handelaar verschillen naargelang de gebruikte betaalmethode.

Voor Wero kan elk geschil aanleiding geven tot een Chargeback, behalve in het geval waar de Betaler beweert geen toestemming te hebben gegeven voor de transactie.

De Handelaar zal het Chargeback risico effectief minimaliseren door passende procedures toe te passen voor het beoordelen en aanvaarden van orders en het indienen van transacties.

Voor elke Chargeback wordt een niet-terugbetaalbare Chargebackvergoeding aangerekend aan de Handelaar. Voor elke Chargeback kan het Chargeback-bedrag worden afgetrokken van de uitbetaling of afzonderlijk in rekening worden gebracht.

Aangezien Chargebacks na de datum van de betreffende transactie kunnen ontstaan, erkent en aanvaardt de Handelaar dat BC ook na beëindiging van het Contract gerechtigd blijft Chargebacks en Chargeback vergoedingen te verhalen op de Handelaar met betrekking tot alle Chargebacks die zich voordoen met betrekking tot transacties verricht tijdens de looptijd van het Contract, tot het verstrijken van de periode die de EPI schemaregels bepalen.

9 OPTIONELE DIENSTEN

9.1 De volgende diensten zijn optionele diensten. Voor zover de Handelaar van dergelijke diensten gebruik maakt, of in het Contract heeft aangegeven van dergelijke diensten gebruik te zullen maken, zijn de onderstaande voorwaarden van toepassing.

9.2 Void dienst

9.2.1 De Handelaar kan de activering van de void functionaliteit aanvragen als onderdeel van de Acceptatiedienst. Deze dienst kan aan de Handelaar worden verleend op voorwaarde dat hij de Void API integreert in zijn systemen en infrastructuur in overeenstemming met de relevante secties in het Development Portal.

9.2.2 Indien een dergelijke integratie succesvol is verlopen, zal BC de fondsen van de relevante betalingen, die zijn geblokkeerd, aanhouden totdat:

- i. de Handelaar BC de bevestiging van die Betalingstransactie heeft verstrekt via de relevante Void API in overeenstemming met hetgeen is beschreven op het Development Portal;
- ii. de Handelaar aan BC de annulering van die Betalingstransactie via de relevante Void API heeft bezorgd overeenstemming met hetgeen is beschreven op het Development Portal; of
- iii. een periode van 168 uur is verstreken sinds de Betalingstransactie is aangemaakt in de systemen van BC (void time-out periode).

9.2.3 Indien BC een dergelijke bevestiging ontvangt, is de status van de Betalingstransactie "geslaagd"

(succeeded). Indien BC een dergelijke annulering ontvangt, of indien de periode zoals hierboven vermeld in (iii) is verstreken, zal BC alle redelijke inspanningen leveren om de geldmiddelen van die Betalingstransactie terug te geven aan de relevante Betaler en zal BC de Handelaar de bevestiging geven dat de Betalingstransactie is vernietigd (voided).

9.3 Terugbetalingsdienst

9.3.1 Indien Betalingstransacties worden gegroepeerd in overeenstemming met artikel 7.4 ('bulking') en de Handelaar de Digitale Handtekening(en) heeft geïmplementeerd in overeenstemming met de beschrijving in het Development Portal, kan de Handelaar Terugbetalingen initiëren via een specifieke API. Deze dienst wordt aangeboden aan de Handelaar mits hij de Refund API integreert in zijn systemen en infrastructuur in overeenstemming met de relevante secties in het Development Portal.

9.3.2 Een Handelaar kan, om welke reden dan ook, beslissen om een Betaler geheel of gedeeltelijk terug te betalen voor een eerder uitgevoerde Betalingstransactie. Een dergelijke terugbetaling wordt geïnitieerd door de Handelaar jegens BC door gebruik te maken van de Refund API. Standaard wordt het totale bedrag aan terugbetalingen verwerkt tijdens een Werkdag afgetrokken van het totale bedrag aan geslaagde Betalingstransacties verwerkt tijdens diezelfde dag en wordt enkel het nettobedrag uitbetaald aan de Handelaar. Hiertoe houdt BC een lopend saldo bij van geslaagde Betalingstransacties en Refunds per opeenvolgende periode. Terugbetalingsverzoeken worden geweigerd indien deze zouden resulteren in een negatief saldo voor de lopende bulkingperiode.

9.3.3 Het gebruik van deze API om Terugbetalingen te initiëren is toegestaan voor Betalingstransacties: (i) die zijn gebulkt (ii) waarvoor de status Geslaagd is verstrekt; en (iii) die niet langer dan één (1) jaar daarvoor zijn aangemaakt.

10 BC ACTIVA

10.1 De Handelaar gebruikt de BC Activa in overeenstemming met de bepalingen van het Contract of instructies die aan hem zijn verstrekt. De BC Activa zijn strikt persoonlijk en niet-overdraagbaar en de Handelaar mag ze niet wijzigen, kopiëren of reproduceren. BC kan de BC Activa op elk moment wijzigen om de werking van de Acceptatiedienst te verbeteren of om enige andere reden.

10.2 Bij ontvangst van de BC Activa neemt de Handelaar alle vereiste maatregelen ter beveiliging van de BC Activa, de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken en zijn paswoord dat toegang verleent tot het Handelaarsportaal.

10.3 De Handelaar informeert BC onmiddellijk – telefonisch of, indien onmogelijk, per e-mail (de contactgegevens zijn vermeld in het Contract of op de website van BC) – indien hij kennis heeft van:

- verlies, diefstal, onrechtmatig of niet toegestaan gebruik van BC Activa, middelen die toegang verstreken tot BC Activa of een van de andere gepersonaliseerde veiligheidstoepassingen; of
- virussen, spyware, onbevoegde toegang tot BC Activa, een technisch incident of fouten die gevaar kunnen opleveren voor de beveiliging van de Acceptatiedienst, BC Activa of middelen van toegang tot BC Activa of een van de andere gepersonaliseerde veiligheidsoplossingen.

10.4 Onmiddellijk na deze kennisgeving dient de Handelaar BC een e-mailbevestiging te sturen waarin de datum, tijd en alle andere relevante gegevens staan vermeld, zo hij dat niet al heeft gedaan.

10.5 Bij de ontvangst van deze kennisgeving kan BC passende maatregelen nemen om (verder) misbruik van BC

Activate voorkomen, door onder meer toegang tot de BC website, het Development Portal, het Handelaarsportaal en/of de API's te blokkeren.

10.6 De Handelaar garandeert dat personen die namens hem toegang tot BC Activa hebben, de contractuele verplichtingen waaronder deze van dit artikel 10 naleven.

10.7 Op verzoek dient de Handelaar onmiddellijk de BC Activa, de gepersonaliseerde veiligheidsoplossingen en de instrumenten om de Acceptatiedienst te gebruiken of toegang daartoe te krijgen, te vernietigen of aan BC te retourneren (voor zover retournering mogelijk is).

11 SYSTEEMEISEN EN BEVEILIGING

11.1 De Handelaar dient instructies en voorschriften van BC voor de implementatie, toegang en het gebruik van BC Activa na te leven. Daarnaast moet de Handelaar zorgen voor voldoende beveiligingsmaatregelen ter bescherming van de veiligheid en stabiliteit van de verbinding met de BC Activa en met de infrastructuur van BC.

11.2 BC kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die de Handelaar zou lijden als gevolg van i) het niet correct functioneren van de apparatuur of software van de Handelaar, ii) het niet opvolgen van BC's instructies of iii) het niet voldoen aan de voorwaarden voor de implementatie van, toegang tot en gebruik van de BC Activa. Indien de Handelaar een derde inschakelt voor de implementatie van BC Activa blijft de Handelaar volledig aansprakelijk jegens BC voor de handelingen van die derde.

11.3 BC of een door BC ingeschakelde derde, zijn/is bevoegd om de apparatuur, hardware en software te inspecteren die de Handelaar aanwendt om de Acceptance Dienst te gebruiken, alsmede om na te gaan of de Handelaar aan de beveiligingsvereisten voldoet.

11.4 In geval van een ernstig veiligheidsincident of een datalek, zal de Handelaar op verzoek zijn volledige medewerking verlenen aan de wetshandhavingsautoriteiten, aan de Bancontact Acquirer, aan EPI of aan BC.

12 ONDERBREKING VAN DIENSTEN

12.1 Afwijzing en opschorting van Betalingstransacties

12.1.1 BC kan i) weigeren om een Betalingstransactie geheel of gedeeltelijk te verwerken of ii) een Betalingstransactie geheel of gedeeltelijk opschorten, indien:

- er twijfel bestaat over de geldigheid van de Betalingstransactie of over de identiteit of bevoegdheid van de persoon die de instructie Betalingstransactie heeft gegeven; de instructie is onvolledig of onjuist;
- de Betalingstransactie redelijkerwijs in strijd is met de toepasselijke wet- of regelgeving;
- de Betalingstransactie een bepaald bedrag overschrijdt dat voor de Betaler geldt, en/of in strijd is met artikel 6.2;
- er redenen zijn om aan te nemen dat er sprake is van onrechtmatig of frauduleus gebruik van de Acceptatiedienst, door de Handelaar of zijn klanten, of van onregelmatigheden in verband met de beveiliging daarvan;
- de Chargeback volumes of aantal fraudegevallen voor de Betalingstransacties van de Handelaar hoger zijn of waarschijnlijk hoger gaan worden dan de niveaus die voor BC aanvaardbaar zijn;
- De Handelaar leeft zijn contractuele of wettelijke verplichtingen niet na;
- De wet of regelgeving, de Acquirer, EPI of een bevoegde overheid vereist dit van BC;
- Of om een andere dringende of gerechtvaardigde reden.

12.1.2 BC kan een Betalingstransactie die het als “geslaagd” heeft gemeld niet meer afwijzen of opschorten, behalve zoals uiteengezet in artikel 7.2.3.

12.1.3 Tenzij de wet- of regelgeving dit verbiedt, stelt BC de Handelaar in kennis van zijn weigering om een Betalingsopdracht uit te voeren en, indien redelijk, van de redenen van de weigering en de procedure voor het herstellen van feitelijke fouten die aanleiding voor de weigering waren.

12.2 Blokkering

12.2.1 BC is zijn bevoegd om het het Handelaarsportaal, de API-sleutels, de in het verkooppunt geïntegreerde betalingsfunctionaliteit en/of de Acceptatiedienst te blokkeren om redenen die verband houden met i) de beveiliging daarvan of ii) verdenking van onjuist(e), onbevoegd(e) of frauduleuze toegang daartoe of frauduleus gebruik daarvan of (iii) bij excessieve volumes aan Chargebacks of (iv) indien een overheidsinstantie dit vraagt. Blokkering van een dienst gebeurt enkel in de gevallen waar dit strict noodzakelijk is en in de mate dat deze maatregel proportioneel is met het probleem dat zich stelt.

12.2.2. Indien de Handelaar in gebreke blijft om facturen te betalen, kan BC het gebruik van de Acceptatiedienst blokkeren of opschorten mits de betaaltermijn is verstreken en de Handelaar hierop werd gewezen.

12.2.3 In geval van een blokkering stelt BC de Handelaar, indien mogelijk, vooraf in kennis van de blokkering en de redenen daarvan, tenzij bedoelde kennisgeving in strijd is met objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen of op grond van wet- of regelgeving beperkt of verboden is. De blokkering wordt opgeheven zodra er geen reden meer voor is.

13 AANSPRAKELIJKHEID en VRIJWARING

13.1 Elke partij is aansprakelijk voor alle door de andere partij geleden schade veroorzaakt door het niet nakomen van een van haar verplichtingen onder het Contract.

13.2 De totale aansprakelijkheid van elk der partijen voor vorderingen in verband met dit Contract zal niet hoger zijn dan een bedrag gelijk aan het totale bedrag van alle vergoedingen betaald onder het Contract in de periode van 12 maanden direct voorafgaand aan de datum van de gebeurtenis die aanleiding geeft tot de vordering.

13.3 Geen van de partijen is aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade. Indirecte schade of gevolgschade bestaat uit, maar is niet beperkt tot, gederfde winst, reputatieschade; de kosten van de aankoop van een gelijkwaardige dienst of product en verlies van zakelijke activiteiten, commerciële kansen, goodwill, verwachte besparingen, klanten en contracten, ongeacht of het verlies of de schade voorzienbaar was.

13.4 BC is niet aansprakelijk voor verlies of schade geleden door de Handelaar of door een derde als gevolg van het niet nakomen door de Handelaar van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst.

13.5 Dit artikel 13 beperkt niet de aansprakelijkheid van een partij voor schade of verlies veroorzaakt door haar opzet of zware natlatigheid.

13.6 De Handelaar vrijwaart BC voor directe schade en kosten (waaronder juridische kosten) die BC lijdt die voortvloeien uit of verband houden met onder andere:

- het betrokken raken van BC bij een geschil, rechtszaak, buitengerechtelijke procedure of buitengerechtelijke (regres)vordering tussen de Handelaar en een derde;
- de inning van bedragen die de Handelaar aan BC verschuldigd is in verband met het gebruik van de Acceptatiedienst door de Handelaar, voor zover de overeengekomen betalingstermijn is verstreken en BC de Handelaar daarvan in kennis heeft gesteld;
- een door de Handelaar ingeschakelde en/of gecontracteerde derde voor de implementatie van BC Activa en/of de Acceptatiedienst;
- het niet naleven van de Materialen door de Handelaar; en/of
- een door de Handelaar gepleegde of gefaciliteerde fraude.

14 GARANTIES

14.1 BC garandeert uitsluitend dat de Acceptatiedienst op het moment van het sluiten van het Contract vrij is van virussen, tijdbommen, Trojaanse paarden, wormen, drop dead devices of andere softwarecodes of routines die bedoeld zijn om de software te beschadigen, tenzij indien deze niet door BC ontdekt hadden kunnen worden. BC geeft geen garantie of waarborg dat de Acceptatiedienst, de App of de BC Assets ten allen tijde beschikbaar zijn, noch dat deze vrij zal zijn van fouten of gebreken.

14.2 Het Handelaarsportaal of BC websites kunnen links naar websites van derden bevatten, of deze websites kunnen links naar de Handelaarsportaal of BC websites bevatten. BC is niet aansprakelijk voor de werking, het gebruik of de inhoud van deze websites van derden.

15 OVERMACHT

BC is niet aansprakelijk voor gebeurtenissen die het gevolg zijn van iets buiten de controle van BC, zoals bijvoorbeeld natuurrampen, oorlog of terreurdaden, arbeidsconflicten, stakingen, uitval of niet-functioneren van clearing- en afwikkelingsdiensten, stroomuitval, wet- en regelgeving van nationale, buitenlandse en internationale administratieve of gerechtelijke autoriteiten.

In dergelijke gevallen neemt BC de redelijk vereiste acties en maatregelen om de negatieve gevolgen voor de Handelaar te beperken.

16 DUUR EN BEËINDIGING

16.1 Het Contract wordt voor onbepaalde tijd aangegaan.

16.2 Elke partij kan het Contract op elk moment schriftelijk beëindigen (getekende brief of email); indien de Handelaar per e-mail opzegt moet deze email vanaf een e-mailadres verstuurd worden dat hij BC eerder heeft medegedeeld), met inachtneming van een opzegtermijn van minstens één (1) maand. Alle bedragen die de Handelaar uit hoofde van het Contract aan BC verschuldigd is, worden bij beëindiging onmiddellijk opeisbaar.

16.3 Niettegenstaande hetgeen voorafgaat mag BC in de volgende gevallen het Contract onmiddellijk beëindigen, de toegang tot de Acceptatiedienst blokkeren en/of de levering van de diensten aan de Handelaar opschorten zonder dat BC de Handelaar enige vergoeding hoeft te betalen:

- indien de leveringen van de Acceptatiedienst aan de Handelaar in strijd is met enige regelgeving;

- indien werd vastgesteld of indien BC redelijkerwijs kan vermoeden dat de Handelaar de Acceptatiedienst gebruikt of heeft gebruikt voor activiteiten of doeleinden die i) in strijd zijn met wet- of regelgeving, ii) de reputatie van BC kunnen schaden of iii) de integriteit van het financiële systeem ondermijnen;
- indien BC van een toezichthouder of overheidsinstelling, van de Acquirer of van EPI de opdracht krijgen tot opschorting of beëindiging;
- indien de Handelaar de Acceptatiedienst niet meer voor zijn beroep of bedrijf gebruikt en tijdens minstens zes (6) maand geen Betalingstransactie ontving;
- ingeval van faillissement, insolventie, opschorting van betaling, ontbinding of liquidatie of een soortgelijke procedure (of een aanvraag daartoe) van de Handelaar;
- indien de Handelaar een API gebruikt voor iets anders dan het in het Contract beoogde doel;
- indien het aantal terugboekingen en/of Refunds of Chargebacks voor Betalingstransacties wezenlijk afwijkt van het gemiddelde (met inachtneming van uw bedrijfssector);
- indien BC een abnormaal aantal pre-disputes of andere klachten van Payers ontvangen over de Handelaar;
- indien de Handelaar in gebreke blijft om belangrijke contractuele verplichtingen na te leven en, in ieder geval, indien hij tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit artikelen 6, 11, 19, 20 en 22 of fraude pleegt (of wanneer een overheidsinstantie zulks heeft beweerd); en/of
- indien er (bewaarend of uitvoerend) beslag wordt gelegd of anderszins verhaal wordt gezocht op de vorderingen van de Handelaar op BC.

17 OVERDRAAGBAARHEID

BC kan het Contract of (een deel van) zijn rechten en/of plichten uit hoofde van het Contract zonder beperkingen aan een derde overdragen. De Handelaar gaat hiermee akkoord en verleent zo nodig zijn medewerking aan bedoelde overdracht. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van BC (i) kan de Handelaar zijn rechten en plichten uit hoofde van het Contract niet overdragen en (ii) kunnen de vorderingen van de Handelaar op BC niet worden overgedragen of bezwaard met een pandrecht, voorrecht of een ander zekerheidsrecht. BC zal haar toestemming niet onredelijkerwijze weigeren, maar deze is ten minste afhankelijk van het uitvoeren door BC van de vereiste “ken-uw-cliënt”-procedures met betrekking tot de begunstigde van de overdracht.

18 COMMUNICATIE

18.1 Kennisgevingen in het kader van het Contract kunnen elektronisch worden gedaan aan die adressen en contactpersonen die in het Contract zijn opgenomen (bedrijfs- en CDD-informatie).

18.2 BC zal instructies en overige informatie met betrekking tot de diensten uitsluitend in elektronische vorm aan de Handelaar verstrekken. Op verzoek van de Handelaar zal BC een papieren exemplaar van de Overeenkomst aan de Handelaar ter beschikking stellen.

18.3 Wanneer de Handelaar contact opneemt met BC, kan hij verzocht worden zich te identificeren volgens de methode of het document dat BC heeft vastgesteld. BC kan aanvullende controles uitvoeren. De Handelaar wordt eventueel gevraagd vragen te beantwoorden ter bevestiging van zijn identiteit. De Handelaar kan BC telefonisch bereiken tussen 9u en 18u van maandag tot vrijdag. BC communiceert in het Engels, Frans of Nederlands. De contactgegevens van BC staan vermeld in het Contract en op de website van BC.

18.4 Indien de Handelaar het Contract via een Partner heeft ontvangen (en de contactgegevens van deze Partner daarin zijn vermeld), kan de Handelaar ook aan zijn contractuele informatie- en meldingsplichten voldoen door in plaats van BC deze Partner te informeren of op de hoogte te brengen.

19. GEGEVENSBESCHERMING

19.1 BC en de Handelaar verbinden zich ertoe om, als afzonderlijke verwerkingsverantwoordelijken, te voldoen aan hun respectieve verplichtingen onder de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming, met inbegrip van de Verordening (EU) 2016/679 (beter bekend als de Algemene Verordening Gegevensbescherming of “GDPR”) en de Belgische wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens. Zij zullen redelijkerwijs en te goeder trouw samenwerken om elkaar bij te staan bij het nakomen van hun respectieve verplichtingen onder de GDPR, met inbegrip van (maar niet beperkt tot):

a. Reageren op verzoeken van betrokkenen: het onverwijld informeren van de andere partij over elk verzoek dat wordt ontvangen van een betrokkene met betrekking tot persoonsgegevens die in het kader van deze overeenkomst worden gedeeld, indien van toepassing, en het verlenen van redelijke bijstand bij het reageren op dergelijke verzoeken (bijv. verzoeken om toegang, rectificatie, wissing, beperking of gegevensportabiliteit).

b. Kennisgeving van inbreuk op gegevens: het zonder onnodige vertraging informeren van de andere partij zodra deze zich bewust wordt van een inbreuk in verband met persoonsgegevens die gevolgen kan hebben voor de betrokkenen van de andere partij, en het verlenen van redelijke medewerking en informatie ter ondersteuning van noodzakelijke kennisgevingen van inbreuk of herstelmaatregelen.

c. Samenwerking op het gebied van regelgeving: elkaar, voor zover redelijkerwijs mogelijk, bijstaan in verband met vragen, audits of onderzoeken door toezichthoudende autoriteiten met betrekking tot de persoonsgegevens die worden gedeeld of waarop gezamenlijk invloed wordt uitgeoefend in het kader van het Contract.

d. Beveiligingsmaatregelen: coördinatie, waar nodig, over het implementeren van passende technische en organisatorische maatregelen om een beveiligingsniveau te waarborgen dat is afgestemd op het risico dat is verbonden aan de verwerking van gedeelde persoonsgegevens.

Deze clausule creëert geen gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen.

19.2 De Handelaar stemt er uitdrukkelijk mee in dat BC de persoonsgegevens uitsluitend en noodzakelijk gebruikt voor het verstrekken van de betalingsdiensten aan de Handelaar, in overeenstemming met artikel 94(2) van de tweede Richtlijn Betalingsdiensten zoals geïmplementeerd in de toepasselijke wetgeving.

19.3 De Handelaar heeft het privacy statement van BC ontvangen, de meest recente versie kan steeds geraadpleegd worden op de website van BC.

19.4 Toegang tot en delen van gegevens volgens de EU Data Act

Als zakelijke gebruiker heeft de Handelaar, in overeenstemming met Verordening (EU) 2023/2854 betreffende geharmoniseerde regels voor eerlijke toegang tot en gebruik van gegevens (de “EU Data Act”), het recht op toegang tot de gegevens, inclusief niet-persoonsgebonden gegevens, die worden gegenereerd door zijn gebruik van de Acceptatiedienst. Dit omvat gegevens afkomstig van apparaten, toepassingen of digitale interfaces die verbonden zijn met de dienstinfrastructuur van BC. Op verzoek van de Handelaar stelt BC deze gegevens beschikbaar in een gestructureerd, algemeen gebruikt en machineleesbaar formaat.

De Handelaar kan BC ook de instructie geven om deze gegevens te delen met een derde partij van zijn keuze, met inachtneming van de toepasselijke wettelijke, technische, contractuele en beveiligingsvereisten of -beperkingen. BC zorgt ervoor dat een dergelijke overdracht op een veilige manier gebeurt en in overeenstemming met zijn vertrouwelijkheidsverplichtingen. Verzoeken tot toegang of verder delen van gegevens moeten schriftelijk worden ingediend en kunnen onderworpen zijn aan een controle van de identiteit en/of bevoegdheid van de Handelaar. De Handelaar kan zijn verzoek richten aan onze klantendienst via dpo@bancontact.com.

Houd er rekening mee dat wanneer de gegevens ook persoonsgegevens bevatten, de verwerking en het delen daarvan onderworpen blijven aan de GDPR en de toepasselijke nationale wetgeving inzake gegevensbescherming, en dat aanvullende verificatie of rechtvaardiging vereist kan zijn.

20. VERTROUWELIJKHEID

20.1 Vertrouwelijke Informatie betekent alle informatie en gegevens van de ene partij (de bekendmakende partij) die aan de andere partij (de ontvangende partij) bekend worden gemaakt in verband met het Contract, en die (i) als vertrouwelijk wordt aangeduid, of (ii) op het moment van bekendmaking redelijkerwijs als vertrouwelijk moet worden opgevat, ongeacht of deze al dan niet uitdrukkelijk als vertrouwelijk wordt aangeduid. Vertrouwelijke Informatie omvat de voorwaarden van het Contract, maar niet de informatie die voor BC noodzakelijk is om een Betalingstransactie uit te voeren. De ontvangende partij geeft Vertrouwelijke Informatie alleen door aan haar verbonden ondernemingen, agenten, vertegenwoordigers, adviseurs, accountants/auditors en werknemers die deze Vertrouwelijke Informatie moeten kennen voor de uitvoering van het Contract, die op de hoogte zijn gesteld van de vertrouwelijke aard van de Vertrouwelijke Informatie en die zich ertoe verplichten deze Vertrouwelijke Informatie vertrouwelijk te behandelen.

20.2 De ontvangende partij stemt ermee in dat zij samen met haar verbonden ondernemingen, agenten, vertegenwoordigers, adviseurs, accountants/auditors en werknemers:

- a) alle Vertrouwelijke Informatie die door de bekendmakende partij ivm het Contract is verstrekt, vertrouwelijk zal behandelen, en
- b) geen Vertrouwelijke Informatie van de bekendmakende partij op welke wijze dan ook, geheel of gedeeltelijk, openbaar zal maken of zal gebruiken, voor welk doel dan ook en op welk tijdstip dan ook, anders dan voor het doel waarin het Contract voorziet.

20.3 Deze clausule is niet van toepassing op informatie:

- (ii) die algemeen beschikbaar is of wordt voor het publiek, anders dan als gevolg van een openbaarmaking door de ontvangende partij in strijd met het Contract;
- (iii) die in het bezit was van de ontvangende partij voorafgaand aan de bekendmaking aan haar door of namens de bekendmakende partij;
- (iv) die op niet-vertrouwelijke basis ter beschikking komt van de ontvangende partij uit een andere bron dan de bekendmakende partij die niet verplicht is deze informatie vertrouwelijk te houden;
- (v) die onafhankelijk door de ontvangende partij is ontwikkeld; of
- (vi) waarvan de andere partij uitdrukkelijk schriftelijk heeft bevestigd dat de informatie niet vertrouwelijk is.

20.4 In het geval dat een ontvangende partij wettelijk wordt gedwongen om Vertrouwelijke Informatie die is verstrekt in het kader van het Contract openbaar te maken, zal deze ontvangende partij – voor zover wettelijk toegestaan of praktisch mogelijk – de bekendmakende partij hiervan onverwijld schriftelijk in kennis stellen, zodat de bekendmakende partij een beschermingsbevel of ander passend rechtsmiddel kan aanvragen en/of kan afzien van naleving van deze bepalingen inzake vertrouwelijkheid. De ontvangende partij maakt alleen het wettelijk vereiste minimale deel van de Vertrouwelijke Informatie bekend.

20.5 Partijen nemen ten aanzien van door hen ontvangen Vertrouwelijke Informatie dezelfde zorgplicht en

waarborgen in acht als ten aanzien van hun eigen vertrouwelijke informatie.

20.6 Alle Vertrouwelijke Informatie die in het kader van het Contract wordt verstrekt, blijft het exclusieve eigendom van de bekendmakende partij. Onmiddellijk na afloop of beëindiging van het Contract om welke reden dan ook, zal de ontvangende partij aan de bekendmakende partij alle originelen en kopieën overhandigen van materiaal in welke vorm dan ook dat de Vertrouwelijke Informatie bevat of vertegenwoordigt en dat in haar bezit is, of zal zij dit vernietigen op verzoek van de bekendmakende partij met betrekking tot dergelijke Vertrouwelijke Informatie, voor zover dit redelijk en praktisch mogelijk is en op voorwaarde dat zij dergelijke informatie mag behouden om te voldoen aan toepasselijke wetgeving of intern beleid.

20.7 De verplichtingen van partijen op grond van dit artikel 20 gelden gedurende de looptijd van het Contract en blijven gelden voor een extra termijn van vijf jaar na beëindiging van het Contract.

21 INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

21.1 Aan de Handelaar wordt een strikt persoonlijke, niet-exclusieve en niet-overdraagbare licentie verleend om de software op zijn systeem te installeren en om het Handelaarsportaal en de Acceptatiedienst te gebruiken, in het kader van de levering van de Acceptatiedienst en in overeenstemming met deze Voorwaarden. Intellectuele eigendomsrechten worden niet overgedragen. Deze licentie vervalt wanneer het Contract eindigt.

21.2 BC (en/of de partij die BC het gebruiksrecht heeft verleend) behouden (behoudt) alle rechten op de BC Activa, alsmede alle rechten op alle informatie, aanbevelingen en (overige) verleende diensten.

21.3 De handelsnamen, handelsmerken en logo's van Wero en Bancontact zijn eigendom van BC of van zijn licentiegevers. Aan de Handelaar wordt een persoonlijk, niet-exclusief recht verleend om de naam van BC, het handelsmerk en logo met betrekking tot de Acceptatiedienst, te gebruiken, maar uitsluitend in het kader van de levering van de Acceptatiedienst. Dit recht omvat niet het recht om aan andere partijen een sublicentie te geven. De Handelaar zal de instructies volgen die zijn neergelegd in de 'style guide' die op de website van BC wordt gepubliceerd, en erkent dat die kunnen evolueren. Indien BC de Handelaar vraagt om het gebruik van deze merken te staken, doet de Handelaar dit binnen de 15 Werkdagen.

21.4 Tijdens de looptijd van het Contract is BC gerechtigd om, op niet-exclusieve basis, zonder enige vorm van eigendom te verkrijgen, de naam, het handelsmerk en logo van de Handelaar te gebruiken om aan te geven dat de Handelaar de Acceptatiedienst gebruikt, om Betalers naar de verkooppunten van de Handelaar door te verwijzen, voor getrouwheidsprogramma's en voor zijn marketingmaterialen. Dit gebruik is conform de eventuele instructies van de Handelaar, voor zover deze instructies op heldere wijze aan BC werden meegedeeld en BC over een redelijke termijn beschikt om ze te implementeren.

21.5 Bij beëindiging van het Contract moet de Handelaar onmiddellijk elk gebruik van merk, logo en naam van de Acceptatiedienst staken en verwijdt hij binnen de 15 Werkdagen de Acceptatiedienst (met inbegrip van handelsmerk, logo en naam) van zijn online shop, verkooppunt(en), website of andere communicatiekanalen.

21.6 De Handelaar mag de (inhoud van de) BC Activa niet wijzigen, kopiëren, verkopen of een licentie daarvoor verlenen om afgeleide werken daarvan te maken of om deze te gebruiken om een link, hypertext of dieplink van of naar een website van BC te maken.

21.7 Met inachtneming van de hierin opgenomen beperkingen, zal BC de Handelaar vrijwaren tegen elke vordering van een derde die stelt dat de Acceptatiedienst inbreuk maakt op de intellectuele eigendomsrechten van die derde of deze rechten onrechtmatig toe-eigent, en zal BC het bedrag van een nadelig eindvonnis of schikking betalen.

21.8 BC is niet aansprakelijk voor de integratie van de Acceptatiedienst met de Handelaar, voor zover deze integratie door of namens de Handelaar is geschied. Daarnaast heeft BC geen verplichtingen of

aansprakelijkheid voortvloeiend uit het gebruik van de Acceptatiedienst of enig Product nadat BC de Handelaar heeft aangemaand dit gebruik te staken. De hierin voorziene rechtsmiddelen zijn de enige en exclusieve rechtsmiddelen voor vorderingen van derden wegens inbreuk op intellectuele eigendomsrechten door BC.

21.9 Voor elke claim die onder dit artikel 21 valt, zal BC naar eigen keuze: (i) de gebruiksrechten van het vermeende inbreukmakende deel van de Acceptatiedienst verwerven; (ii) het vermeende inbreukmakende deel van de Acceptatiedienst vervangen door een niet-inbreukmakend alternatief; (iii) het vermeende inbreukmakende deel van de Acceptatiedienst zodanig wijzigen dat het geen inbreuk meer uitmaakt; of (iv) het vermeende inbreukmakende deel van de Acceptatiedienst of het Contract beëindigen.

21.10 De verplichtingen onder dit artikel 21 zijn enkel van toepassing indien de Handelaar: (a) BC onverwijld schriftelijk in kennis stelt van de vordering; (b) BC toelaat om de verdediging en de regeling van de vordering te controleren; en (c) redelijkerwijze met BC samenwerkt bij de verdediging en de regeling van de vordering. In geen geval zal de Handelaar instemmen met een regeling van een vordering die een verbintenis inhoudt, anders dan de betaling van geld, zonder de schriftelijke toestemming van BC.

21.11 De Handelaar zal geen van volgende handelingen stellen:

- enig toestel, software, proces, dossier of ander middel of technologie aanwenden, zoals bijvoorbeeld virussen, paard van Troje of cancelbots, om BC Activa schade te berokkenen of ermee te interfereren of om enige gegevens uit het Handelaarsportaal of het Developer Portal te bemachtigen;
- zich toegang verschaffen, of dit te proberen, tot niet-publieke BC systemen, programma's, data of diensten;
- technische beperkingen van BC Activa te omzeilen of gedeactiveerde of niet toegestane functionaliteiten mogelijk maken
- handelingen verrichten of uitproberen die met de normale werking van BC Activa interfereren of het gebruik ervan door anderen impacteert; of een onredelijk of verhoudingsgewijze overdreven gebruik maken van het Handelaarsportaal en
- de gegevens waartoe de Handelaar via het Handelaarsportaal toegang heeft voor andere doeleinden gebruiken dan voor het voorwerp van het Contract.

21 INFORMATIE EN AUDIT

De Handelaar verbindt zich ertoe een controleerbare kopie bij te houden van alle documenten met betrekking tot de Betalingstransacties en de bestelling en levering van zijn producten of diensten gedurende een periode van tien (10) jaar na de datum waarop de transactie werd verwerkt door BC. De kopie van de te bewaren documenten omvat, maar is niet beperkt tot: verzendingsgegevens, facturen voor de geleverde producten of diensten en alle contacten met de Betaler.

Op eerste verzoek van BC verstrekt de Handelaar alle informatie ter beoordeling van zijn naleving van de contractuele verplichtingen, zijn financiële status, solvabiliteit en liquiditeit, en alle andere informatie die BC redelijkerwijze kan vereisen zoals de huidige feitelijke of verwachte data van de leveringen van de Handelaar, de geschatte gemiddelde tijd tussen de authenticatie van een transactie en de gerelateerde leveringsdata,

BC heeft het recht om op elk ogenblik een audit uit te voeren om na te gaan of de Handelaar zijn contractuele verplichtingen nakomt. De Handelaar erkent dat Acquirers, betalingschema's of toezichhoudende/regulerende of wetshandhavende autoriteiten eveneens auditrechten kunnen uitoefenen. De Handelaar zal zijn volledige medewerking verlenen aan een dergelijke audit, bijvoorbeeld door toegang te verlenen tot lokalen, interviews met

personeelsleden te vergemakkelijken en alle documenten of informatie te verstrekken die BC redelijkerwijze kan eisen. Hij zal hetzelfde verkrijgen van zijn leveranciers of dienstverleners.

BC en de Handelaar dragen elk hun eigen kosten van deze audit. Indien de audit echter niet-naleving door de Handelaar aan het licht brengt, draagt de Handelaar de volledige kosten van de audit.

23 TOEPASSELIJK RECHT, GESCHILLEN

Het Contract is onderworpen aan het Belgisch recht. De rechtbanken van Brussel zijn exclusief bevoegd.

24 DIVERSE BEPALINGEN

24.1 Indien de Handelaar de Overeenkomst elektronisch ondertekent, gaat hij ermee akkoord i) dat deze elektronische handtekening voldoet aan de wettelijke vereisten inzake toerekenbaarheid en integriteit, en ii) dat een elektronische handtekening rechtsgevolgen heeft en een geldig en voldoende bewijs vormt dat de Handelaar ermee instemt gebonden te zijn door de Overeenkomst.

24.2 BC is niet verplicht gegevens langer te bewaren dan de wettelijke bewaartermijn.

24.3 BC heeft te allen tijde het recht om alle vorderingen van BC op de Handelaar ongeacht of deze opeisbaar zijn, te verrekenen met vorderingen die de Handelaar heeft op BC, ongeacht of deze opeisbaar zijn en ongeacht de valuta waarin deze vorderingen luiden.

24.4 Indien enige bepaling van de Overeenkomst op enig moment onwettig, ongeldig of niet-afdwingbaar is of wordt, zal dit op geen enkele wijze de wettigheid, geldigheid of afdwingbaarheid van de overige bepalingen aantasten of schaden.

Niettemin zal BC in dat geval één of meer nieuwe bepalingen vaststellen die zoveel mogelijk aansluiten bij de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling(en).

24.5 Wanneer de Overeenkomst bepaalt dat iets 'schriftelijk' moet zijn, omvat dit ook e-mail of andere elektronische berichten, op voorwaarde dat de integriteit en authenticiteit van het elektronische bericht met een redelijke mate van zekerheid kan worden geverifieerd.

24.6 BC en de Handelaar verklaren en garanderen elk dat (i) hij de volledige bevoegdheid en autoriteit heeft om deze Overeenkomst uit te voeren en al hun verplichtingen onder deze Overeenkomst na te komen, (ii) hij voldoet aan alle toepasselijke wet- en regelgeving, en (iii) hij een onafhankelijke aannemer is voor alle doeleinden en verantwoordelijk en aansprakelijk zal zijn voor zijn eigen belastingen, sociale bijdragen en alle andere belastinggerelateerde zaken.

23.7 Verzuim of vertraging van een partij bij de uitoefening van een recht of rechtsmiddel onder het Contract zal niet worden beschouwd als een verklaring van afstand van dat recht of rechtsmiddel. Geen verklaring van afstand is van kracht tenzij deze schriftelijk wordt gedaan en ondertekend is door de partij die de verklaring van afstand doet.

25. EVOLUTIE VAN DE VOORWAARDEN

BC kan elke bepaling van het Contract, met inbegrip van deze Algemene Voorwaarden, te allen tijde wijzigen. BC zal de Handelaar op de hoogte brengen van dergelijke wijzigingen uiterlijk één maand voor de datum waarop deze wijzigingen van kracht worden. De Handelaar wordt geacht de wijzigingen te hebben aanvaard tenzij hij BC vóór de datum van de voorgestelde inwerkingtreding ervan in kennis stelt dat hij de wijzigingen niet aanvaardt. In dat geval eindigt de overeenkomst op de dag van inwerkingtreding van de wijzigingen en worden alle vorderingen van BC op de Handelaar onmiddellijk opeisbaar. De opzegtermijn van één maand is niet vereist

wanneer de wijziging wordt opgelegd door dwingend recht of voor technische wijzigingen die geen invloed hebben op de wezenlijke verplichtingen van partijen.