

Algemene Voorwaarden

European Merchant Services B.V.

1 Deze Voorwaarden

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden ("Voorwaarden") zijn van toepassing tussen European Merchant Services B.V. ("Fiserv", "Clover", "EMS", "wij", "ons" of "onze") en uw bedrijf, zoals gespecificeerd in de Merchantovereenkomst, ("u", "uw") en maken deel uit van de Overeenkomst (zoals hieronder gedefinieerd). In deze Voorwaarden worden u en wij individueel aangeduid als "Partij", en gezamenlijk als "Partijen".

2 Definities en interpretatie

- 2.1 De met een hoofdletter geschreven termen die in de Overeenkomst (zoals hieronder gedefinieerd) worden gebruikt hebben de betekenis die in de volgende definities wordt gegeven:

Account: Geen betaalrekening, maar de gegevens die wij gebruiken met betrekking tot uw Transacties en waarmee wij onze financiële rechten en verplichtingen jegens u kunnen beoordelen en/of vaststellen.

Overeenkomst: De overeenkomst tussen u en ons, bestaande uit de Merchantovereenkomst, deze Voorwaarden, indien van toepassing, eventuele Aanvullende Voorwaarden en de Documentatie.

Aanvullende Voorwaarden: Alle aanvullende voorwaarden die deel uitmaken van deze Voorwaarden. De Aanvullende Voorwaarden kunnen gelijktijdig met deze Voorwaarden of op een later moment tussen u en ons worden overeengekomen.

Toepasselijke Regelgeving: Alle geldende wetten, voorschriften, beleidsregels, instructies, aanbevelingen of andere wettelijk bindende bepalingen die op u en/of ons van toepassing zijn met betrekking tot de Overeenkomst. Voor alle duidelijkheid: de Toepasselijke Regelgeving omvat richtlijnen van toezichthoudende autoriteiten en de Betaalschema's, de Schemaregels en normen van de betaalkaartenindustrie (zoals PCI-DSS).

Toepasselijke Privacyregelgeving: Alle Toepasselijke Regelgeving met betrekking tot gegevensbescherming en/of gegevensprivacy, zoals Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad (GDPR), en alle nationale wetgeving ter uitvoering van de GDPR, evenals alle andere relevante wet- en regelgeving met betrekking tot gegevensbescherming die van toepassing is op de Partijen.

Autorisatie: De specifieke fase binnen een Transactie waarin wij, namens u, goedkeuring vragen aan de Uitgevende Instelling om de legitimiteit en toereikendheid van het Betaalinstrument van een Klant voor een bepaald bedrag te bevestigen, nadat de Klant een betaling heeft geïnitieerd. Een dergelijke bevestiging resulteert in een betalingsverplichting voor de Uitgevende Instelling. Werkwoordsvormen die zijn afgeleid van "Geautoriseerd" hebben de overeenkomstige betekenis.

Saldo: De tegoeden die nog op uw Account staan nadat we de toepasselijke Vergoedingen, de Reserve (indien van toepassing) en andere inhoudingen in overeenstemming met de Overeenkomst in mindering hebben gebracht of de tegoeden die nog op uw Account staan zonder dergelijke inhoudingen, afhankelijk van het verrekeningsmodel dat tussen u en ons is overeengekomen.

Bankrekening: Uw aangewezen bankrekening bij een gereguleerde kredietinstelling in een lidstaat van de Europese Economische Ruimte, waarop we uitbetalingen doen in overeenstemming met de Overeenkomst.

Kaart: Een fysieke of virtuele kaart uitgegeven door of namens een financiële instelling waarmee de kaarthouder Transacties kan initiëren. Een Kaart omvat ook (mobiele) apparaten die geschikt zijn voor elektronische betalingen, zoals smartphones, tablets of wearables, die voor dezelfde doeleinden worden gebruikt.

Card-Not-Present-/CNP-transactie: Een Transactie met betrekking tot uw producten/services, waarbij de Klant die de Transactie initieert niet fysiek op uw bedrijfslocatie aanwezig is wanneer de betaling wordt gedaan.

Chargeback: Het proces dat een Klant of Uitgevende Instelling in overeenstemming met de relevante Schemaregels initieert om een Verwerkte Transactie te betwisten.

Klant: Ieder individu, iedere organisatie of iedere entiteit die een Transactie met u aangaat (of wil aangaan) in verband met de producten/services die u hen aanbiedt.

DCC: Alle aan u geleverde Services waarmee uw Klanten Transacties kunnen initiëren in hun eigen valuta, in het geval u uw producten/services in een andere valuta aanbiedt.

DCC-aanbieder: Een door ons goedgekeurde externe serviceprovider die DCC aan u aanbiedt.

Voorwaarden van de DCC-aanbieder: De specifieke voorwaarden die door de DCC-aanbieder kunnen worden opgelegd met betrekking tot het gebruik van DCC, zoals afzonderlijk kan worden overeengekomen tussen u en de DCC-aanbieder.

Documentatie: Alle gidsen, handleidingen, instructies of andere informatie die door ons wordt uitgegeven met betrekking tot het gebruik van (specifieke delen van) de Services, zoals gepubliceerd op onze website of toegankelijk via de Merchant Portal.

Ingangsdatum: De datum vermeld in de Merchantovereenkomst, zijnde de datum waarop de Overeenkomst in werking treedt.

EMS-systemen: De systemen, software en (andere) infrastructuur die door ons worden ontwikkeld, gebruikt en/of onderhouden om de Services aan u te leveren. De EMS-systemen omvatten onder andere de Gateway en de Merchant Portal.

Vergoedingen: Alle bedragen die u aan ons dient te betalen voor het gebruik van onze Services, met inbegrip van bedragen die verband houden met de Verwerking van Transacties en andere gebeurtenissen.

Gateway: De aan u geleverde software en/of services die als brug fungeren tussen de Merchantsystemen, ons en (de systemen en/of infrastructuren van) de Betaalschema's.

Uitgevende Instelling: De bank of financiële instelling die, onder andere, Kaarten uitdeeft aan Klanten en door hen geïnitieerde Transacties autoriseert en afwikkelt aan een acquirer of andere door de begunstigde aangewezen partij.

Merchantovereenkomst: Het document dat u ondertekent tijdens uw onboarding, dat uw (bedrijfs)gegevens bevat en waarin de Services die wij aan u leveren worden gespecificeerd.

Merchantsystemen: De software, hardware en infrastructuur die u gebruikt om verschillende aspecten van uw bedrijfsactiviteiten in verband met de Services te beheren.

Merchant Portal: Het voor u toegankelijke platform, waarmee u onder andere Transacties kunt bekijken, toegang hebt tot de Documentatie en diverse andere informatie en de instellingen van de Services kunt wijzigen en dat dient als kanaal waarlangs wij mededelingen met betrekking tot de Services kunnen doen.

Uitbetaling: Een door ons verrichte betaling vanaf uw Saldo naar uw Bankrekening.

Betaalinstrument: Elk specifiek instrument of mechanisme dat door een Klant wordt gebruikt om een Transactie te initiëren, zoals een Kaart, een elektronische autorisatie voor automatische incasso/domiciliëring, of voor andere vormen van (elektronische) Betaalmethoden.

Betaalmethode: De categorie of optie die u aanbiedt aan de Klant en die de Klant kiest om betalingen te verrichten, zoals (debet- of credit)kaarten of iDEAL.

Betaalschema: Een netwerk of organisatie (zoals VISA en Mastercard) die Schemaregels opstelt en beheert en de overdracht van tegoeden tussen verschillende belanghebbenden bij de Verwerking van Transacties vergemakkelijkt.

Persoonsgegevens: Alle informatie met betrekking tot een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, zoals gedefinieerd in de Toepasselijke Privacyregelgeving.

Point-of-Sale-/POS-transactie: Een Transactie met betrekking tot uw producten/services, waarbij de Klant die de Transactie initieert fysiek op uw bedrijfslocatie aanwezig is wanneer de betaling wordt gedaan.

Privacybeleid: [Dit document](#) waarin wordt beschreven hoe wij Persoonsgegevens verwerken uit hoofde van de Overeenkomst.

Verwerking: De activiteiten die door ons in het kader van de Services worden ondernomen om de Autorisatie van bedragen in verband met door uw Klanten geïnitieerde Transacties te vergemakkelijken, verrekening te innen bij de relevante Uitgevende Instellingen en/of Betaalschema's, en uitbetalingen te doen.

Refund: Het door u geïnitieerde proces om een voltooide Transactie terug te draaien, resulterend in een terugbetaling aan de Klant via de Betaalmethode die voor de oorspronkelijke Transactie is gebruikt.

Reserve: De tegoeden die wij blokkeren op of opzijzetten van uw Account als bescherming tegen potentiële financiële risico's, zoals Chargebacks.

Schemaregels: Alle regels, (werkings)voorschriften, procedures en ontheffingen die door de Betaalschema's worden uitgegeven.

Services: Alle oplossingen voor betalingsverwerking en aanverwante services die we zijn overeengekomen om aan u te leveren. De Services omvatten onder meer alle activiteiten die wij verrichten in het kader van Verwerking, het ter beschikking stellen van (toegang tot) de Gateway en de Merchant Portal, fraudepreventie, rapportage en Klantensupport en worden nader gespecificeerd in de Merchantovereenkomst.

Terminal: Elk fysieke apparaat dat en/of elke softwaretoepassing die dient als communicatie-interface tussen het door de Klant gekozen Betaalinstrument en het betaalnetwerk voor de in de Overeenkomst bepaalde doeleinden.

Terminal-aanbieder: Het bedrijf dat, afzonderlijk of via ons, de Terminals aan u heeft geleverd, zoals overeengekomen in de Merchantovereenkomst.

Terminal-aanbiedervoorwaarden: De specifieke voorwaarden die door de Terminal-aanbieder worden opgelegd voor het gebruik van elke Terminal, zoals afzonderlijk overeengekomen tussen u en de Terminal-aanbieder.

Voorwaarden: Deze "Algemene Voorwaarden" en eventuele Aanvullende Voorwaarden die van toepassing zijn op uw gebruik van de Services en die een onlosmakelijk onderdeel vormen van de Overeenkomst tussen ons, zoals in de loop van de tijd gewijzigd en/of aangevuld.

Transactie: Een financiële transactie na uw aanvaarding van een Betaalinstrument, met betrekking tot een door een Klant voor uw producten/services geïnitieerde betaling.

Transactiegegevens: Alle specifieke details met betrekking tot een voltooide Transactie, zoals de datum, het tijdstip, het betalingsbedrag, informatie over u of een Klant, de locatie, referentie-/autorisatiecodes, valuta en eventuele relevante voorwaarden.

- 2.2 In deze Voorwaarden verwijzen "**schriftelijk**" en "**schriftelijke**" naar elektronische communicatie, verwijzen enkelvoudige woorden naar het meervoud en omgekeerd, verwijzen personen naar personen, vennootschappen, partnerschappen, vennootschappen met beperkte aansprakelijkheid en andere (rechts) personen.
- 2.3 Wij behouden ons het recht voor om deze Voorwaarden en de voorwaarden van elke Merchantovereenkomst van tijd tot tijd te wijzigen. Wijzigingen worden bindend dertig dagen nadat wij u daarvan op de hoogte hebben gesteld. Als u het niet eens bent met de voorgestelde wijzigingen, moet u ons dit binnen dertig dagen na ontvangst van onze kennisgeving schriftelijk laten weten. Die kennisgeving vormt een beëindiging van de Overeenkomst, beëindiging die van kracht wordt wanneer de voorgestelde wijzigingen van kracht worden.

3 De Services

- 3.1 Wij leveren de Services aan u, in overeenstemming met de voorwaarden en bepalingen in de Overeenkomst. We kunnen echter niet garanderen dat onze Services ononderbroken toegankelijk zijn, onder andere omdat we afhankelijk zijn van factoren van derden. De bijzonderheden en de draagwijdte van de Services die wij aan u verlenen, met inbegrip van de Vergoedingen en eventuele toepasselijke beperkingen, worden uitgebreid beschreven in de Merchantovereenkomst en/of de Merchant Portal.

- 3.2 U moet de Services gebruiken in overeenstemming met de draagwijdte en de restricties zoals gespecificeerd in de Merchantovereenkomst en/of de Merchant Portal. Het is strikt verboden om de Services te gebruiken voor doeleinden die buiten die draagwijdte en restricties vallen. Onze Services mogen uitsluitend worden gebruikt voor het verrichten van Transacties die rechtstreeks verband houden met de producten of services die u aanbiedt. Alle andere doeleinden, waaronder het aanbieden van de mogelijkheid dat Klanten geld opnemen, zijn uitdrukkelijk verboden.
- 3.3 Het is uw verantwoordelijkheid ervoor te zorgen dat de Services correct worden geïmplementeerd en dat ze compatibel zijn met uw Merchantsystemen. Het is ook uw verantwoordelijkheid ervoor te zorgen dat uw Merchantsystemen compatibel blijven en daartoe de nodige updates uit te voeren. Alle kosten in verband met het integreren en updaten van uw Merchantsystemen zijn voor uw rekening.
- 3.4 Wij behouden ons het recht voor om (bepaalde delen van de) Services te beperken, op te schorten of te beëindigen, bijvoorbeeld wanneer bepaalde omstandigheden met betrekking tot uw activiteit veranderen. U erkent dat wij niet aansprakelijk zijn voor kosten en/of schade als gevolg van zulke acties.
- 3.5 Wij behouden ons het recht voor om wijzigingen aan te brengen in de Services. In het geval van belangrijke wijzigingen die uw rechten en verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst substantieel beïnvloeden, brengen wij u op de hoogte voordat die wijzigingen van kracht worden. Als zulke wijzigingen een aanzienlijk negatief effect hebben, hebt u het recht om de Overeenkomst te beëindigen. Opdat die beëindiging van kracht zou worden, is het belangrijk dat u ons daarvan op de hoogte stelt binnen een redelijke termijn voordat de wijzigingen in werking treden.
- 3.6 Als u problemen ervaart die de Services onbruikbaar maken volgens de voorwaarden in de Overeenkomst, moet u die onmiddellijk aan ons melden. Wij verbinden ons ertoe om u tijdens de Nederlandse kantooruren ondersteuning te bieden met betrekking tot uw gebruik van de Services. Voor klachten over onze Services moet de procedure worden gevolgd die beschreven staat op onze website.

4 Betaalmethoden

- 4.1 In het kader van de Services kunt u de overeengekomen Betaalmethoden aanbieden aan uw Klanten. U geeft ons hierbij de toestemming om alle informatie die wij van u hebben verzameld aan het relevante Betaalschema te verstrekken zoals vereist is voor een correcte uitvoering van de Overeenkomst.
- 4.2 Voor bepaalde Betaalmethoden zullen wij betalingen namens u innen en periodiek Uitbetalingen aan u verrichten in overeenstemming met artikel 12 van deze Voorwaarden. Voor andere Betaalmethoden waarbij geen sprake is van inning, ontvangt u echter rechtstreeks betalingen van het betreffende Betaalschema of de betreffende Uitgevende Instelling.
- 4.3 De beschikbaarheid en acceptatie van elke Betaalmethode zijn onderhevig aan de voorwaarden, beleidslijnen en condities van derden. U bent verplicht dergelijke voorwaarden, beleidslijnen en bepalingen na te leven. Het is mogelijk dat u afzonderlijke overeenkomsten moet sluiten met derden die deze Betaalmethoden aanbieden. Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor kosten en/of schade als gevolg van het niet beschikbaar zijn, weigeren, opschorten, beëindigen of mislukken van een Betaalmethode, ongeacht of dit het gevolg is van technische problemen, beperkingen opgelegd door derden of andere factoren waarover wij geen controle hebben.
- 4.4 Wij behouden ons het recht voor om bepaalde Betaalmethoden stop te zetten of aanvullende voorwaarden en Vergoedingen op te leggen voor uw toegang tot die Betaalmethoden, vanwege factoren zoals belangrijke wijzigingen in Betaalschema's, prestatieproblemen, uw kredietwaardigheid of gestegen kosten in verband met die Betaalmethoden. Wij zullen redelijke inspanningen leveren om u vooraf op de hoogte te stellen van zulke wijzigingen of stopzettingen met betrekking tot de Betaalmethoden die u gebruikt.

5 Onboarding

- 5.1 U dient ons alle informatie te verstrekken die vereist is uit hoofde van de Toepasselijke Regelgeving en die wij aan u vragen. Dit omvat specifieke details over de Services die u van plan bent te gebruiken, de Betaalmethoden die u van plan bent aan te bieden aan uw Klanten, het Vergoedingenmodel en de onlinelocaties van waaruit u uw producten/services wilt aanbieden aan uw Klanten. Wij gebruiken die informatie om een Merchantovereenkomst op te stellen, die naar u wordt gestuurd voor ondertekening. De Merchantovereenkomst wordt pas van kracht nadat wij hebben bevestigd dat het proces in verband met uw onboarding met succes werd voltooid, ingevolge artikel 5.2 hierna. Na die bevestiging wordt de Merchantovereenkomst geacht van kracht te zijn vanaf de Ingangsdatum.
-

- 5.2 Wij zullen aanvullende controles, verificaties en/of beoordelingen uitvoeren, waaronder de verificatie van uw identiteit, evaluatie van uw kredietwaardigheid en controle of de Toepasselijke Regelgeving wordt nageleefd ("KYC-controles"). U geeft ons toestemming om uw informatie voor die doeleinden te delen met externe service- en dataleveranciers. Als de KYC-controles zijn uitgevoerd, beslissen wij of wij u als merchant toelaten. Daarbij nemen wij verschillende factoren in overweging, waaronder de mate waarin u zich houdt aan de Toepasselijke Regelgeving, de Schemaregels, ons risico- en acceptatiebeleid en de wettelijke regels voor klantacceptatie. Als uw aanvraag is goedgekeurd, brengen wij u op de hoogte van uw bevestigde status als onze merchant. Vervolgens kunt u de Services implementeren en gebruiken in overeenstemming met onze Documentatie en andere verstrekte instructies. U erkent dat wij periodiek KYC-controles uitvoeren, ook na uw onboarding.

6 Merchant Portal

- 6.1 Nadat uw merchantstatus is bevestigd en als dat tussen u en ons is overeengekomen, verlenen wij u toegang tot de Merchant Portal door u uw inloggegevens te verstrekken. U moet die inloggegevens veilig bewaren in overeenstemming met artikel 9.
- 6.2 Dat een Transactie op de Merchant Portal niet onmiddellijk verschijnt kan te wijten zijn aan verschillende factoren, waaronder netwerkcongestie, technische beperkingen en externe afhankelijkheden. Uw gebruik van gegevens waartoe u toegang hebt via de Merchant Portal is voor eigen risico en wij wijzen elke aansprakelijkheid af voor kosten en/of schade die u oploopt doordat u op die gegevens vertrouwt.
- 6.3 U hebt het recht om uw werknemers of andere personen die namens u werken toestemming te geven om de Merchant Portal te gebruiken. U bent er echter voor verantwoordelijk dat zij de Overeenkomst naleven. Het gebruik dat die bevoegde personen van onze Services maken valt bovendien onder uw eigen aansprakelijkheid. U garandeert en verklaart dat wij ervan uit mogen gaan dat gebruikers die zich authenticeren als specifieke individuen de benodigde autorisatie bezitten om u of uw bedrijf te vertegenwoordigen. Uw bedrijf is wettelijk gebonden aan alle berichten die worden verzonden met behulp van de aangewezen authenticatiemiddelen die door ons zijn verstrekt of toegewezen.

7 Uw algemene verplichtingen

- 7.1 U dient de Services te gebruiken in overeenstemming met de Toepasselijke Regelgeving en de Overeenkomst. U mag geen producten/services aanbieden of Transacties verrichten die in strijd zijn met de Toepasselijke Regelgeving, de openbare zedelijkheid, de openbare orde of die anderszins onze reputatie kunnen schaden. Wij zijn niet verplicht om u op de hoogte te stellen van wijzigingen in de Toepasselijke Regelgeving.
- 7.2 U dient alle vergunningen en toestemmingen te verkrijgen die uit hoofde van de Toepasselijke Regelgeving vereist zijn voor uw onderneming en bijbehorende activiteiten. Dat wij de Services aan u leveren bevestigt niet dat u over de vereiste vergunningen en toestemmingen beschikt.
- 7.3 Als wij u om informatie of documentatie vragen of nodig hebben voor de uitvoering van de Overeenkomst en de naleving van de Toepasselijke Regelgeving, dan moet u ervoor zorgen dat de informatie en/of documentatie die u ons verstrekt nauwkeurig, volledig en actueel is. U garandeert en verklaart dat de verstrekte informatie geen inbreuk maakt op de rechten van derden. U moet ons onmiddellijk op de hoogte stellen van wijzigingen of updates in de informatie die u ons hebt verstrekt, zoals wijzigingen of updates in de juridische structuur van uw bedrijf of de uiteindelijke begunstigden.

8 Uw verplichtingen tegenover Klanten

- 8.1 U dient uw Klanten expliciet te informeren over het al dan niet accepteren van specifieke Betaalinstrumenten. Voor POS-transacties moet u die informatie duidelijk zichtbaar ophangen bij de ingang van uw activiteitsruimte en op elke Terminal. Voor CNP-transacties moet die informatie op uw website of relevante elektronische platforms worden meegedeeld voordat Klanten een overeenkomst met u aangaan. Voor CNP-transacties moet u ook uitgebreide informatie op uw website plaatsen, zodat de Klant zijn rechten en plichten in zijn relatie met u kan begrijpen, met inbegrip van alle relevante details over de producten/services die u aanbiedt, uw algemene voorwaarden, Refund-beleid, contactgegevens van de klantenservice, zakenadres, leveringsbeleid, beleid inzake de bescherming van consumentengegevens en alle andere essentiële informatie die vereist is door de Toepasselijke Regelgeving. U moet ervoor zorgen dat die informatie nauwkeurig, up-to-date en gemakkelijk toegankelijk is voor uw Klanten. Als u logo's, handelsmerken of andere intellectuele eigendommen van de Betaalschema's gebruikt voor de genoemde doeleinden, garandeert u dat u die gebruikt in overeenstemming is met de licenties en eventuele verdere richtlijnen die door de relevante houders van intellectuele eigendomsrechten zijn verstrekt.

- 8.2 U stemt ermee in geen betalingen te accepteren van Klanten die gebruik maken van een Betaalinstrument als er een vermoeden is van onbevoegd of frauduleus gebruik. In zulke gevallen moet u verdachte activiteiten onderzoeken volgens de procedures die in de Documentatie worden beschreven. Daarnaast kunnen wij aanvullende voorwaarden opleggen voor het accepteren van een Betaalinstrument, voorwaarden waaraan u zich dient te houden.
- 8.3 U mag Klanten alleen een vergoeding in rekening brengen voor het gebruik van een specifiek Betaalinstrument of kosten in rekening brengen die hoger zijn dan de direct gemaakte kosten als dat is toegestaan uit hoofde van de Toepasselijke Regelgeving. Indien toegestaan en als u van plan bent om een dergelijke vergoeding in rekening te brengen, verbindt u zich ertoe om elke Klant hierover te informeren voordat de betaling wordt geïnitieerd.
- 8.4 U dient vragen van uw Klanten over uw producten en/of services en het gebruik van Betaalmethoden onmiddellijk te behandelen. Het is niet onze verantwoordelijkheid om klachten van uw klanten over u of uw producten/services af te handelen. Als wij klachten of claims van Klanten ontvangen die moeten worden onderzocht of waarbij actie moet worden ondernomen, behouden wij ons het recht voor om die zaken naar eigen goeddunken aan te pakken. Zulke acties kunnen extra kosten met zich meebrengen, naargelang ons oordeel.
- 8.5 Als een sterke clientverificatie mogelijk is voor een Transactie, wordt u sterk aangeraden om die in te schakelen. Als u geen klantverificatie implementeert of weigert dat te doen wanneer dat mogelijk is, aanvaardt u het risico van onbevoegde Transacties en bent u aansprakelijk voor alle kosten en/of schade als gevolg van zulke onbevoegde Transacties.

9 Beveiliging

- 9.1 In overeenstemming met de Toepasselijke Regelgeving en eventuele aanvullende beveiligingsinstructies die wij verstrekken, moet u solide beveiligingsmaatregelen implementeren en die consequent handhaven om ongeoorloofd(e) toegang, gebruik of openbaarmaking van gevoelige informatie te voorkomen. Het gaat onder meer om de beveiliging van gegevens over Betaalinstrumenten en Klanten, waaronder gegevens over Betaalinstrumenten, vervaldata, beveiligingscodes, informatie die is opgeslagen op de chips of magneetstrips van Kaarten, Transactiegegevens en andere Klantgegevens. Verder verbindt u zich ertoe beveiligingsmaatregelen aan te passen of specifieke registraties en certificeringen, bv. PCI-DSS-certificaten, te verkrijgen als dat uit hoofde van de Toepasselijke Regelgeving vereist is.
- 9.2 U bent als enige verantwoordelijk voor de kosten, uitgaven en vergoedingen in verband met het implementeren, handhaven en verbeteren van beveiligingsmaatregelen. Bovendien gaat u ermee akkoord ons te vergoeden voor alle kosten en/of schade die voortvloeien uit het niet naleven van dit artikel 9. Als u de richtlijnen in dit artikel 9 niet naleeft, kan dat bovendien leiden tot een extra Vergoeding, naargelang ons oordeel.

10 Transacties en Transactiegegevens

- 10.1 U geeft ons hierbij de toestemming om Transacties namens u te verwerken. Hoewel wij ons redelijkerwijs inspannen om voor elke Transactie een Autorisatiebevestiging van het betreffende Betaalschema en/of de betreffende Uitgevende Instelling en betaling te verkrijgen, kunnen wij dit niet garanderen aangezien wij hier geen controle over hebben. In het kader van ons risicobeheerbeleid en in overeenstemming met de Toepasselijke Regelgeving voeren we reconciliaties, risicobeoordelingen en andere controles uit. Bovendien gaat u ermee akkoord dat wij alleen uitbetalingen doen als de Transacties met betrekking tot zulke bedragen in overeenstemming zijn met de Overeenkomst, ons risicobeheerbeleid en de Toepasselijke Regelgeving, en aan ons zijn verrekend door het relevante Betaalschema. Uitbetalingen worden gedaan volgens de overeengekomen betalingsfrequentie en alleen als er een positief Saldo is. Wij behouden ons het recht voor om aanvullende voorwaarden te stellen aan Transacties, waaronder beperkingen op het aantal Transacties binnen een bepaald tijdsbestek en specifieke minimale of maximale Transactiebedragen. Wij brengen u op de hoogte van alle verwachte aanvullende voorwaarden, tenzij dit vanwege dringende redenen niet mogelijk is.
- 10.2 In gevallen waarin uitbetalingen niet kunnen worden gedaan, behouden wij ons het recht voor om deze tegoeden over te schrijven naar onze eigen rekeningen in overeenstemming met de Toepasselijke Regelgeving. U heeft de mogelijkheid om informatie over tegoeden op te vragen binnen drie jaar na de datum van uw laatste Transactie of de beëindigingsdatum van de Overeenkomst, afhankelijk van wat zich het eerst voordoet. Vanaf dat moment brengen we maandelijks administratiekosten in rekening totdat wij uw opvragingsverzoek hebben ontvangen. Om een opvragingsverzoek in te dienen, neemt u contact met ons op via legal.nl@fiserv.com. Wij behouden ons dan het recht voor om, na beoordeling van uw verzoek op basis van de verstrekte informatie, deze administratiekosten in mindering te brengen op de tegoeden waarvoor u informatie hebt opgevraagd. Als u niet binnen deze termijn om teruggave verzoekt, komen uw rechten op enigerlei bedrag automatisch te vervallen en maken wij aanspraak op die tegoeden.

- 10.3 U dient kopieën te bewaren van alle Transactiegegevens, inclusief essentiële details zoals verzendinformatie indien relevant, facturen en alle correspondentie met Klanten met betrekking tot de Transacties. U dient deze gegevens te bewaren gedurende ofwel (i) twee jaar vanaf de datum waarop de Transactie is Verwerkt, (ii) ofwel de duur van een toepasselijke garantie voor de aangekochte producten of services, ofwel (iii) de periode die uit hoofde van de Toepasselijke Regelgeving is vereist, afhankelijk van welke periode het langste is. Als er inconsistenties optreden tussen uw bewaarde Transactiegegevens en onze administratie, hebben onze Transactiegegevens voorrang. Op ons verzoek dient u ons alle gevraagde Transactiegegevens te verstrekken, in het bijzonder in gevallen waarbij sprake is van Chargebacks, vermoedelijke frauduleuze activiteiten of op verzoek van een Betaalschema. Het niet verstrekken van zulke informatie kan ertoe leiden dat u de betreffende Transactiebedragen moet restitueren.

11 Refunds en Chargebacks

- 11.1 Als u Uitbetalingen hebt ontvangen, betekent dat niet dat u het recht hebt om ze te behouden. Transacties kunnen om verschillende redenen worden teruggedraaid, bijvoorbeeld vanwege inbreuken op Toepasselijke Regelgeving, Schemaregels of geschillen met Klanten. In zulke gevallen stelt u ons schadeloos voor bedragen die zijn uitbetaald of die wij verplicht zijn uit te betalen aan de Uitgevende Instelling, het Betaalschema of een andere relevante partij.
- 11.2 U hebt het recht om Refunds te initiëren in overeenstemming met de Toepasselijke Regelgeving en uw Refund-beleid. Als u een Refund niet verwerkt zoals vereist door de Toepasselijke Regelgeving en uw Refund-beleid, behouden wij ons het recht voor om die Refund namens u te verwerken. In zulk geval vorderen wij het Refund-bedrag en de bijbehorende kosten terug van uw Account, waarna dit bedrag via het relevante Betaalschema wordt overgemaakt naar de bankrekening van uw Klant. Aangezien Refunds afzonderlijke Transacties zijn, bent u jegens ons aansprakelijk voor het Refund-bedrag en eventuele bijbehorende Vergoedingen en andere kosten. Vanwege factoren zoals de regelingen en financiële relatie tussen de Klant en de betreffende Uitgevende Instelling kunnen wij echter niet garanderen dat de Klant het Refund-bedrag ontvangt. Daarnaast kunnen wij ervoor kiezen om in bepaalde gevallen geen Refund te verwerken, bijvoorbeeld wanneer uw Saldo ontoereikend is of wanneer dat verboden is uit hoofde van de Toepasselijke Regelgeving.
- 11.3 Uitgevende Instellingen en Klanten behouden het recht om Chargebacks te initiëren in overeenstemming met de relevante Schemaregels. Chargebacks zijn een inherent aspect van Transactieverwerking en kunnen verschillende oorzaken hebben, waaronder fraude, Transactiefouten, ontevredenheid van klanten of het niet ontvangen van uw producten/services. U verbindt zich er echter toe om Chargebacks tot een minimum te beperken, bijvoorbeeld door fraudepreventiemaatregelen te implementeren, nauwkeurige beschrijvingen te geven van de producten/services die u aanbiedt en te zorgen voor een uitstekende Klantenservice. Wij bieden u redelijke bijstand en ondersteuning bij het beheren en oplossen van Chargebacks en geschillen. Het is echter van essentieel belang dat u uw medewerking verleent bij Chargeback-onderzoeken en het oplossen van geschillen. In het kader van een Chargeback moet u derhalve zo snel mogelijk reageren op vragen en ons zo snel mogelijk alle gevraagde informatie verstrekken. U stemt ermee in dat u de volledige aansprakelijkheid draagt en ons schadeloos moet stellen voor Chargebacks die voortvloeien uit Transacties die via onze Services zijn Verwerkt, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, het betwiste bedrag, bijbehorende Vergoedingen, kosten en boetes. Daarnaast stemt u ermee in dat buitensporige Chargebacks kunnen leiden tot verschillende gevolgen, waaronder aanvullende Vergoedingen, boetes en beperkingen op onze Services, afhankelijk van de ernst van de situatie.

12 Vergoedingen en betaling

- 12.1 De levering van de Services aan u is onderworpen aan de Vergoedingen en (andere) kosten die worden gespecificeerd of waarnaar wordt verwezen in de Merchantovereenkomst. Aan ons verschuldigde bedragen zijn exclusief btw en andere toepasselijke belastingen en overheidsheffingen, tenzij expliciet anders wordt aangegeven. U bent verantwoordelijk voor het vaststellen en beheren van alle relevante belastingen of vergoedingen die verband houden met uw gebruik van de Services, inclusief voor de aanslag, inning en aangifte en voor de afdracht aan de relevante belastingautoriteiten. Indien nodig zullen wij de overeenkomstige belastingbedragen op uw Saldo in mindering brengen en ze aan de bevoegde belastingdienst overmaken.
- 12.2 Afhankelijk van de voorwaarden in de Overeenkomst, zullen we periodiek uitbetalingen doen na aftrek van de toepasselijke Vergoedingen en andere toegestane inhoudingen ("**Nettoverrekening**"). Als we zijn overeengekomen om uitbetalingen te doen zonder de Vergoedingen en andere kosten in mindering te brengen en die afzonderlijk in rekening te brengen ("**Brutoverrekening**"), behouden we het recht om op elk moment over te schakelen op een Nettoverrekening. Wij informeren u over dergelijke wijzigingen binnen een redelijke termijn na die overschakeling.
-

- 12.3 Het is niet toegestaan om een negatief Saldo aan te houden. Als het Saldo negatief is, moet u dit onmiddellijk weer positief maken. Als u betalingen ontvangt waar u geen recht op hebt, moet u die op ons verzoek onmiddellijk te restitueren. Bijgevolg verbindt u zich ertoe alle openstaande schulden aan ons onmiddellijk te vereffenen.
- 12.4 Het is verboden om uw betalingsverplichtingen op te schorten, bedragen in mindering te brengen of uw schulden te verrekenen met vorderingen die u tegen ons hebt. Anderzijds behouden wij ons het recht voor om onmiddellijke betaling van uitstaande bedragen te eisen, die te verrekenen met uw Saldo of betaling te innen via uw incassomachtiging/ domiciliëringsmandaat (indien van toepassing), met name in gevallen waarbij sprake is van verwachte Chargebacks.
- 12.5 Bij niet-betaling wordt u geacht in gebreke te zijn vanaf de datum van debitering en bent u de wettelijke handelsrente verschuldigd over het uitstaande bedrag. U dient uw schuld, inclusief rente en eventuele bijbehorende inningskosten, onmiddellijk te vereffenen.
- 12.6 Wij bezorgen u periodiek overzichten met betalingen en de toepasselijke Vergoedingen en andere kosten met betrekking tot de Overeenkomst. Nadat u die ontvangen hebt, moet u elk overzicht controleren en ons binnen dertig dagen op de hoogte stellen van eventuele fouten. Als u fouten niet binnen die termijn meldt, verklaart u zich akkoord met de accuraatheid van het overzicht.

13 Stichting en financiële zekerheden

- 13.1 Om de tegoeden die naar u worden overgemaakt of van u worden ontvangen te beschermen, hebben we een aparte rechtspersoon opgericht onder de naam **"Stichting Third Party Funds EMS"** (de **"Stichting"**). De Stichting is verantwoordelijk voor het aanhouden en beheren van de tegoeden met betrekking tot de Overeenkomst in overeenstemming met onze instructies. Betalingen die via de Stichting worden gedaan of ontvangen, worden beschouwd als betalingen aan of van ons. De Stichting kan niet aansprakelijk worden gesteld voor fouten in de overdracht en ontvangst van tegoeden. Bijgevolg doet u afstand van uw rechten om rechtsvorderingen tegen de Stichting in te dienen met betrekking tot die betalingen en gaat u ermee akkoord dergelijke vorderingen rechtstreeks bij ons in te dienen. Deze bepaling vormt een derdenbeding, waarmee u uitdrukkelijk instemt. U hebt geen recht op rente over de tegoeden die de Stichting namens u aanhoudt.
- 13.2 U vestigt een primair pandrecht ten gunste van ons op alle vorderingen die voortvloeien uit de Overeenkomst. Dit pandrecht strekt tot zekerheid van alle huidige en toekomstige vorderingen die wij tegen u hebben. U bevestigt uw bevoegdheid om dit pandrecht te verlenen en te vestigen en garandeert dat uw vorderingen niet bezwaard zijn door andere pandrechten. Wij erkennen en accepteren dit pandrecht. Wij behouden ons het recht voor om deze zekerheid zonder voorafgaande kennisgeving af te dwingen en ze toe te passen op alle huidige en toekomstige bedragen die uit hoofde van de Overeenkomst aan ons verschuldigd zijn.
- 13.3 Wij behouden ons het recht voor om een (doorlopende) Reserve aan te leggen, waarvan de hoogte kan variëren op basis van factoren, waaronder het volume van uw Transacties. Bovendien moet u aanvullende zekerheid te verstrekken voor uw komende verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst. Deze zekerheid kan bestaan uit verschillende maatregelen, zoals het vestigen van een pandrecht op andere activa, kasdeposito's, kredietbrieven, persoonlijke of bedrijfsgaranties of andere vormen van zekerheid zoals door ons bepaald. U dient te voldoen aan onze verzoeken om aanvullende zekerheid te verstrekken. Wij kunnen elk krediet of andere bedragen die u uit hoofde van de Overeenkomst moet betalen, gebruiken om de Reserve aan te leggen en te handhaven en daartoe het bedrag van de Reserve in uw Saldo blokkeren. Mocht de Reserve of een andere zekerheid op enig moment onvoldoende zijn om aan uw betalingsverplichtingen te voldoen, dan dient u het verschil onmiddellijk te betalen, samen met eventuele bijbehorende kosten die wij maken.

14 Duur, opschorting en beëindiging

- 14.1 Op voorwaarde dat uw onboarding met succes is voltooid in overeenstemming met artikel 5.1, treedt de Overeenkomst in werking op de Ingangsdatum en blijft ze voor onbepaalde tijd van kracht tot de datum waarop de Overeenkomst wordt beëindigd. Elke Partij kan de Overeenkomst op elk ogenblik beëindigen door de andere partij daarvan ten minste dertig dagen van tevoren schriftelijk in kennis te stellen.
- 14.2 Wij behouden ons het recht voor om op elk ogenblik de Overeenkomst (inclusief Aanvullende Voorwaarden), de Services of specifieke elementen daarvan of de Verwerking van (specifieke) Transacties met onmiddellijke ingang op te schorten of te beëindigen als: (i) u (een bepaling van) de Overeenkomst schendt, (ii) (wij redelijkerwijs vermoeden dat) u de Toepasselijke Regelgeving of onze instructies schendt, (iii) (wij redelijkerwijs vermoeden dat) u of uw Klanten zich bezighouden met frauduleuze of onwettige activiteiten, (iv) u weigert mee te werken aan onze KYC-controles, of de

uitkomst daarvan niet naar onze tevredenheid is, (v) er beslag wordt gelegd op uw tegoeden bij ons of bij de Stichting door middel van conservatoir of executoriaal beslag, (vi) u een risico vormt voor onze veiligheid, reputatie, integriteit of financiële positie, (vii) u en/of een met u gelieerde partij (zoals een aandeelhouder) is opgenomen op een (financiële) sanctielijst, (viii) Chargebacks aanvaardbare limieten overschrijden of zich omstandigheden voordoen die het risico van Chargebacks kunnen vergroten, (ix) wij daartoe verplicht worden uit hoofde van de Toepasselijke Regelgeving, door een toezichthoudende autoriteit of een Betaalschema, (x) uw financiële status of kredietwaardigheid substantieel gewijzigd zijn, (xi) er zich een wijziging voordoet in uw eigendom of zeggenschap, (xii) u zes maanden of langer geen gebruik heeft gemaakt van de Services, (xiii) uw Rekening dertig dagen of langer een negatief Saldo vertoont, (xiv) het Reservebedrag (indien van toepassing) niet wordt voldaan, (xv) wij onze activiteiten beëindigen of opschorten om commerciële of economische redenen of (xvi) een andere gebeurtenis of situatie een opschorting of beëindiging rechtvaardigt.

- 14.3 Bij beëindiging van de Overeenkomst wordt uw toegang tot en gebruik van onze Services onmiddellijk beëindigd. Bovendien worden alle Aanvullende Voorwaarden automatisch beëindigd. De bepalingen van de Overeenkomst die door hun aard geacht worden na de beëindiging van kracht te blijven, inclusief de bepalingen over vertrouwelijkheid, intellectuele eigendomsrechten, geschillenbeslechting, Reserve, zekerheden en eventuele openstaande verplichtingen of betalingsverplichtingen die u hebt, blijven echter van kracht. U moet uw verplichtingen en de door u aangegane verbintenissen uit hoofde van de Overeenkomst blijven vervullen, inclusief alle betalingsverplichtingen met betrekking tot Chargebacks, in overeenstemming met de voorwaarden van de Overeenkomst. De door u verstrekte Reserve en zekerheden blijven van kracht totdat al uw verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst aan ons zijn voldaan.
- 14.4 In geval van opschorting of beëindiging ontvangt u van ons een schriftelijke kennisgeving met vermelding van de redenen. Wij behouden ons het recht voor om een dergelijke opschorting of beëindiging, samen met de onderliggende redenen, mee te delen aan het relevante Betaalschema, toezichthoudende autoriteiten of een wetshandavings- of onderzoeksinstantie. Een opschorting of beëindiging ontslaat u niet van eventuele openstaande verplichtingen of betalingsverplichtingen die vóór dat moment zijn ontstaan en waarvoor aanvullende voorwaarden kunnen gelden.
- 14.5 Wij zijn jegens u of derden niet aansprakelijk voor schade, verliezen of verplichtingen die voortvloeien uit of verband houden met het beëindigen of aflopen van de Overeenkomst. Daarnaast kunnen wij uw Accountgegevens of informatie (inclusief Persoonsgegevens) bewaren gedurende de periode die uit hoofde van de Toepasselijke Wetgeving vereist of toegestaan is.

15 Aansprakelijkheid en schadevergoeding

- 15.1 Onze aansprakelijkheid uit hoofde van de Overeenkomst is onderworpen aan de beperkingen zoals uiteengezet in dit artikel 15, behalve als dat verboden is op grond van de Toepasselijke Regelgeving. Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte, incidentele of speciale schade, gevolgschade of schade met een boetekarakter noch voor verlies van winst, inkomsten of gegevens, tenzij die schade of dat verlies wordt veroorzaakt door ons opzettelijk wangedrag of grove nalatigheid. Het maximale bedrag waarvoor wij aansprakelijk kunnen worden gesteld is (i) € 30.000 per incident (waarbij een reeks gerelateerde incidenten als één incident wordt behandeld), of (ii) de totale vergoedingen die wij van u hebben ontvangen in de twaalf maanden voorafgaand aan het incident. U moet ons binnen twee maanden na het bekend worden van een incident dat aanleiding geeft tot aansprakelijkheid schriftelijk op de hoogte stellen, anders vervalt uw recht om schadevergoeding te eisen. Wij kunnen geenszins aansprakelijk worden gesteld voor kosten en/of schade als gevolg van handelingen of nalatigheden door u of derden. Deze uitsluiting is uitdrukkelijk van toepassing op handelingen en nalatigheden van Betaalschema's, Uitgevende Instellingen, Terminal-aanbieders, DCC-aanbieders en Klanten of (andere) derde dienstverleners.
- 15.2 U moet ons schadeloosstellen, verdedigen en vrijwaren voor en tegen alle vorderingen, aansprakelijkheden, schade, verliezen, kosten en uitgaven (inclusief redelijke advocaatkosten) die voortvloeien uit of verband houden met uw gebruik van onze Services, uw schending van de Overeenkomst, uw schending van de Toepasselijke Regelgeving of vorderingen van uw Klanten tegen ons. U stemt ermee in om volledig mee te werken bij de verdediging van een dergelijke vordering en gaat ermee akkoord dat wij het recht hebben om de exclusieve verdediging en controle op ons te nemen van elke zaak waarvoor u schadeplichtig bent, en dat u een dergelijke zaak niet mag schikken zonder onze voorafgaande schriftelijke toestemming. Bovendien kunnen we naar eigen goeddunken beslissen of we al dan niet verweer zullen voeren tegen een vordering die een Klant tegen ons heeft ingediend. Wij behouden ons het recht voor om met de Klant een schikking te treffen en u aansprakelijk te stellen voor de daarmee verband houdende kosten en/of schade, en behouden het recht om verweer te voeren. Wij vrijwaren u voor vorderingen van derden op grond van vermeende eigendomsrechten op de EMS-systemen, met inbegrip van gemaakte kosten en schade, op voorwaarde dat u ons tijdig in kennis stelt van zulke vorderingen en wij de vrijheid hebben om de verdediging op ons te nemen. Zulke vrijwaring heeft echter geen betrekking op ongeoorloofde wijzigingen, niet-naleving van wetten of misbruik van de EMS-systemen.

- 15.3 Een Partij die haar verbintenissen niet of laattijdig nakomt door gebeurtenissen die haar redelijkerwijs niet kunnen worden toegerekend, kan niet worden beschouwd als in overtreding met de overeenkomst en kan niet aansprakelijk worden gesteld voor zulke niet- of laattijdige nakoming. Zulke gebeurtenissen zijn onder andere overmacht, natuurrampen, pandemieën, oorlog of oorlogsachtige omstandigheden, terrorisme, onlusten, sabotage, stakingen en handelingen, bevelen of beperkingen van de overheid.

16 Inspecties

- 16.1 Wij behouden ons het recht voor om onaangekondigde inspecties uit te voeren in uw bedrijf om te controleren of Overeenkomst en de Toepasselijke Regelgeving worden nageleefd. U moet volledig meewerken met onze inspectieactiviteiten en alle noodzakelijke bijstand, informatie en documentatie verstrekken om het inspectieproces te vergemakkelijken.
- 16.2 Als er afwijkingen of inbreuken worden vastgesteld, moet u onmiddellijk de door ons gespecificeerde corrigerende maatregelen nemen om de problemen te verhelpen. U draagt alle redelijke kosten die verband houden met de inspectie, inclusief de kosten van externe onderzoekers.
- 16.3 Beide Partijen komen overeen de inspectiebevindingen en daarmee verband houdende informatie vertrouwelijk te behandelen en die niet aan derden bekend te maken zonder de uitdrukkelijke toestemming van de andere Partij of als dat niet is vereist op grond van de Toepasselijke Regelgeving. Niettegenstaande het bovenstaande behouden wij ons het recht voor om inspectiebevindingen te delen met Betaalschema's, Uitgevende Instellingen en andere relevante belanghebbenden wanneer dit nodig is voor doeleinden van compliance en risicobeheer.

17 Intellectuele eigendom

- 17.1 Wij en/of onze licentiegevers behouden alle intellectuele eigendomsrechten, met inbegrip van maar niet beperkt tot octrooien, handelsmerken, auteursrechten, handelsgeheimen en bijbehorende goodwill, met betrekking tot de Services, EMS-systemen en andere systemen, programma's, websites, databases en materialen die in verband met de Overeenkomst worden geleverd (hierna "IER-EMS"). Krachtens de Overeenkomst worden geen intellectuele eigendomsrechten aan u overgedragen. Op voorwaarde dat u de Overeenkomst naleeft, wordt u echter, uitsluitend in verband met de Services, een beperkte, niet-exclusieve, niet-overdraagbare, persoonlijke en herroepbare licentie verleend voor toegang tot en gebruik van de IER-EMS.
- 17.2 Onze Services kunnen intellectueel eigendom van derden bevatten of gebruiken, waaronder software, API's en andere onderdelen. U dient dergelijke intellectuele eigendom van derden te gebruiken met inachtneming van de voorwaarden en bepalingen die door de respectieve licentiegevers worden uiteengezet, en het is uw verplichting om aan die voorwaarden te voldoen.
- 17.3 Het is uitdrukkelijk verboden om de IER-EMS te kopiëren, te wijzigen, te reproduceren, te distribueren, te onderwerpen aan reverse engineering, te decompileren, te demonteren of er afgeleide werken van te maken. Verder is het strikt verboden IER-EMS te gebruiken voor doeleinden die verder gaan dan de doeleinden die expliciet uit hoofde van de Overeenkomst zijn toegestaan.

18 Vertrouwelijkheid en persoonsgegevens

- 18.1 Elke Partij verbindt zich ertoe geen vertrouwelijke informatie over de activiteiten, activa, zaken, klanten, cliënten of leveranciers van de andere Partij bekend te maken, behalve aan bevoegd personeel (met inbegrip van werknemers, leidinggevendenden, vertegenwoordigers, contractanten, subcontractanten of adviseurs) die dergelijke informatie nodig hebben om hun verplichtingen na te komen op grond van deze Overeenkomst of zoals vereist is uit hoofde van de Toepasselijke Regelgeving of zoals gevraagd wordt door het relevante Betaalschema, toezichthoudende autoriteiten of enige andere wetshandavings- of onderzoeksinstantie. De Partij die vertrouwelijke informatie bekendmaakt, draagt als enige de verantwoordelijkheid voor de naleving van dit artikel 18.
- 18.2 Beide Partijen, die handelen als "**verwerkingsverantwoordelijken**" zoals gedefinieerd in de Toepasselijke Privacyregelgeving, dienen ervoor te zorgen dat hun verwerking van Persoonsgegevens uit hoofde van deze Overeenkomst in overeenstemming is met de Toepasselijke Privacyregelgeving. Elke Partij verleent aan de andere Partij redelijke bijstand en medewerking om ervoor te zorgen dat de Toepasselijke Privacyregelgeving correct

wordt nageleefd. Een Partij kan echter weigeren om die bijstand en/of medewerking te verlenen of kan die bijstand en/of medewerking beperken als de andere Partij haar verplichtingen uit hoofde van de Toepasselijke Privacyregelgeving zelfstandig kan nakomen. Bovendien moet u ons onmiddellijk op de hoogte stellen als een **“betrokkene”** zoals gedefinieerd in de Toepasselijke Privacyregelgeving zijn rechten krachtens de Toepasselijke Privacyregelgeving uitoefent of probeert uit te oefenen of een klacht of claim indient met betrekking tot de verwerking van zijn Persoonsgegevens door ons. U dient dan onze instructies te volgen voor het effectief behandelen en afhandelen van dergelijke verzoeken, klachten of claims.

19 Varia

- 19.1 Wij behouden ons het recht voor om op elk ogenblik onze rechten en verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen, te verpanden, te verhypothekeren, te bezwaren, uit te besteden, te delegeren of op enige andere wijze overdragen (**“overdragen”**). U mag uw rechten en verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst echter niet overdragen zonder onze voorafgaande schriftelijke toestemming. Als wij aan een andere partij dan aan een met ons gelieerde partij rechten en verplichtingen overdragen, stellen wij u hiervan een redelijke tijd van tevoren op de hoogte. U moet uw medewerking verlenen bij elke overdracht die wij uit hoofde van de Overeenkomst uitvoeren.
- 19.2 De Overeenkomst vertegenwoordigt de volledige overeenkomst met betrekking tot de levering van de Services aan u en vervangt alle eerdere overeenkomsten en regelingen tussen u en ons.
- 19.3 Alle kennisgevingen of mededelingen met betrekking tot de Overeenkomst moeten verstuurd worden naar het door ons opgegeven e-mailadres of naar ons bedrijfsadres. Wij behouden ons echter het recht voor om kennisgevingen via e-mail of de Merchant Portal naar u te sturen.
- 19.4 In geval van tegenstrijdigheid of inconsistentie tussen de Merchantovereenkomst, deze Voorwaarden en de Documentatie, is de rangorde als volgt: (i) de Merchantovereenkomst, (ii) de Aanvullende Voorwaarden, (iii) deze Voorwaarden en (iv) de Documentatie. Als een bepaling van de Overeenkomst nietig of ongeldig wordt verklaard, blijven de overige bepalingen volledig van toepassing. In zulke gevallen zullen we vervangende bepaling(en) voorstellen die geldig zijn en nauw aansluiten bij de oorspronkelijke bedoeling van de vervangende bepaling(en).
- 19.5 Bepalingen of voorwaarden in uw algemene voorwaarden die in strijd zijn met de Overeenkomst worden uitdrukkelijk verworpen: ze zijn niet bindend voor ons en hebben geen invloed op de rechten en verplichtingen van de Partijen bij deze Overeenkomst.
- 19.6 De primaire taal van deze Voorwaarden is het Engels. Alle vertalingen dienen uitsluitend een gemaksdoeleinde en als er discrepantie bestaat tussen de Engelse versie en een vertaalde versie, prevaleert altijd de Engelse versie. We staan niet in voor de nauwkeurigheid of volledigheid van eventuele vertalingen van deze Voorwaarden.
- 19.7 Titel 7B van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek en alle andere wet- en regelgeving ter uitvoering van Richtlijn 2007/64/EG van het Europees Parlement, de Raad van 13 november 2007 en Richtlijn 2015/2366 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 zijn niet van toepassing voor zover het wettelijk is toegestaan om van die bepalingen af te wijken in overeenkomsten gesloten met niet-consumenten.
- 19.8 De Overeenkomst valt onder de toepassing van het Nederlandse recht. Alle geschillen tussen de Partijen die voortvloeien uit de Overeenkomst kunnen uitsluitend worden voorgelegd aan de rechtbank van Amsterdam, die als enige bevoegd is.

Contact

Maak vandaag nog een afspraak voor een gesprek met een Fiserv medewerker.

NL: +31 (0) 20 6 603 120
contact.nl@fiserv.com

BE: 0800 711 88
contact.be@fiserv.com

Fiserv stimuleert innovatie op het gebied van betalingen, verwerkingsdiensten, risico & compliance, klant- & kanaalbeheer en inzichten & optimalisatie. Onze oplossingen helpen klanten financiële diensten te leveren met enorme snelheid om de manier waarop mensen vandaag de dag leven en werken te verbeteren. Bezoek **[fiserv.com](https://www.fiserv.com)** voor meer informatie.