

## Algemene Voorwaarden

Deze algemene voorwaarden bestaan uit twee onderdelen, te weten (A) algemene bepalingen die op alle dienstverlening van SEPAY van toepassing zijn en (B) specifieke aanvullende voorwaarden die van toepassing zijn op het verlenen van bepaalde categorieën producten/diensten. Daarnaast wordt soms verwezen naar Aanvullende Algemene Voorwaarden inzake Betaalmethoden.

### A.1. ALGEMENE BEPALINGEN

#### 1. Definities

- a. **Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden, bestaande uit de onderdelen A en B en de daarin opgenomen hoofdstukken.
- b. **Authenticatiemiddelen:** de (combinatie van) gegevens en/of middelen waarmee Merchant zich bij SEPAY kan authenticeren, zoals, maar niet beperkt tot de combinatie van gebruikersnaam/wachtwoord, unieke al dan niet middels hulpmiddelen gegenereerde (pin)codes, etc. met behulp waarvan de Merchant zijn gegevens kan aanpassen, Producten en/of Diensten kan afnemen en/of management informatie kan verkrijgen uit de aan de Merchant door SEPAY met behulp van o.a. Mijn SEPAY of langs andere weg aan de Merchant ter beschikbare gestelde informatie management systemen.
- c. **SEPAY:** SEPAY B.V. en/of haar groepsmaatschappijen statutair gevestigd te Den Haag.
- d. **Diensten:** de in de Overeenkomst gespecificeerde diensten die door SEPAY worden geleverd, zoals betaaldiensten, management informatie diensten en gebruiksrechten op software en apps.
- e. **Documentatie:** de door SEPAY ter zake van de Producten en Diensten beschikbaar gestelde (gebruikers)handleidingen en instructies.
- f. **Gebreik:** het substantieel niet voldoen van een Product of Dienst aan de beschikbaar gestelde Documentatie.
- g. **Gebruikelijke communicatiemiddelen:** per brief, per e-mail of via Mijn SEPAY.
- h. **Installatie:** het gebruiksklaar maken en aansluiten van de betreffende Producten en/of Diensten door SEPAY al dan niet op locatie van de Merchant.
- i. **Merchant:** de rechtspersoon waarmee SEPAY een Overeenkomst heeft gesloten.
- j. **Mijn SEPAY:** de door SEPAY ten behoeve van de Merchant onderhouden online omgeving waarop Merchant middels de Authenticatiemiddelen kan inloggen om bepaalde Producten en/of Diensten van SEPAY af te nemen.
- k. **Ondersteuning:** de tussen SEPAY en de Merchant in een Overeenkomst overeengekomen Dienst tot het beschikbaar stellen van een helpdesk voor gebruikersvragen en storingsmeldingen en het - afhankelijk van het afgesloten type servicecontract - oplossen van storingen en/of Gebreken en het verlenen van onderhoud, dan wel het langs elektronische weg verkrijgen van ondersteuning.
- l. **Overeenkomst:** overeenkomst strekkende tot de levering van Producten of Diensten door SEPAY aan de Merchant.
- m. **Partij:** de Merchant of SEPAY.
- n. **Plug & Play:** het gebruiksklaar maken van de betreffende Producten en het verzenden daarvan door SEPAY aan de Merchant, zodat hij deze zelf kan aansluiten en in gebruik kan nemen.
- o. **Producten:** de in de Overeenkomst gespecificeerde zaken en de software zoals embedded in ICT- en telecommunicatieapparatuur, die door SEPAY worden verkocht, verhuurd of die in bruikleen of gebruik worden gegeven aan de Merchant.
- p. **Telecommunicatiedienst:** de mobiele telecommunicatiedienst aangeboden door SEPAY, zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst.

#### 2. Toepasselijkheid

- 2.1. Hoofdstuk A. ("Algemene Bepalingen") van de Algemene Voorwaarden is van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten waarbij SEPAY Producten en/of Diensten aan de Merchant levert. Daarnaast zijn de bepalingen uit de andere meer specifieke hoofdstukken uit deze Algemene Voorwaarden van toepassing wanneer SEPAY de desbetreffende relevante Producten en Diensten als in die hoofdstukken beschreven aan de Merchant levert.
- 2.2. In geval van eventuele tegenstrijdigheden tussen Hoofdstuk A. ("Algemene Bepalingen") en de meer specifieke hoofdstukken, prevaleren de meer specifieke hoofdstukken. In geval van eventuele tegenstrijdigheden tussen de meer specifieke hoofdstukken onderling, prevaleert/prevaleren de hoger geplaatste hoofdstukken (bijvoorbeeld hoofdstuk B1 gaat voor A). Hetgeen bepaald is in aanvullende algemene voorwaarden (zoals in de Aanvullende Algemene Voorwaarden Betaalmethoden) en/of de Overeenkomst prevaleert ten opzichte van al het voorgaande.
- 2.3. Afwijkingen en aanvullingen van deze Algemene Voorwaarden of Overeenkomsten - waaronder begrepen mondeling gemaakte afspraken - zijn slechts geldig indien deze door SEPAY zijn bevestigd.
- 2.4. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van de Merchant wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 2.5. Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden, aanvullende algemene voorwaarden of de Overeenkomst nietig is of vernietigd wordt of anderszins ongeldig of niet toepasselijk is, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, de aanvullende algemene voorwaarden en/of de Overeenkomst onverminderd van kracht blijven. Partijen zullen in dat geval in overleg treden om nieuwe bepalingen overeen te komen ter vervanging van de ongeldige bepalingen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de ongeldige bepalingen in acht wordt genomen.
- 2.6. SEPAY behoudt zich het recht voor de Algemene Voorwaarden, de aanvullende algemene voorwaarden en Overeenkomst te wijzigen of aan te vullen. SEPAY publiceert de nieuwste versie van de Algemene Voorwaarden, de aanvullende algemene voorwaarden en de Overeenkomst op haar website. Zulke wijzigingen of aanvullingen gelden ook voor reeds gesloten Overeenkomsten. Deze wijzigingen en aanvullingen treden in werking op de datum waarop deze op de SEPAY website worden gepubliceerd. De Merchant heeft het recht binnen een maand nadat de wijziging van de Algemene Voorwaarden, de aanvullende algemene voorwaarden of de Overeenkomst van kracht wordt met behulp van de Gebruikelijke communicatiemiddelen te reclameren.

#### 3. Totstandkoming van een Overeenkomst

- 3.1. Alle aanbiedingen en offertes, alsmede de door SEPAY opgegeven prijzen, vergoedingen en termijnen, zijn steeds vrijblijvend en kunnen door SEPAY worden herroepen, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven. De Merchant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan SEPAY verstrekte gegevens waarop SEPAY haar aanbieding baseert.

- 3.2. Tenzij anders overeengekomen of aangegeven in deze Algemene Voorwaarden of de aanvullende algemene voorwaarden komt een Overeenkomst tot stand door ondertekening door de Merchant van een aanbieding (offerte) of overeenkomst volgens de Gebruikelijke communicatiemiddelen, nadat deze ondertekening door SEPAY is geaccepteerd.
- 3.3. Tenzij anders aangegeven op een website van SEPAY of in deze Algemene Voorwaarden of de aanvullende algemene voorwaarden geldt voor overeenkomsten die langs elektronische weg tot stand komen dat die eerst tot stand komen nadat een aanvraag of bestelling van of namens de Merchant door SEPAY is bevestigd. Behoudens bewijs van het tegendeel zijn de administratieve gegevens van SEPAY beslissend en bindend voor de inhoud van de Overeenkomst en dienen deze gegevens als bewijs van de Overeenkomst. SEPAY heeft te allen tijde het recht om een bestelling zonder opgave van redenen te weigeren, hetgeen de Merchant door SEPAY zo spoedig mogelijk zal worden meegedeeld. De artikelen 6:227b lid 1 en 6:227c van het Burgerlijk Wetboek zijn niet van toepassing.

#### 4. Uitvoering overeenkomst

- 4.1. SEPAY spant zich in aan haar verplichtingen te voldoen. SEPAY kan niet garanderen dat de Producten en Diensten te allen tijde zonder beperkingen, onderbrekingen, Gebreken of storingen zullen functioneren.
- 4.2. SEPAY behoudt zich het recht voor, zonder dat dit aanleiding kan geven tot schadevergoeding aan de Merchant, in de Producten of Diensten alsook in de Documentatie en procedures, wijzigingen of verbeteringen aan te brengen die SEPAY nuttig of noodzakelijk acht. De Merchant verbindt zich ertoe deze verbeteringen en wijzigingen te aanvaarden, en de instructies van SEPAY inzake hun implementatie op te volgen.
- 4.3. Alle door SEPAY genoemde (leverings)termijnen worden bij benadering gegeven en zijn vastgesteld op grond van de gegevens en omstandigheden die bij het aangaan van de Overeenkomst aan SEPAY bekend waren. Opgegeven (leverings)termijnen zullen nimmer zijn te beschouwen als een fatale termijn. Overschrijding van een (leverings)termijn leidt niet tot verzuim van SEPAY.
- 4.4. SEPAY beschikt ten behoeve van Merchant over een klachtenprocedure.
- 4.5. Indien met de Merchant meerdere (rechts)personen of vennootschappen worden aangeduid, of de Overeenkomst door meerdere Merchants gezamenlijk is gesloten, zijn zij hoofdelijk aansprakelijk en gehouden tot nakoming van alle verplichtingen van de zijde van de Merchant uit de Overeenkomst.
- 4.6. De Merchant zal zich als een goed huisvader opstellen bij en is verantwoordelijk voor het gebruik van de door SEPAY aan de Merchant verhuurde, in bruikleen of anderszins ter beschikking gestelde Producten en Diensten.
- 4.7. De Merchant zal aan SEPAY op eerste daartoe strekkende verzoek alle noodzakelijke medewerking verlenen voor de uitvoering van de Overeenkomst door SEPAY, waaronder
- 4.8. tevens wordt begrepen het verlenen van toegang tot locaties, computersystemen en internetomgevingen van de Merchant voor het uitvoeren van Ondersteuning en Installatie.
- 4.9. SEPAY is bevoegd om gebruik te maken van diensten van derden bij de uitvoering van de Overeenkomst zonder toestemming van de Merchant. SEPAY zal bij de keuze van deze derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen.

#### 5. Afl levering van Producten

- 5.1. Het transport en de verzending van de Producten naar de Merchant geschiedt voor rekening en risico van de Merchant. SEPAY behoudt zich het recht voor opdrachten tot het leveren van Producten en/of Diensten in gedeelten uit te voeren of deze in gedeelten ter beschikking te stellen en deze in rekening te brengen.
- 5.2. Tenzij anders is overeengekomen, of tenzij sprake is van Plug & Play, verzorgt SEPAY de installatie van het Product. Het aansluiten van het Product door de Merchant (in geval van Plug & Play) geschiedt voor eigen rekening en risico van de Merchant.

#### 6. Garantie

- 6.1. Eventuele Gebreken en storingen die optreden gedurende een periode van 6 maanden na eerste aflevering van een Product of Dienst, zullen kosteloos en naar beste vermogen door SEPAY worden hersteld respectievelijk opgelost.
- 6.2. Indien sprake is geweest van herstel van een eventueel Gebrek of een eventuele storing en datzelfde Gebrek of diezelfde storing doet zich gedurende een periode van 3 maanden na die reparatie opnieuw voor, dan zal SEPAY dat Gebrek of die storing (nog) eenmaal kosteloos naar beste vermogen trachten te herstellen respectievelijk trachten op te lossen.
- 6.3. Indien een Gebrek of storing naar het uitsluitende oordeel van SEPAY het gevolg is van onoordeelkundig gebruik van het Product door de Merchant of een derde of van andere niet aan SEPAY toe te rekenen oorzaken, dan maakt de Merchant geen aanspraak op kosteloos herstel of reparatie.
- 6.4. Alle door SEPAY uitgevoerde reparatie- en herstelwerkzaamheden - ongeacht of deze kosteloos of betaald worden uitgevoerd - worden naar beste vermogen verricht. SEPAY kan echter niet garanderen dat een Gebrek of storing in alle gevallen daadwerkelijk zal of zal kunnen worden opgelost.

#### 7. Duur, beëindiging en gevolgen van beëindiging

- 7.1. De (initieële) looptijd van de Overeenkomst is bepaald in de Overeenkomst, een website logging of in een voicelog. Wanneer daarin geen looptijd is bepaald, heeft de Overeenkomst een looptijd van één jaar.
- 7.2. Tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald, wordt de duur van de Overeenkomst na afloop van de initiële looptijd automatisch verlengd met telkens één (1) maand, tenzij de Overeenkomst tijdig en rechtsgeldig is opgezegd.
- 7.3. Opzegging geschiedt schriftelijk met behulp van de Gebruikelijke communicatiemiddelen onder vastlegging van de relevante gegevens en alleen tegen het einde van de (verlengde) looptijd van de Overeenkomst en met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste één (1) maand. Voortijdige en tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst voor Diensten is niet mogelijk.
- 7.4. SEPAY is, zonder tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden te zijn, gerechtigd de Overeenkomst (die naar zijn aard niet reeds geëindigd is) zonder ingebrekestelling en met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk met behulp van de Gebruikelijke communicatiemiddelen op te zeggen indien:
  - ten aanzien van de Merchant al dan niet voorlopig surseance van betaling of de schuldsaneringsregeling wordt aangevraagd of verleend;

- ten aanzien van de Merchant faillissement dreigt te worden aangevraagd of wordt aangevraagd of de Merchant failliet wordt verklaard;
  - op het geheel of een gedeelte van het vermogen van Merchant beslag is of wordt gelegd;
  - indien de onderneming van de Merchant of een aanmerkelijk deel daarvan wordt geliquideerd of beëindigd;
  - de rechtsvorm, statuten of reglementen van Merchant worden of zijn gewijzigd;
  - de Merchant een personenvennootschap is: de vennootschapsovereenkomst is of wordt gewijzigd of de samenstelling van de vennoten wijzigt;
  - de onderneming of de rechtspersoon van de Merchant wordt of is ontbonden, gefuseerd of gesplitst;
  - in verband met zwaarwegende belangen van SEPAY of een andere entiteit die daarvan deel uitmaakt in redelijkheid niet van SEPAY kan worden gevergd dat zij de dienstverlening op grond van de Overeenkomst voortzet.
- 7.5. Wanneer de Merchant de Overeenkomst beëindigt door middel van ontbinding en reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen van SEPAY, dan zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij de Merchant aantoonde dat SEPAY ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die SEPAY vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 7.6. Na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden ook, zal de Merchant alle Producten die anders dan in het kader van koop aan de Merchant ter beschikking zijn gesteld, terstond voor teruggave aan SEPAY ter beschikking stellen, dan wel op eerste daartoe strekkende verzoek van SEPAY op kosten van de Merchant aan SEPAY terugsturen. Indien SEPAY de Producten op moet halen, komen de kosten hiervoor voor rekening van de Merchant.
- 7.7. Bij beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, zal de Merchant tevens het gebruik van de Dienst beëindigen vanaf het moment van beëindiging van de Overeenkomst. De Merchant zal verder het gebruik van alle in gebruik gegeven software onmiddellijk staken en alle daarvan gemaakte kopieën onmiddellijk uit zijn systemen verwijderen.
- 7.8. Bij tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, zal de Merchant te allen tijde ten minste 50% van de vergoeding die aan SEPAY verschuldigd zou zijn geweest bij een voortzetting van de Overeenkomst dienen te voldoen.
- 8. Wijziging gegevens en verhuizingen Merchant**
- 8.1. De Merchant dient wijzigingen in administratieve gegevens (zoals bankrekeningnummer, contactpersoon, website e.d.) minimaal 30 dagen voorafgaand aan de ingang van die wijziging met behulp van de Gebruikelijke communicatiemiddelen aan SEPAY door te geven. De eventuele kosten voor het verwerken van deze wijzigingen door SEPAY worden integraal en separaat doorberekend aan de Merchant, ongeacht of hij beschikt over een service contract.
- 8.2. De Merchant dient een voorgenomen verhuizing van een Dienst en/of een verplaatsing van door SEPAY in gebruik gegeven Producten, minimaal 30 dagen voorafgaand daaraan met behulp van de Gebruikelijke communicatiemiddelen aan SEPAY door te geven. De kosten voor verhuizing van de Producten en/of Diensten en de eventueel benodigde (hernieuwde) Installatie zijn voor rekening van de Merchant en zullen door SEPAY worden uitgevoerd op grond van de geldende uurtarieven van SEPAY.
- 8.3. Indien blijkt dat de met SEPAY overeengekomen Diensten niet leverbaar zijn op het nieuwe adres, zal gezocht worden naar een passende oplossing. Indien geen passende oplossing gevonden kan worden, zal de Overeenkomst met betrekking tot de betreffende Dienst in dat geval worden beëindigd door middel van opzegging tegen de datum van verhuizing. SEPAY is in dat geval niet schadeplichtig. De Merchant blijft eventueel nog niet betaalde vorderingen verschuldigd.
- 8.4. Een wijziging kan door de Merchant ten opzichte van SEPAY alleen worden ingeroepen als de Merchant SEPAY volgens de Gebruikelijke communicatiemiddelen van deze wijziging tijdig schriftelijk op de hoogte heeft gesteld. Opname van een wijziging in de daartoe bestemde openbare registers kan nimmer ten opzichte van SEPAY worden ingeroepen indien deze wijziging niet aan SEPAY kenbaar is gemaakt.
- 9. Vergoedingen en betaling**
- 9.1. De door de Merchant aan SEPAY verschuldigde vergoedingen voor de te leveren Producten en Diensten zijn door de Merchant geaccepteerd bij de totstandkoming van de Overeenkomst.
- 9.2. Tenzij anders is overeengekomen, zullen alle door de Merchant aan SEPAY verschuldigde bedragen maandelijks, vooraf, per automatische incasso worden geïncasseerd vanaf het rekeningnummer van de Merchant dat op de Overeenkomst vermeld staat, dan wel anderszins door de Merchant aan SEPAY gecommuniceerd is. De facturatie en incasso geschiedt in de eerste twee weken van de maand. De Merchant staat ervoor in dat op de desbetreffende rekening steeds voldoende saldo staat. De Merchant zal zo nodig mee werken aan de verlening van de noodzakelijke machtigingen, die het voor SEPAY mogelijk maakt om de automatische incasso uit te voeren. De Merchant staat in dit kader in voor de juistheid van de door hem aan SEPAY verstrekte gegevens.
- 9.3. Indien met de Merchant betaling achteraf per factuur wordt overeengekomen, geldt een betalingstermijn van veertien (14) dagen na de factuurdatum.
- 9.4. Betalingen van de Merchant aan SEPAY zullen steeds worden geacht te strekken tot voldoening van de langst openstaande vordering, ook indien de Merchant bij betaling anders vermeldt.
- 9.5. SEPAY behoudt zich het recht voor haar tarieven en vergoedingen jaarlijks per 1 januari te wijzigen overeenkomstig het CBS consumenten prijs indexcijfer totale bestedingen (2015 = 100) van augustus. Daarnaast heeft SEPAY te allen tijde het recht aantoonbare prijsstijgingen van leveranciers van SEPAY aan de Merchant door te berekenen.
- 9.6. SEPAY is gerechtigd enige vordering die de Merchant op SEPAY mocht hebben te verrekenen met enige vordering die SEPAY op de Merchant mocht hebben. De Merchant is niet bevoegd op het door hem verschuldigde bedrag enig bedrag in mindering te brengen of het door hem verschuldigde bedrag te verrekenen met enige tegenvordering die hij mocht of meent te hebben op SEPAY. Evenmin is de Merchant gerechtigd zijn betalingsverplichtingen op te schorten.
- 9.7. Indien enig door de Merchant verschuldigd bedrag niet kan worden geïncasseerd via automatische incasso of de Merchant anderszins niet tijdig aan zijn betalingsverplichtingen voldoet, is de Merchant van rechtswege in verzuim zonder dat daartoe een nadere aanmaning en/of ingebrekestelling vereist is. SEPAY is in dat geval gerechtigd vanaf de vervaldatum van de factuur wettelijke handelsrente (ex artikel 6:119a BW) in rekening te brengen, tot aan de dag van algehele voldoening, een en ander onverminderd de overige rechten van SEPAY, waaronder onder meer begrepen maar niet beperkt tot het recht van SEPAY haar verplichtingen (waaronder in ieder geval begrepen de dienstverlening door SEPAY) onmiddellijk geheel of gedeeltelijk op te schorten. Alle eventuele kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, die door SEPAY worden gemaakt om de nakoming van de (betalings-)verplichtingen van de Merchant af te dwingen, komen ten laste van de Merchant. De buitengerechtelijke kosten worden hierbij vastgesteld op 15% van het factuurbedrag, zulks met een minimum van € 40,-.
- 9.8. Indien de Merchant in verzuim is met betaling, is hij tevens gehouden om op eerste verzoek van SEPAY alle reeds afgeleverde Producten waarvan de eigendom niet aan Merchant is overgedragen op haar kosten aan SEPAY te (doen) retourneren.
- 9.9. De Merchant is bij of na het aangaan van de Overeenkomst op eerste verzoek daartoe van SEPAY telkens gehouden tot verschaffing van voldoende zekerheid voor een door SEPAY te bepalen termijn in verband met zijn betalingsverplichtingen en andere uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen. In afwachting van deze zekerheidsverschaffing is SEPAY gerechtigd tot gehele of gedeeltelijke opschorting van haar verplichtingen. SEPAY is gerechtigd alle in dit artikel toegekende rechten zelfstandig uit te oefenen, zonder hiervoor in overleg te moeten treden met de partij die deze zekerheid heeft verstrekt of hiervoor toestemming te moeten verkrijgen van deze partij. Indien hiertoe naar het oordeel van SEPAY aanleiding bestaat, is SEPAY gerechtigd naast bestaande zekerheidsstelling, aanvullende zekerheidsstelling te verlangen. Deze (aanvullende) zekerheid kan onder andere bestaan uit:
- a. het inhouden van een bepaald bedrag of een percentage van de aan de Merchant uit te betalen bedragen;
  - b. het verstrekken van een bepaald bedrag als zekerheidsstelling;
  - c. het (laten) stellen van een (bank)garantie.
- 9.10. Bij de acceptatie van deze Algemene Voorwaarden verleent de Merchant een eersterangs bezitloos pandrecht op alle huidige en toekomstige vorderingen die de Merchant op SEPAY mocht hebben of verkrijgen. De Merchant verklaart hierbij dat op deze vorderingen geen beperkte rechten van derden zijn gevestigd of zullen worden gevestigd.
- 9.11. Alle kosten van welke aard dan ook, voortvloeiend uit of gemaakt in verband met de Overeenkomst en/of de uitvoering daarvan, zowel in als buiten rechte, waaronder begrepen de kosten van geleide (gerechtelijke) beslagen, van juridische bijstand en proceskosten, zijn voor rekening van de Merchant.
- 10. Tijdelijke buitengebruikstelling dienstverlening**
- 10.1. SEPAY behoudt zich het recht voor om te allen tijde de levering van de Diensten tijdelijk buiten gebruik te stellen wanneer SEPAY of derden die zijn betrokken bij het verlenen van Diensten of het verkopen, verhuren of in bruikleen of gebruik geven van Producten dit noodzakelijk acht omwille van de veiligheid en integriteit van de betreffende dienstverlening, het doen van noodzakelijk (preventief) onderhoud, het herstel van Gebreken, en het verhelpen van storingen of aanpassing en verbetering van de computersystemen van SEPAY. SEPAY zal een dergelijke buitengebruikstelling zo veel mogelijk buiten kantoor tijden, dan wel gangbare winkeltijden om laten plaatsvinden en de Merchant zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van de geplande buitengebruikstellingsbeslissing. SEPAY zal wegens zodanige buitengebruikstelling nimmer tot enige schadevergoeding jegens de Merchant gehouden zijn.
- 11. Aansprakelijkheid**
- 11.1. De totale aansprakelijkheid van SEPAY voor schade die de Merchant lijdt doordat SEPAY of een persoon voor wie zij krachtens de wet aansprakelijk is, tekortschiet in de nakoming van een Overeenkomst of uit welke andere hoofde ook, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien sprake is van een Overeenkomst met een looptijd langer dan twaalf (12) maanden, is voornoemde vergoeding beperkt tot maximaal het bedrag dat over de laatste twaalf (12) maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade door SEPAY is gefactureerd en is ontvangen. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid voor directe schade meer bedragen dan € 500.000,- (vijfhonderdduizend euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- a. redelijke kosten die de Merchant zou moeten maken om de prestatie van SEPAY aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van de Merchant wordt ontbonden;
  - b. redelijke kosten die de Merchant heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat SEPAY op een voor hem bindende uitersteleverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
  - c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
  - d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Merchant aantoonde dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- 11.2. Aansprakelijkheid van SEPAY voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt verstaan: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van de Merchant, vermindering of verlies van data en alle andere vormen van schade dan genoemd in lid 1 van dit artikel uit welken hoofde dan ook.
- 11.3. De beperkingen van aansprakelijkheid uit dit artikel zijn niet van toepassing in geval de schade van de Merchant veroorzaakt is als gevolg van opzet of grove schuld van SEPAY.
- 11.4. De aansprakelijkheid van SEPAY wegens een toerekenbare tekortkoming van SEPAY ontstaat slechts indien de Merchant SEPAY onverwijld per brief in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de betreffende tekortkoming wordt gesteld en SEPAY ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat SEPAY adequaat kan reageren.
- 11.5. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Merchant de schade zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen drie (3) maanden na het ontstaan daarvan bij SEPAY meldt.
- 11.6. SEPAY is nooit en te nimmer aansprakelijk indien het ontstaan van de schade aan de Merchant kan worden toegerekend, zoals bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot het geval van een aan de Merchant toerekenbare niet-nakoming met betrekking tot artikel 14.1.
- 12. Overmacht**
- 12.1. Voor zover dat niet reeds voortvloeit uit de wet, is SEPAY niet aansprakelijk voor enige schade, noch gehouden tot nakoming van enige verplichting, indien de schade het gevolg is van, of indien SEPAY gehinderd wordt door overmacht. Onder overmacht wordt in dit licht onder meer verstaan: stroomstoring, uitval van internet- en/of andere telecommunicatieverbindingen, storingen in de elektriciteitsvoorziening, in communicatienetwerken of in apparatuur of

- software van SEPAY of door SEPAY ingeschakelde derden, computervirussen, een al dan niet toerekenbare tekortkoming van door SEPAY ingeschakelde derden of leveranciers, boycotacties, de uitbraak van vijandigheden, rellen en oorlog, terroristische aanslagen, brand, explosies, overstromingen, uitval van machines, maatregelen van enige binnenlandse, buitenlandse of internationale overheid of overheidsorgaan, maatregelen van een toezichthoudende instantie, alsmede alle andere omstandigheden die buiten de macht van SEPAY liggen.
- 12.2. Indien de periode van overmacht langer dan twee maanden duurt, of met zekerheid ten minste zo lang zal duren, is ieder der Partijen gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen door middel van opzegging, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere Partij. Als zich een situatie van overmacht voordoet, zal de betrokken Partij daarvan onder overlegging van de nodige bewijsstukken met behulp van de Gebruikelijke communicatiemiddelen aan de andere Partij onmiddellijk mededeling doen.
- 13. Intellectuele eigendom, gebruiksrecht Producten en Diensten**
- 13.1. Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot Producten, Diensten, Documentatie en de (inhoud van de) website(s) van SEPAY berusten uitsluitend bij SEPAY of haar leveranciers. De Merchant erkent deze rechten en garandeert dat zij zich zal onthouden van iedere inbreuk daarop.
- 13.2. De Merchant verkrijgt met betrekking tot de intellectuele eigendomsrechten die rusten op de door SEPAY geleverde software en/of Diensten uitsluitend een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht. Dit gebruiksrecht is beperkt tot de duur van de Overeenkomst.
- 13.3. Tenzij anderszins is overeengekomen mag de Merchant de ter beschikking gestelde Producten en Diensten uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken voor het daarmee beoogde gebruik. Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald zal de Merchant zonder voorafgaande toestemming van SEPAY, in publicaties of reclame-uitingen geen melding maken van het bestaan van een relatie met SEPAY noch de (merk)naam of het logo/beeldmerk van SEPAY gebruiken.
- 13.4. SEPAY vrijwaart de Merchant tegen elke rechtsvordering van een derde die gebaseerd is op de bewering dat door SEPAY geleverde Producten en/of Diensten inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele eigendom, onder de voorwaarde dat de Merchant (a) SEPAY onverwijld met behulp van de Gebruikelijke communicatiemiddelen informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering; en (b) de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan SEPAY. De Merchant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan SEPAY verlenen om zich, indien nodig in naam van de Merchant, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de vereten inbreuk verband houdt met wijzigingen die de Merchant in Producten of Diensten heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen.
- 13.5. Indien in rechte onherroepelijk komt vast te staan dat de door SEPAY geleverde Producten en/of Diensten inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom, of indien naar het oordeel van SEPAY een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal SEPAY zo mogelijk zorg dragen dat de Merchant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige Producten, ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreukmakende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht ten behoeve van de Merchant. Indien SEPAY naar haar uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor haar (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat de Merchant het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal SEPAY het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. SEPAY zal haar keuze in dit kader niet maken dan na overleg met de Merchant.
- 13.6. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van SEPAY wegens schending van rechten van intellectueel eigendom van een derde is uitgesloten.
- 14. Geheimhouding**
- 14.1. De Merchant is verplicht tot gehele geheimhouding van alle informatie waarvan hij weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard is. De Merchant zal nimmer handelingen verrichten, zoals bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot rooten en/of jailbreaken, waardoor de geheimhouding van de aan de Merchant verstrekte vertrouwelijke informatie nadelig kan worden beïnvloed. Onder vertrouwelijke informatie wordt in ieder geval verstaan alle gegevens van SEPAY of door SEPAY ingeschakelde of aangewezen derden, waaronder financiële gegevens, die op grond van de uitvoering van de Overeenkomst bij de Merchant bekend worden, de software en alle gegevens die SEPAY aan de Merchant heeft verstrekt in het kader van het gebruik van de Producten en/of Diensten (zoals Authenticatiemiddelen, informatie over beveiliging, etc.) en informatie die door Merchanten van de Merchant aan de Merchant zijn verstrekt.
- 14.2. De Merchant zal met zijn personeelsleden en/of voor hem werkzame derden, die feitelijk toegang kunnen verkrijgen tot de in het artikellid hiervoor bedoelde gegevens, dezelfde geheimhoudingsplicht overeenkomen en staat jegens SEPAY in voor de nakoming daarvan door zijn personeelsleden en/of derden.
- 14.3. De Merchant is verplicht passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen te treffen om (vertrouwelijke) gegevens van SEPAY en derden die zij in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst onder zich krijgt, te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking.
- 15. Gebruik Authenticatiemiddelen**
- 15.1. De Merchant is te allen tijde zelf volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor elk gebruik van de aan hem verstrekte/toegewezen Authenticatiemiddelen.
- 15.2. De Merchant zal de Authenticatiemiddelen uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt.
- 15.3. SEPAY mag ervan uitgaan dat een gebruiker die zich middels de Authenticatiemiddelen identificeert als de Merchant, ook daadwerkelijk die Merchant is. De Merchant is jegens SEPAY gebonden aan (rechts)handelingen die zijn beveiligd, verstuurd of verricht met gebruikmaking van de Authenticatiemiddelen.
- 15.4. Zodra de Merchant weet of reden heeft te vermoeden dat Authenticatiemiddelen in handen zijn gekomen van onbevoegden of anderszins worden misbruikt, zal de Merchant SEPAY daarvan onmiddellijk in kennis stellen, onverminderd de eigen verplichtingen van de Merchant om direct zelf doeltreffende maatregelen te nemen.
- 15.5. SEPAY behoudt zich het recht voor om de door onbevoegde eindgebruikers opgeslagen informatie te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. SEPAY behoudt zich voorts het recht voor haar dienstverlening jegens de Merchant (geheel of gedeeltelijk) op te schorten bij (vermoedens van) onbevoegd gebruik of uitlekken van de Authenticatiemiddelen. De Merchant draagt alle kosten die eventueel uit dit onbevoegde gebruik en/of misbruik voortvloeien en is aansprakelijk voor eventuele schade die SEPAY en/of toeleveranciers van SEPAY als gevolg daarvan leiden.
- 15.6. Het in Mijn SEPAY of anderszins langs elektronische weg (waaronder in ieder geval begrepen voice logging en logging op een website) na autorisatie middels de Authenticatiemiddelen door de Merchant geven van instemming, heeft dezelfde rechtsgevolgen als een handgeschreven handtekening. De Merchant stemt er mee in dat indien en voor zover voor het sluiten en/of wijzigen van een Overeenkomst een handtekening is vereist, het geven van instemming middels de Authenticatiemiddelen volstaat.
- 16. Privacy / verwerking persoonsgegevens**
- 16.1. SEPAY verwerkt Persoonsgegevens van de Merchant voor het nemen van precontractuele maatregelen, het uitvoeren van de Overeenkomst, het (doen) ondernemen van marketingactiviteiten en het (doen) uitvoeren van marktonderzoek, alsmede voor andere doeleinden als vermeld in de privacy statement.
- 16.2. Bij de uitvoering van de Overeenkomst kunnen tevens persoonsgegevens van derden (bijvoorbeeld klanten van de Merchant) worden opgeslagen, doorgeleid en anderszins worden verwerkt. Dit geschiedt door SEPAY of een door haar in te schakelen derde partij in de rol van verantwoordelijke en als verwerker in de zin van artikel 4 lid 7 resp. 8 van de AVG, alsmede ten behoeve van het informeren van de Merchant over de producten en diensten van derde partijen, tenzij de Merchant tegen een dergelijke verstrekking bezwaar maakt. De Merchant heeft de rol van verantwoordelijke in de zin van artikel 4 lid 7 van de AVG in relatie tot het verwerken van gegevens van haar klanten. De Merchant verleent hierbij aan SEPAY de opdracht om die persoonsgegevens namens de Merchant te verwerken ter uitvoering van de Overeenkomst. De Merchant garandeert aan SEPAY dat alle door haar verstrekte persoonsgegevens, inclusief persoonsgegevens die door klanten van de Merchant zijn verstrekt, mogen worden opgeslagen, doorgeleid en anderszins worden verwerkt voor alle in het eerste lid genoemde doeleinden. De Merchant staat er jegens SEPAY voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de overige verwerking van de gegevens overeenkomstig de toepasselijke wet- en regelgeving plaatsvinden, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van een derde. De Merchant vrijwaart SEPAY tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze persoonsgegevensverwerkingen.
- 16.3. SEPAY zal alle persoonsgegevens verwerken overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving. Zij zal in dat kader onder meer passende technische en organisatorische maatregelen treffen ter beveiliging van de verwerking van persoonsgegevens. SEPAY zal de gegevens voorts strikt geheim houden en alleen laten verwerken door personeelsleden die ook tot geheimhouding gehouden zijn. Indien schade ontstaat doordat SEPAY op verzoek van de Merchant bepaalde technische en/of organisatorische maatregelen treft, is SEPAY nooit en te nimmer aansprakelijk voor schade die de Merchant als gevolg van deze implementatie mocht lijden.
- 16.4. Indien er zich bij SEPAY een inbreuk op de beveiligingsmaatregelen voordoet (datalek) als bedoeld in artikel 13 van de AVG, dan zal zij de Merchant daarover zo spoedig mogelijk informeren. De verantwoordelijkheid voor het nemen van vervolgstappen, zoals het doen van een melding, ligt bij SEPAY, tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald. SEPAY zal in het geval dat een datalek bij de Merchant plaatsvindt alle noodzakelijke medewerking verlenen teneinde de Merchant in staat te stellen aan de wettelijke verplichtingen die uit een dergelijke inbreuk voortvloeien te kunnen voldoen.
- 16.5. De Merchant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door de Merchant aan SEPAY bekend gemaakte gegevens. De Merchant zal SEPAY onmiddellijk informeren als de door de Merchant aan SEPAY bekend gemaakte gegevens wijzigen.
- 16.6. SEPAY heeft het recht de gegevens over de Merchant en zijn gebruik van Producten of Diensten, welke gegevens SEPAY van de Merchant heeft ontvangen en/of die SEPAY zelf heeft verzameld of samengesteld, te laten verwerken door derden die direct of indirect zijn betrokken bij deze Producten of Diensten, voor zover dat voor de betreffende dienstverlening noodzakelijk is.
- 16.7. SEPAY kan - onder haar verantwoordelijkheid - de verwerking van persoonsgegevens van de Merchant of delen daarvan uitbesteden aan een derde (subverwerker). Dit zal geschieden middels een schriftelijke overeenkomst tussen SEPAY en de subverwerker waarin wordt geborgd dat de subverwerker zich richt naar de instructies van SEPAY; zich zal houden aan de relevante wettelijke verplichtingen; alsmede dat alle verplichtingen van SEPAY ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens mede komen te rusten op deze subverwerker en zullen worden nagekomen.
- 17. Bewaartermijnen en bewijs**
- 17.1. Tenzij anders is overeengekomen bewaart SEPAY haar administratie gedurende een periode van zeven jaar nadat de gegevens in de administratie zijn vastgelegd. Voor duurovereenkomsten geldt een bewaartermijn van zeven jaar na beëindiging van de Overeenkomst.
- 17.2. Behoudens bewijs van het tegendeel door de Merchant zijn de administratieve gegevens van SEPAY, inclusief de in de systemen van SEPAY of in de systemen van haar toeleveranciers opgeslagen gegevens, beslissend en bindend voor het bestaan, de inhoud en de uitvoering van de Overeenkomst en de verplichtingen van de Merchant en dienen deze gegevens als bewijs van de inhoud van de Overeenkomst.
- 18. Overige algemene bepalingen**
- 18.1. Op alle Overeenkomsten, de Algemene Voorwaarden en de aanvullende algemene voorwaarden en daaruit voortvloeiende of daarmee samenhangende verbintenissen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 (CISG) is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 18.2. Alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met de Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden en de aanvullende algemene voorwaarden zullen uitsluitend ter beslechting worden voorgelegd aan de rechtbank Den Haag te Den Haag, of, ter keuze van SEPAY, bij de bevoegde rechter van de woonplaats van de Merchant.
- 18.3. De rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst, Algemene Voorwaarden en aanvullende algemene voorwaarden kunnen niet door de Merchant worden overgedragen aan een derde, behoudens voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van SEPAY. Aan deze toestemming kunnen door SEPAY voorwaarden worden verbonden.
- 18.4. De Overeenkomst en de bijlagen, die onderdeel uitmaken van de Overeenkomst vormen de totale Overeenkomst. Op documenten, die geen onderdeel van de Overeenkomst uitmaken, kan door de Merchant geen beroep worden gedaan.
- 18.5. Het niet inroepen van enig aan haar toekomend recht door SEPAY impliceert nooit en te nimmer afstand van dit recht voor toekomstige gevallen.
- 18.6. Indien SEPAY meerdere rechten heeft op grond van de Overeenkomst blijft zij te allen tijde bevoegd alle aan haar toekomende rechten uit te oefenen. Het inroepen van een bepaald recht impliceert nooit en te nimmer afstand van de mogelijkheid om een ander recht in te roepen.
- 18.7. Indien enige bepaling uit de Overeenkomst niet rechtsgeldig blijkt te zijn, dan wordt deze bepaling vervangen door een rechtsgeldige bepaling, welke bepaling naar aard en strekking zoveel mogelijk aansluit bij de niet rechtsgeldige bepaling,

## B. SPECIFIEKE BEPALINGEN VOOR PRODUCTEN EN DIENSTEN

### B.I. VERKOOP EN VERHUUR VAN PRODUCTEN

#### 19. Toepasselijkheid

19.1. De bepalingen van dit hoofdstuk zijn van toepassing indien en voor zover tussen de Merchant en SEPAY is overeengekomen dat SEPAY de Producten aan de Merchant verkoopt of verhuurt.

#### 20. Koop en verkoop, eigendomsvoorbehoud

20.1. Voor zover in de Overeenkomst is overeengekomen dat SEPAY aan de Merchant Producten verkoopt, verkoopt en levert SEPAY deze Producten aan de Merchant en stelt de daarbij behorende Documentatie aan de Merchant ter beschikking. De Merchant draagt het risico van selectie van de gekochte Producten.

20.2. Tot de algehele voldoening van de door de Merchant aan SEPAY voor de verkoop en levering van de Producten verschuldigde betaling, inclusief rente en kosten en overige bijkomende vergoedingen, behoudt SEPAY de eigendom van alle door haar verkochte Producten.

#### 21. Huur en verhuur en verplichtingen van de Merchant

21.1. Voor zover in de Overeenkomst is overeengekomen dat SEPAY aan de Merchant Producten verhuurt, stelt SEPAY deze Producten (en de daarbij behorende Documentatie) tegen de in de Overeenkomst vermelde huurprijs en voor de in de Overeenkomst vermelde duur aan de Merchant ten titel van huur ter beschikking.

21.2. Tenzij anders is overeengekomen in de Overeenkomst is in de verhuur (en in de huurprijs) niet inbegrepen de terbeschikkingstelling van gebruiks- en verbruiksartikelen die nodig zijn voor het gebruik van de Producten. Tot de gebruiks- en verbruiksartikelen behoren onder meer batterijen, kabels, print- en bonnenrollen en accessoires.

21.3. De Merchant dient zich als een goed huurder te gedragen en is verantwoordelijk voor het gebruik van de Producten. De Merchant zal de Producten met zorg behandelen, niet beschadigen en uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor het betreffende Product uit hoofde van de Overeenkomst bestemd is. Bij beschadiging van het Product is de Merchant verplicht de desbetreffende schade te vergoeden aan SEPAY. De Merchant is verplicht zich adequaat te verzekeren voor alle risico's die voortvloeien uit haar positie als huurder jegens SEPAY.

21.4. De Merchant zal alle door SEPAY kenbaar gemaakte verplichtingen, instructies en beperkingen met betrekking tot de gehuurde Producten, zoals neergelegd in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst, de Documentatie en zoals van tijd tot tijd door SEPAY (op haar website, via berichtgeving of anderszins) meegeleverde instructies in acht nemen en uitvoeren. Het is de Merchant niet toegestaan de Producten aan te passen, uit te breiden of te koppelen aan niet goedgekeurde of anderszins niet (wettelijk) gecertificeerde apparatuur.

21.5. De Merchant zorgt ervoor dat de gehuurde Producten geen bestanddeel worden van een andere zaak of zodanig met een andere zaak worden verbonden dat natrekking, vermenging of zaakvorming kan plaatsvinden. De Merchant garandeert dat als de gehuurde Producten desondanks toch bestanddeel worden van een andere zaak of sprake is van natrekking, vermenging of zaakvorming, de Merchant noch een derde enig aan hem toekomend recht zal uitoefenen jegens SEPAY aan wie de apparatuur oorspronkelijk toebehoort. Indien een derde een dergelijk recht toch uitoefent, is de Merchant aansprakelijk voor alle daaruit voortvloeiende schade van SEPAY.

21.6. De Merchant is verplicht de gehuurde Producten uitsluitend voor zijn eigen organisatie of bedrijf te gebruiken. Gebruik door of ten behoeve van derden is niet toegestaan, behoudens voorafgaande toestemming van SEPAY. Het is de Merchant niet toegestaan het gehuurde Product te onderverhuren of in gebruik te geven aan enige derde zonder toestemming van SEPAY.

21.7. De Merchant zal de gehuurde Producten bij het einde van de Overeenkomst in de oorspronkelijke staat aan SEPAY teruggeven.

#### 22. Vervanging van Producten

22.1. SEPAY is gerechtigd om verhuurde Producten op ieder moment te vervangen door Producten die qua technische functionaliteit ten minste gelijkwaardig zijn aan het te vervangen Product. De Merchant zal daarbij zijn medewerking verlenen aan SEPAY. De kosten voor een dergelijke vervanging komen voor rekening van SEPAY. De door de Merchant aan SEPAY verschuldigde huurprijs zal gedurende de op dat moment nog resterende looptijd van de Overeenkomst ongewijzigd blijven. SEPAY is gerechtigd bij vervanging van apparatuur de huurprijs met ingang van de verlenging van de looptijd te wijzigen.

#### 23. Beslag op Producten

23.1. De Merchant zal SEPAY onmiddellijk met behulp van de Gebruikelijke communicatiemiddelen in kennis stellen van een eventueel (faillissement)beslag op de verhuurde Producten, onder gedetailleerde opgave van de identiteit van de beslaglegger en de reden van het beslag. De Merchant zal de beslag leggende daarvoor onmiddellijk informeren over en een volledige inzage geven in de Overeenkomst (huurovereenkomst). De Merchant is jegens SEPAY aansprakelijk voor alle kosten en schade in verband met een beslag op de verhuurde Producten.

### B.II. INSTALLATIE

#### 24. Toepasselijkheid

24.1. De bepalingen van dit hoofdstuk zijn (eveneens) van toepassing op de Installatie van de Producten en Diensten door SEPAY en op Plug&Play.

#### 25. Installatiewerkzaamheden

25.1. Installatie door SEPAY omvat uitsluitend de werkzaamheden zoals deze in de Overeenkomst ter zake van het specifieke Product of Dienst zijn gespecificeerd. SEPAY spant zich in de Installatie te laten plaatsvinden ten tijde van de levering van de betreffende Producten en Diensten.

25.2. Andere werkzaamheden die op verzoek van de Merchant door SEPAY worden verricht of werkzaamheden die in het kader van Plug&Play installatie door SEPAY worden verricht betreffen meerwerk en worden tegen de geldende uurtarieven en tegen doorbelasting van de verbruikte materialen aan de Merchant op basis van nacalculatie in rekening gebracht.

25.3. Tenzij anders overeengekomen, worden de kosten voor Installatie afzonderlijk aan Merchant gefactureerd.

#### 26. Eisen installatieomgeving

26.1. De Merchant garandeert dat de omgeving (waaronder in het bijzonder worden geïnstalleerd op het moment van installatie voldoet aan de eisen zoals gespecificeerd in de Overeenkomst, de Documentatie of andere instructies van SEPAY.

26.2. Indien de installatieomgeving niet voldoet aan de door SEPAY vooraf gestelde eisen en/of indien de Merchant SEPAY geen toegang verschaft aan SEPAY (of door haar ingeschakelde derden) tot de desbetreffende omgeving, is SEPAY gerechtigd de Installatie uit te stellen en komen de door SEPAY reeds gemaakte en eventueel nog te maken kosten om de Installatie te voltooien volledig voor rekening van de

Merchant.

26.3. In aanvulling op artikel 4.7 zal de Merchant SEPAY op de plaats van Installatie toelaten. SEPAY staat ervoor in dat haar personeel en de personen van wie zij zich bedient bij de uitvoering van de Installatie zich onderwerpen aan alle redelijke huisregels van de Merchant.

### B.III. ONDERSTEUNING

#### 27. Toepasselijkheid

27.1. De bepalingen van dit hoofdstuk zijn (eveneens) van toepassing indien en voor zover SEPAY (en/of een derde namens haar) Ondersteuning voor de Producten en/of de Diensten voor de Merchant verleent.

#### 28. Gebruikersvragen en storingen

28.1. Indien dit is overeengekomen stelt SEPAY de Merchant bij het gebruik van haar Producten en Diensten ondersteuning ter beschikking voor de beantwoording van gebruiks vragen en voor het in ontvangst nemen en oplossen van eventuele storingsmeldingen. Deze ondersteuning is 24 uur per dag 7 dagen in de week bereikbaar. De kosten voor het gebruik van de ondersteuning zijn – tenzij anders overeengekomen – inbegrepen in een (service) contract.

28.2. SEPAY spant zich in om eventuele vragen over het gebruik van de Producten en Diensten adequaat en binnen een redelijke termijn te beantwoorden. Indien zulks is overeengekomen zal SEPAY zich voorts inspannen om eventuele Gebreken en storingen zo spoedig mogelijk te verhelpen. SEPAY kan niet instaan voor de juistheid en/of volledigheid van de antwoorden, noch enige garantie geven dat iedere storing zal worden verholpen. Eventueel vermelde of toegezegde oplos- of responstijden zijn louter indicatief.

28.3. Zichtbare en niet zichtbare fysieke schade aan en Storingen van Producten en/of Diensten, welke schade en/of Storingen veroorzaakt wordt/worden door handelen van de Merchant of een derde, of die een gevolg zijn van molest, natuurrampen, blikseminslag, wateroverlast, stroomstoringen, het niet naleven door de Merchant van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en/of Documentatie, het niet voldoen aan de eisen die aan de installatieomgeving worden gesteld, het gebruik van verbruiksmaterialen die niet aan de door SEPAY verstrekte specificaties voldoen, het gebruik van niet-gecertificeerde netwerken voor datacommunicatie en dergelijke, vallen niet onder deze Overeenkomst. Het herstellen van dergelijke schade of oplossen (telefonisch of op locatie) van dergelijke storingen door SEPAY wordt integraal en separaat doorberekend aan de Merchant.

#### 29. Onderhoud

29.1. SEPAY zal nieuwe versies van de voor haar Producten en Diensten noodzakelijke software ter beschikking stellen. SEPAY behoudt zich het recht voor om voor het ter beschikking stellen van nieuwe versies kosten in rekening te brengen. Daarnaast is SEPAY gerechtigd de Diensten te upgraden, waarbij de nieuwe functionaliteit minstens gelijkwaardig is aan de oorspronkelijke functionaliteit.

29.2. SEPAY is gerechtigd, waar mogelijk, de betreffende vernieuwde software automatisch te (doen) installeren op de Producten of in de omgeving waarin de Diensten operationeel zijn. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een nieuwe versie is SEPAY niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele Gebreken in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot een oude versie.

#### 30. Verplichtingen van de Merchant

30.1. De Merchant is verplicht gedetailleerde informatie te verschaffen met betrekking tot de door haar voorgelegde vraag of probleem.

30.2. De Merchant is verplicht medewerking te verlenen aan de handelingen die noodzakelijk zijn om het gemelde probleem te verhelpen. Hieruit voortvloeiende eventuele kosten van de Merchant of derden worden niet door SEPAY vergoed.

30.3. In aanvulling op artikel 4.7 zal de Merchant SEPAY voldoende gelegenheid geven verbeteringen aan de apparatuur of in de Dienst aan te brengen of herstel- of onderhoudswerkzaamheden uit te voeren die naar het oordeel van SEPAY nodig of gewenst zijn. Tijdens herstel stelt de Merchant de betreffende apparatuur ter beschikking aan SEPAY en geeft de Merchant SEPAY toegang tot de omgeving waarin de Dienst ten behoeve van de Merchant draait. De Merchant verschaft SEPAY (of een door haar ingeschakelde derde) desgewenst toegang tot haar locatie en/of de omgeving waar de Dienst draait om een storing of Gebrek te kunnen verhelpen.

#### 31. Kosten

31.1. Tenzij anders is overeengekomen is de Merchant voor alle Ondersteuning en vergoeding verschuldigd op grond van de op dat moment gebruikelijke tarieven van SEPAY. Voor het inschakelen van SEPAY worden conform de door SEPAY gehanteerde methodiek kosten in rekening gebracht.

31.2. SEPAY is gerechtigd voor Ondersteuning buiten kantoor tijden hogere tarieven te rekenen dan voor Ondersteuning tijdens kantoor tijden.

31.3. Alle (verbruiks)materialen die in het kader van Ondersteuning van de Merchant zijn verbruikt of aan de Merchant zijn geleverd worden aan de Merchant separaat in rekening gebracht.

31.4. Indien de Ondersteuning op locatie geschiedt, is de Merchant servicekosten verschuldigd conform de op dat moment daarvoor geldende tarieven van SEPAY.

### B.IV. DIENSTVERLENING OP AFSTAND

#### 32. Toepasselijkheid

32.1. De bepalingen van dit hoofdstuk zijn van toepassing indien en voor zover tussen de Merchant en SEPAY is overeengekomen dat de Merchant Producten en/of Diensten afneemt, de Merchant Mijn SEPAY gebruikt en/of SEPAY (en/of een derde namens haar) dienstverlening verzorgt waarbij software en/of data op afstand via systemen van SEPAY aan de Merchant ter beschikking worden gesteld en/of waarbij data ten behoeve van de Merchant door SEPAY op haar systemen worden verwerkt.

#### 33. Dienstverlening

33.1. In de Overeenkomst kunnen nadere en meer concrete afspraken zijn opgenomen over de door SEPAY te verlenen dienstverlening. Het risico op selectie en gebruik van de dienstverlening op afstand ligt bij de Merchant.

33.2. De Merchant realiseert zich dat (de beschikbaarheid van) de Dienst afhankelijk is van de beschikbaarheid en het correct functioneren van telecommunicatie en (internet-) verbindingen en IT-systemen van derden waarop SEPAY geen invloed heeft, noch kan hebben. SEPAY zal zich inspannen een zo hoog mogelijke beschikbaarheid van de Dienst te realiseren, maar kan niet garanderen dat de desbetreffende Dienst(en) voortdurend of zonder onderbrekingen beschikbaar is (zijn).

33.3. SEPAY kan wijzigingen aanbrengen in de dienstverlening op afstand. SEPAY zal de Merchant tijdig informeren over dergelijke wijzigingen.

33.4. SEPAY is gerechtigd de dienstverlening op afstand geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik te stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. SEPAY streeft er naar dit zo veel mogelijk buiten kantoor tijden te doen.

## 34. Gegevens en administratie

- 34.1. De Merchant is en blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de data en gegevens die de Merchant middels de Dienst door SEPAY laat verwerken.
- 34.2. De dienstverlening van SEPAY is uitdrukkelijk geen vervanging voor de administratieve verplichting(en) die op de Merchant rusten.
- 34.3. SEPAY is niet gehouden een back-up van de gegevens te maken, tenzij daarover nadere afspraken zijn gemaakt.
- 34.4. SEPAY is gerechtigd om gegevens van haar systemen te verwijderen indien (het vermoeden bestaat dat) deze gegevens in strijd met de wet en/of rechten van derden worden verwerkt.

## 35. Onderhoud en service

- 35.1. SEPAY staat er niet voor in dat de dienstverlening op afstand foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. SEPAY zal zich er voor inspannen eventuele Gebreken of fouten zo snel mogelijk te herstellen.
- 35.2. Op deze dienstverlening zijn de bepalingen van Hoofdstuk B.III eveneens van toepassing.

## B.VII. TELECOMMUNICATIEDIENSTEN

### 36. Toepasselijkheid

- 36.1. De bepalingen van dit hoofdstuk zijn van toepassing indien en voor zover SEPAY aan de Merchant mobiele Telecommunicatiediensten verleent.

### 37. Dienstverlening door SEPAY

- 37.1. SEPAY zal zich naar beste vermogen inspannen om de tussen partijen in de Overeenkomst overeengekomen mobiele Telecommunicatiediensten te leveren. De Merchant erkent dat de door SEPAY aangeboden Telecommunicatiediensten worden verzorgd door de daartoe door SEPAY ingeschakelde derden (providers); SEPAY is voor de uitvoering van haar Telecommunicatiediensten afhankelijk van deze derden. De door SEPAY in dit licht vermelde transmissie- en/of opslagcapaciteit en/of beschikbaarheid van de Telecommunicatiediensten zijn derhalve louter indicatief en kunnen niet door haar worden gegarandeerd.
- 37.2. De Merchant erkent dat de ongestoorde werking van de Telecommunicatiediensten afhankelijk is van externe fysieke factoren, zoals de kwaliteit van interne en externe netwerken en geografische locatie, gebouwen, atmosferische omstandigheden en storingen in de interconnectie e.d. SEPAY is nimmer aansprakelijk voor enige schade of kosten als gevolg van dergelijke factoren.
- 37.3. SEPAY is gerechtigd voor haar dienstverlening tussentijds andere leveranciers (providers) in te schakelen. SEPAY streeft ernaar eventueel hierdoor tijdelijk ontstane storingen of overlast van de Merchant zoveel mogelijk te beperken. De Merchant is verplicht medewerking te verlenen aan alle eventueel vereiste handelingen die voortvloeien uit het inschakelen van een andere provider voor de Telecommunicatiediensten.
- 37.4. Door SEPAY aan de Merchant ter beschikking gestelde apparatuur (zoals modems, routers e.d.) of andere zaken, die vereist zijn om de Telecommunicatiedienst te kunnen gebruiken, worden op grond van bruikleen aan de Merchant verstrekt. De bepalingen omtrent verkoop en verhuur van Producten (Hoofdstuk B.II) uit deze Algemene Voorwaarden, zijn uitdrukkelijk niet van toepassing op de hiervoor bedoelde apparatuur en andere zaken. SEPAY is gerechtigd deze zaken op ieder moment om te ruilen of terug te vorderen.
- 37.5. SEPAY is wettelijk verplicht medewerking te verlenen aan een wettelijk bevoegd gegeven last tot aftappen c.q. andere door de daartoe bevoegde autoriteiten gegeven instructies op te volgen. SEPAY is nimmer aansprakelijk voor enige schade van de Merchant of enige derde als gevolg van een dergelijke medewerking of handelingen.
- 37.6. SEPAY is voorts verplicht nummerinformatie uit te wisselen met andere dienstverleners voor de afwikkeling van het telecommunicatieverkeer.
- 37.7. Onverminderd het overige gestelde omtrent Ondersteuning komen de kosten voor het onderzoeken en opheffen van storingen, die zijn ontstaan door een handelen of nalaten in strijd met de Overeenkomst of door niet goed functionerende op de Telecommunicatiedienst aangesloten apparatuur, evenals alle daarmee samenhangende door SEPAY of door derden geleden schade, voor rekening van de Merchant.
- 37.8. De Merchant zal de door SEPAY aan hem ter beschikking gestelde Telecommunicatiediensten niet gebruiken of laten gebruiken voor een ander dan het door SEPAY beoogde doel.
- 37.9. Tenzij anders is overeengekomen, verzorgt SEPAY de Installatie van de Telecommunicatiediensten en de door SEPAY geleverde bijbehorende apparatuur.

### 38. Mobiele telecommunicatiediensten

- 38.1. Indien overeengekomen in de Overeenkomst verleent SEPAY aan de Merchant een mobiele datacommunicatieverbinding, waarmee een koppeling tot stand wordt gebracht tusseneen daarvoor geschikt mobiele betaalautomaatende infrastructuur van SEPAY. Deze dienstverlening omvat uitdrukkelijk niet het verwerken van de betalingstransacties die met de mobiele datacommunicatieverbindingen tot stand kunnen worden gebracht.
- 38.2. SEPAY zal aan de Merchant een simkaart verstrekken. Deze simkaart blijft eigendom van SEPAY en/of haar leverancier. Na beëindiging van de Overeenkomst dient de simkaart onmiddellijk aan SEPAY geretourneerd te worden.
- 38.3. De Merchant dient de simkaart onder zich te houden. De Merchant is er verantwoordelijk voor dat de simkaart en/of bijbehorende codes niet in handen komen van een ongeautoriseerd persoon en ziet erop toe dat deze simkaart en codes niet onbevoegd worden gebruikt of beschadigd raken. Bij verlies van de simkaart of de bijbehorende codes zal de Merchant SEPAY daarvan zo spoedig mogelijk met behulp van de gebruikelijke communicatiemiddelen in kennis stellen. SEPAY zal zo spoedig mogelijk na een dergelijke kennisgeving overgaan tot buiten gebruik stelling van de betreffende simkaart. De Merchant is alle gemaakte kosten die verband houden met het gebruik van de simkaart verschuldigd tot en met het moment dat het verzoek tot buitengebruikstelling SEPAY heeft bereikt.
- 38.4. SEPAY is gerechtigd een aan de Merchant ter beschikking gestelde simkaart om te ruilen in verband met een wijziging van technische eigenschappen of in verband met technische veroudering van de desbetreffende simkaart. SEPAY is eveneens gerechtigd de technische eigenschappen of instellingen van een aan de Merchant ter beschikking gestelde simkaart (op afstand) te wijzigen.
- 38.5. De mobiele datacommunicatieverbindingen zijn uitsluitend bestemd voor gebruik in combinatie met en voor transport van gegevens uit een door SEPAY ter beschikking gestelde betaalautomaat. Het is niet toegestaan de simkaart uit de betaalautomaat te verwijderen. In een voorkomend geval zal SEPAY de betreffende simkaart onmiddellijk buiten gebruik stellen en is de laatste zin van artikel 30.2 van toepassing.
- 38.6. Bij mobiele telecommunicatie vindt het transport van gegevens geheel of gedeeltelijk plaats door de ether. De Merchant aanvaardt dat de getransporteerde gegevens mogelijk door anderen kunnen worden opgevangen dan voor wie ze zijn

bestemd. Voorts aanvaardt de Merchant dat de mogelijkheden om verbindingen op te bouwen en de kwaliteit en eigenschappen van verbindingen niet op elke plaats en op elk moment gelijk zijn.

38.7. Tenzij anders is overeengekomen is het niet toegestaan de mobiele Telecommunicatiediensten te gebruiken buiten Nederland. In het geval dit toch gebeurt, is de Merchant gehouden aan SEPAY de eventuele meerkosten van die transacties te vergoeden. Voorts is SEPAY alsdan gerechtigd de Overeenkomst per direct te beëindigen door middel van opzegging.

Den Haag, oktober 2018

## Aanvullende Algemene Voorwaarden

### SEPAY inzake Betaalmethoden

In aanvulling op en zo nodig in afwijking van het bepaalde in de Algemene Voorwaarden SEPAY gelden voor het gebruik van Betaalmethoden de volgende voorwaarden, hierna te noemen: "AAVB SEPAY".

#### 1. Toepasselijkheid

1.1. De bepalingen van dit hoofdstuk zijn van toepassing indien en voor zover SEPAY (en/of een derde namens haar) Transport van betaaltransacties ten behoeve van de Merchant verzorgt.

#### 2. Aanvullende definities

2.1. In aanvulling op hetgeen is bepaald in de Algemene Voorwaarden, gelden de volgende definities.

- a. **Accounthouder:** een persoon die is geautoriseerd een bepaalde aan hem toegekende Betaalmethode te gebruiken;
- b. **Acquirer:** de instelling die elektronische betalingen van Merchants in ontvangst neemt en afhandelt door bij de Issuer van Accounthouders bevestigingen te vragen van autorisatieverzoeken. SEPAY is in dit kader voor de Non-Collecting Betaalmethoden een tussenpersoon;
- c. **Autorisatie:** het proces waarbij een Accounthouder toestemming geeft voor het gebruik van een Betaalmethode en een Issuer, bij een positieve uitkomst van een autorisatieverzoek, waarbij wordt gecontroleerd of voldoende bestedingsruimte beschikbaar is en wordt gecontroleerd of de Accounthouder gerechtigd is de Betaalmethode te gebruiken, garant staat voor Betaling aan de Acquirer in het kader van de aanschaf van een product of dienst van de Merchant;
- d. **Bankrekening:** de door de Merchant opgegeven zakelijke IBAN waarop SEPAY ontvangen betalingen doorbetaalt.
- e. **Betaalautomaat:** een door SEPAY toegelaten apparaat binnen SEPA die ten minste bestemd is voor het verrichten van Betalingen en Retourpinbetalingen;
- f. **Betaalbevestiging:** de bevestiging van SEPAY aan de Merchant, conform de voorschriften van SEPAY, waarin SEPAY de Merchant mededeelt dat de betaling van de gewenste Betaalmethode- uitgevoerd zal worden.
- g. **Betaalinterface:** een elektronische connectiemogelijkheid aangeboden door SEPAY aan de Merchant om Betalingen aan SEPAY te kunnen zenden;
- h. **Betaalmethode:** Collecting Betaalmethoden en non-Collecting Betaalmethoden.
- i. **Betaling:** iedere betaalopdracht met behulp van een Betaalmethode en de daarbij behorende Autorisatie die strekt tot betaling aan de Merchant op een wijze zoals die door SEPAY in technische zin afgehandeld kan worden, of een Retourpintransactie;
- j. **Certificeringsovereenkomst:** de overeenkomst die is gesloten tussen SEPAY en de Licentiehouder en op grond waarvan SEPAY als CPSP optreedt;
- k. **Chargeback:** een Betaling die door de Accounthouder of de Scheme Owner wordt betwist en die volgens de procedures van de Betaalmethode conform de Scheme Rules ongedaan wordt gemaakt;
- l. **Collecting Betaalmethoden:** Betaalmethoden waarbij SEPAY verantwoordelijk is voor het met behulp van derden debiteren van de Accounthouder en de uitbetaling van de gelden waartoe de Merchant als gevolg van Autorisaties gerechtigd is. Op dit moment worden Alipay en WeChat Pay aangemerkt als Collecting Betaalmethoden;
- m. **CPSP:** de afkorting voor Collecting Payment Service Provider; waarmee bedoeld wordt het met behulp van derden debiteren van de Accounthouder en de uitbetaling van gelden aan de Merchant.
- n. **Infrastructuur:** de infrastructuur voor het Transport en de verwerking van op Betalingen betrekking hebbende gegevens;
- o. **Issuer:** de partij die een Betaalmethode aan een Accounthouder ter beschikking stelt en hiertoe een overeenkomst met de Accounthouder heeft gesloten;
- p. **Licentiehouder:** de partij met wie Maestro, MasterCard, V PAY en/of Visa een licentieovereenkomst gesloten heeft en met wie SEPAY een Certificeringsovereenkomst heeft gesloten;
- q. **Non-Collecting Betaalmethoden:** Betaalmethoden waarbij SEPAY niet verantwoordelijk is voor het met behulp van derden debiteren van de Accounthouder en de uitbetaling van de gelden waartoe de Merchant als gevolg van Autorisaties gerechtigd is. Op dit moment worden Maestro, MasterCard, V PAY, Visa aangemerkt als non-Collecting Betaalmethoden;
- r. **Retourpintransactie:** een retourpintransactie is een terugbetaling van een Betaling aan de Accounthouder door middel van zijn betaalpas op de rekening die hieraan gekoppeld is;
- s. **Richtlijn Betaaldiensten:** de Richtlijn betreffende betalingsdiensten in de interne markt van 13 november 2007 (2007/64/EG);
- t. **Scheme Owner:** de partij die een bepaalde Betaalmethode aanbiedt of reguleert;
- u. **Scheme Rules:** het geheel van de door de betreffende Scheme Owner gestelde regels en voorschriften en de door de Payment Card Industry (PCI) opgestelde standaarden, zoals die van tijd tot tijd gewijzigd kunnen worden;
- v. **Toeleverancier:** een door SEPAY ingeschakelde derde voor de verwerking van Transacties;
- w. **Toezichthouder:** een instantie, die op wettelijke basis toezicht op SEPAY uitoefent;
- x. **Transactie:** de overeenkomst tussen Accounthouder en de Merchant op grond waarvan Accounthouder een betaling met behulp van een Betaalmethode verricht;
- y. **Transport:** het elektronisch gegevenstransport ten behoeve van het uitvoeren van Betalingen;
- z. **Voorschriften:** de op de Overeenkomst aanvullend onderdeel uitmakende voorschriften, waaronder begrepen – doch niet uitsluitend de Scheme Rules, de desbetreffende voorwaarden van de Acquirer en overige voorschriften zoals van tijd tot tijd gewijzigd en aanvullend opgelegd door SEPAY, de Scheme Owners of door de Acquirer.

#### 3. Uitsluiting toepasselijkheid wetsbepalingen

- 3.1. De volgende bepalingen van het Burgerlijk Wetboek en alle lagere regelgeving die daarmee samenhangt, zijn niet van toepassing in de relatie tussen SEPAY en de Merchant uit hoofde van de Overeenkomsten: de artikelen 7:516 tot en met 7:519, artikel 7:520 lid 1, artikel 7:522 lid 3, artikel 7:527, de artikelen 7:529 tot en met 7:531, artikel 7:534 en de artikelen 7:543 tot en met 7:545 van het Burgerlijk Wetboek.
- 3.2. Voor zover niet reeds uitgesloten in het vorige lid, zijn ook niet van toepassing alle regels (inclusief die zijn opgenomen in het Besluit gedragtoezicht financiële

ondernemingen) met betrekking tot de inhoud en de verstrekking van de door Titel III van de Richtlijn Betaaldiensten vereiste informatie.

#### 4. Betaalmethoden

- 4.1. SEPAY verricht Transport en verwerkt in dat kader ten behoeve van de Merchant Betalingen middels de in de Overeenkomst aangeduide Betaalmethoden.
- 4.2. Het is mogelijk dat de Scheme Owner(s), Toezichthouder(s) en/of de Acquirer nadere limieten of voorwaarden stellen alvorens een bepaalde Betaalmethode door de Merchant mag worden gebruikt. In dat geval wordt de Overeenkomst gesloten onder opschortende voorwaarde van vervulling van deze limieten of voorwaarde(n) door de Merchant. De Merchant verplicht zich om ook na het sluiten van de Overeenkomst deze limieten en voorwaarden te blijven naleven.
- 4.3. De Merchant is verplicht om de Voorschriften, waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot Scheme Rules en PCI standaarden, voor de installatie en het gebruik van de Betaalmethode strikt op te volgen. De Merchant draagt in ieder geval zorg voor:
  - a. het verstrekken van die informatie op haar website of in andere commerciële uitingen aan haar afnemers, waartoe zij verplicht is op grond van de toepasselijke wetgeving in de landen waar of waaruit de diensten worden geleverd;
  - b. dat zij haar afnemers informeert over het feit dat de Transactie wordt verwerkt via een Toeleverancier als de Transactie wordt uitgevoerd als online overboeking, offline overboeking of als incasso, en als een of meer bankrekeningen van die Toeleverancier wordt gebruikt voor de uitvoering van de Transactie. Tevens draagt de Merchant er zorg voor dat de betrokkenheid van deze Toeleverancier op het dagafschrift wordt weergegeven;
  - c. dat de Merchant haar afnemers informeert en zal blijven informeren omtrent enige beperking die de Merchant hanteert met betrekking tot het terugnemen van geleverde Producten of Diensten;
  - d. dat de Merchant haar Transactie die gebruik maakt van de standaarden en de inhoud zoals verstrekt en voorgeschreven in de documentatie met betrekking tot de technische integratie ten minste vastlegt.
  - e. Deze vastlegging omvat in ieder geval (i) de naam en vestigingsplaats van de Merchant, (ii) de informatie die op de fysieke of elektronische betaalkaart van de afnemer staat of de informatie over de bankrekening of het betaalinstrument verbonden aan de Betaalmethode, (iii) de transactiedatum, (iv) een korte omschrijving van de Producten en/of Diensten waarop de betaling betrekking heeft, (v) het unieke identificatienummer van de betreffende Transactie en (vi) het totaalbedrag van de verkoop inclusief toepasselijke belastingen, de kosten van de betreffende transactie (indien van toepassing), en, indien van toepassing, het definitieve karakter van de aankoop alsmede de verdere details van de betreffende koop;
  - f. de Merchant voldoet en zal blijven voldoen aan haar verplichtingen met betrekking tot de wetgeving gebaseerd op Richtlijn 2011/83/EC ter bescherming van consumenten met betrekking tot verkoop op afstand, zoals deze al dan niet gewijzigd, aangevuld of vervangen, geldt of zal gelden;
  - g. dat de Merchant de diensten van de Toeleverancier alleen zal gebruiken met betrekking tot door haar zelf geleverde Producten en Diensten;
  - h. dat de Merchant geen andere dan redelijke opslagen op de verkoopprijs aan de afnemer in rekening brengt voor het gebruik van een bepaalde Betaalmethode;
  - i. dat de Merchant SEPAY direct schriftelijk informeert over het sluiten van een overeenkomst met een derde partij voor de verwerking van betalingen
  - j. dat de Merchant, indien dit wordt overeengekomen, gerechtigd is zekerheid te stellen en dat op deze zekerheid geen rechten van derden, anders dan Chargebacks, zijn gevestigd;
  - k. dat de Merchant een depotstorting doet ter grootte van een door SEPAY te bepalen bedrag binnen drie dagen na dagtekening van een dergelijk verzoek op een door SEPAY te bepalen bankrekening, welke depotstorting niet eerder dan 9 maanden na het einde van de Overeenkomst wordt beëindigd. Op het depot rust ten behoeve van SEPAY een eerste pandrecht, dat wordt gevestigd voor al datgene wat SEPAY uit welke hoofde dan ook van de Merchant te vorderen mocht hebben. SEPAY is gerechtigd dit pandrecht zonder nadere ingebrekestelling naar de Merchant uit te oefenen. Een pandrecht eindigt niet eerder dan 9 maanden na het einde van de Overeenkomst. Over dit depot wordt door SEPAY geen rente aan de Merchant vergoed;
  - l. dat zij geen pandrecht of ander zekerheidsrecht ten behoeve van derden op het aan SEPAY verstrekte depot heeft versterkt of zal versterken.
- 4.4. De Voorschriften kunnen afwijkende bepalingen bevatten van de onderhavige AAVB SEPAY. In geval van tegenstrijdigheden prevaleert te allen tijde hetgeen in de Voorschriften is bepaald (zie ook artikel 2.2 van de Algemene Voorwaarden).
- 4.5. De Merchant accepteert uitdrukkelijk de in zulke Voorschriften opgenomen rechten en bevoegdheden van Acquirers, Scheme Owner(s) en Toezichthouder(s). Daartoe behoren bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend) vrijwaringen en onderzoeksbevoegdheden.
- 4.6. De Merchant zal geen Betalingen accepteren bij transacties voor goederen en/of diensten,
  - a. die niet in overeenkomstig zijn met de aard van het door de Merchant gevoerde bedrijf;
  - b. waarvan bekend is of de Merchant bekend behoort te zijn dat de transactie frauduleus is of niet door de Accounthouder is geautoriseerd;
  - c. die in strijd zijn met dwingende bepalingen van Nederlands recht of van relevante buitenlandse wet- of regelgeving;
  - d. waarvan het bestaan, exploiteren, verhandelen, in bezit hebben of gebruik strafbaar is in Nederland of in het buitenland;
  - e. die inbreuk maken op rechten van derden;
  - f. die om andere redenen onrechtmatig zijn in Nederland of in het buitenland;
  - g. indien de Merchant daardoor de met SEPAY gemaakte afspraken schendt;
  - h. indien daardoor schade wordt toegebracht of dreigt te worden toegebracht aan de reputatie van de Scheme Owners, Acquirers of SEPAY.
- 4.7. Tevens zal de Merchant geen gegevens over betaling of andere privacygevoelige gegevens opslaan, verwerken of transporteren:

- a. zonder voldoende functiescheidingen in haar IT-systemen, waaronder ook de ontwikkel-, test- en productieomgeving te hebben geïmplementeerd;
  - b. zonder voldoende veiligheidsmaatregelen te hebben getroffen om de netwerken, websites, servers en communicatienetwerken afdoende te beschermen tegen aanvallen en misbruik;
  - c. zonder dat afdoende processen zijn geïmplementeerd om de toegang tot gevoelige betalingsgegevens afdoende af te dekken en te beperken;
  - d. zonder dat voldoende maatregelen zijn getroffen om toegang tot de systemen zodanig in te richten dat toegang alleen wordt verkregen wanneer deze strikt noodzakelijk is;
  - e. zonder dat eventuele testen worden uitgevoerd onder toezicht van een risk management afdeling, teneinde de robuustheid en effectiviteit van deze testen te waarborgen;
  - f. zonder dat de robuustheid en de effectiviteit van de beveiligingsmaatregelen op regelmatige tijdstippen wordt beoordeeld;
  - g. zonder dat, indien de Merchant enige van deze verplichtingen uitbesteedt, deze verplichtingen worden opgelegd aan de partij aan wie wordt uitbesteed;
  - h. zonder de processen, die gerelateerd zijn aan het betalingsverkeer voor de consument voldoende duidelijk gescheiden te hebben van de processen in de webwinkel met als doel om aan de consument duidelijk te maken dat deze communiceert met de betaaldienstverlener en niet met de ontvanger van de betaling.
- 4.8. Elkverkooppunt (waaronder begrepen online omgevingen) waar Betalingen bij de Merchant mogelijk zijn, dient te zijn voorzien van SEPAY, de Acquirer en/of de Scheme Owners identificerende logo's die Accounthouders duidelijk attenderen op de mogelijkheid van het verrichten van Betalingen. De Merchant zal dienaangaande instructies van SEPAY opvolgen. De Merchant is tevens verplicht om de Betaalautomaat zodanig te installeren, dat een pincode bij het intoetsen ervan redelijkerwijs niet aan derden bekend kan worden.
- 4.9. De Merchant mag niet, anders dan conform instructie en specificaties van SEPAY, de Acquirer of de Scheme Owners en met diens toestemming, op enigerlei wijze voorzieningen (laten) installeren of gebruiken waarmee gegevens van de Betaalmethode, de Betaling en/of het Transport kunnen worden gelezen of veranderd.
- 4.10. De Merchant mag bij het uitvoeren van de Overeenkomst geen Product of Betaalinterface gebruiken die niet of niet meer door SEPAY ingevolge de Overeenkomst is toegelaten.
- 4.11. SEPAY mag de specificaties wijzigen waaraan de Betaalautomaten en de Betaalinterfaces moeten voldoen. Daarbij zal zoveel mogelijk rekening worden gehouden met de belangen van de Merchant. De Merchant verbindt zich deze aanpassingen te aanvaarden en binnen de door SEPAY aangegeven termijn (voor zover van toepassing) voor eigen rekening aan te schaffen, te (laten) installeren en in gebruik te nemen. Indien de Merchant niet akkoord gaat met de wijzigingen kan hij de Overeenkomst met inachtneming van de toepasselijke bepalingen opzeggen.
- 5. Doorbetaling van Betalingen**
- 5.1. Tenzij tussende Merchanten SEPAY andersluidende afspraken zijn gemaakt, zal SEPAY (of de door haar ingeschakelde derde(n)), op dit moment zijnde Stichting Klantgelden SEPAY), na ontvangst van Betalingen, de door haar voor de Merchant ontvangen gelden binnen gemiddeld één werkdag nadat de hele Betaling op de klantgeldenrekening staat doorbetalen aan de Merchant door overboeking op de door de Merchant voor dat doel opgegeven Bankrekening, tenzij hierover met de Merchant andersluidende afspraken zijn gemaakt. Ten overvloede, indien SEPAY geen Betaling ontvangt is er geen plicht om uitbetaling van Betaling te bewerkstelligen.
- 5.2. De Merchant stemt ermee in dat de uitbetaling door de Licentiehouders van Betalingen met behulp van een Collecting Betaalmethode, die deze heeft ontvangen van de bank van de Accounthouder, geschiedt aan SEPAY.
- 5.3. SEPAY is gerechtigd het schema van uitbetaling of de frequentie waarin uitbetaling plaatsvindt aan te passen.
- 5.4. De garantie van SEPAY op doorbetaling alsmede de gehoudenheid van SEPAY tot doorbetaling voortvloeiende uit Betalingen geldt niet als:
- a. naar de mening van SEPAY sprake is van meer dan één Betaling voor dezelfde aankoop of indien aantoonbaar sprake is van verkeerd verwerkte Betalingen als gevolg van technische storingen;
  - b. naar de mening van SEPAY voldoende aannemelijk is dat de Merchant de verplichtingen, voortvloeiende uit de Overeenkomst niet of niet geheel heeft nageleefd, of daarvoor verschil van mening bestaat tussen de Merchant en SEPAY;
  - c. goedkeuring is verstrekt aan een Betaling in een situatie dat de Autorisatie niet kon worden geverifieerd en de Accounthouder de Autorisatie heeft betwist; of
  - d. naar de mening van SEPAY sprake is of kan zijn van frauduleuze handelingen met een Betaalmethode, de veiligheid van de Betaling niet of onvoldoende kan worden gewaarborgd of van andere onregelmatigheden.
- 5.5. Indien een van de in het vorige lid beschreven situaties zich voordoet, of indien de Accounthouder of de Issuer van de Accounthouder betwist dat er is betaald met de Betaalmethode, kan er een Chargeback (terugbetaling) plaatsvinden d.m.v. het reeds door Merchant afgegeven mandaat aan SEPAY (uiteengezet in artikel 6 van de AAVB SEPAY).
- 5.6. Met inachtneming van de bepalingen van de Overeenkomst zal het bedrag van de Betalingen ongewijzigd worden doorbetaald op de Bankrekening. Tenzij anders overeengekomen zal SEPAY geen provisies, kosten, of enig ander bedrag inhouden op de aan de Merchant te betalen bedragen.
- 5.7. SEPAY schakelt bij de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst Stichting Klantgelden SEPAY in. Alle Betalingen, voor zover de Betalingen door SEPAY worden verricht, lopen via deze Stichting.
- 5.8. Indien de Merchant aan de Accounthouder voor de Betaling een prijsverschil, voorwaarde, verplichting of speciale waarborg oplegt, maakt de Merchant dat vooraf voldoende kenbaar aan de Accounthouder. De Merchant legt enkel een prijsverschil, voorwaarde, verplichting of speciale waarborg op indien dit wettelijk is toegestaan. Zulke prijsverschil, voorwaarde, verplichting of speciale waarborg moet in redelijke verhouding staan tot de vergoeding die de Merchant betaalt voor de acceptatie van Betalingen.
- 5.9. Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald, garandeert SEPAY dat indien SEPAY voor een Betaling met behulp van een Betaalmethode een Betaalbevestiging ter beschikking heeft gesteld én deze Betaalbevestiging tevens conform de Voorschriften door de Merchant op elektronische wijze bij SEPAY is opgehaald, deze Betaling met behulp van een Collecting Betaalmethode op de Bankrekening wordt bijgeschreven. Deze bijbeschrijving vindt plaats nadat SEPAY het bedrag van de Betaling met behulp van een Collecting Betaalmethode van de financiële instelling van de Accounthouder heeft ontvangen. De Merchant is verplicht om door SEPAY afgegeven Betaalbevestigingen met inachtneming van de Voorschriften onmiddellijk op te halen.
- 5.10. In aanvulling op het bepaalde in artikel 5.1 AAVB SEPAY is SEPAY het bedrag van de Betaling met behulp van een Collecting Betaalmethode, ondanks de Betaalbevestiging, niet aan de Merchant verschuldigd of mag SEPAY de bijbeschrijving ervan op de Bankrekening opschorten:
- a. als de Collecting Betaalmethode SEPAY instrueert het bedrag van de Betaling met behulp van de Collecting Betaalmethode niet aan de Merchant ter beschikking te stellen;
  - b. als een vermoeden van fraude bestaat.
- 5.11. De Merchant zal steeds zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen één maand na de datum waarop de Betaalbevestiging door SEPAY is afgegeven, controleren of deze Betalingen met behulp van een Collecting Betaalmethode zijn bijgeschreven op de Bankrekening. Indien de Merchant van mening is dat een Betaling met behulp van een Collecting Betaalmethode niet, niet volledig of niet tijdig is bijgeschreven, zal de Merchant dat steeds zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden na de datum waarop de Betaalbevestiging door SEPAY is afgegeven, conform de Voorschriften aan SEPAY mededelen. SEPAY is niet verplicht om dergelijke mededelingen van de Merchant die na verloop van de in de vorige zin vermelde periode door SEPAY zijn ontvangen, in behandeling te nemen.
- 5.12. Uitsluitend SEPAY zal ten gevolge van Betalingen met behulp van een Collecting Betaalmethode uitbetalingen aan de Merchant (laten) verrichten. De Merchant zal geen aanspraak op uitbetalingen maken jegens de Acquirer en/of Scheme Owner. Anders dan op verzoek of instructie van SEPAY zal de Merchant zich niet verbinden jegens derde partijen ter zake van transport en verwerking van Betalingen.
- 5.13. Op de non-Collecting Betaalmethoden zijn de artikelen 5.9 t/m 5.11 niet van toepassing. De Merchant wordt voor deze non-Collecting Betaalmethoden gecrediteerd door de Acquirer in lijn met de tussen de Merchant en de Acquirer hierover gemaakte contractuele afspraken.
- 6. Chargebacks en Retourpintransactie**
- 6.1. De Accounthouder of Scheme Owner kan om een Chargeback vragen. SEPAY ontvangt daarvan bericht van de Scheme Owner. SEPAY bericht vervolgens de Merchant over de Chargeback.
- 6.2. SEPAY behandelt een Chargeback volgens de toepasselijke Scheme Rules. SEPAY is geen partij in het geschil tussen enerzijds de Merchant en anderzijds de Accounthouder of de Scheme Owner. Als een Chargeback wordt gehonoreerd, is dat volledig bewijs dat de Chargeback aan alle voorwaarden voldoet. De Merchant kan zich niet via SEPAY verzetten tegen een Chargeback of daarmee samenhangende boete. Evenmin is de Merchant gerechtigd een Autorisatieverzoek opnieuw ter verwerking aan te bieden indien met betrekking tot het oorspronkelijke Autorisatieverzoek een Chargeback is toegekend.
- 6.3. Het bedrag van de Chargeback en een eventuele boete wordt aan de Merchant in rekening gebracht en kan worden verrekend met de aan de Merchant uit te betalen doorbetalingen.
- 6.4. Indien de Merchant het Product Retourpintransactie wenst aan te bieden aan zijn klanten, zijn daaraan de volgende voorwaarden verbonden:
- a. de Accounthouder geeft de Merchant een betaalbewijs van Betaling waaruit blijkt dat de Accounthouder of een bevoegde derde met een betaalpas, mobiele telefoon of een creditcard bij de Merchant heeft betaald voor een goed of de dienst van de Merchant waarvoor de opdracht voor de Retourpintransactie wordt uitgevoerd;
  - b. het bedrag van de Retourpintransactie mag niet hoger zijn dan het bedrag van de betreffende Betaling volgens het betaalbewijs;
  - c. als een Retourpintransactie goed verloopt, print de Betaalautomaat een transactiebon. De Merchant moet deze bon voorzien van een handtekening en meteen aan de Accounthouder overhandigen. De transactiebon geldt als bewijs van de Retourpintransactie;
  - d. de Acquirer kan limieten stellen voor Retourpintransacties die niet overschreden mogen worden en welke op enig moment gewijzigd kunnen worden;
  - e. het Product – of de met het Product gekoppelde of geïntegreerde kassa – moet beveiligd zijn met een wachtwoord dat wordt gevraagd in het geval van een Retourpintransactie welke de Merchant niet mag verwijderen of uitzetten;
  - f. het bedrag van de Retourpintransactie en een eventuele boete wordt aan de Merchant in rekening gebracht en kan worden verrekend met de aan de Merchant uit te betalen doorbetalingen.
- 7. Storingen, noodmaatregelen en inspecties**
- 7.1. SEPAY zal op eigen initiatief, of in opdracht van de Acquirers, de Scheme Owners of Toezichthouders, of de Acquirers c.q. Scheme Owners zullen zelf, in specifieke situaties noodmaatregelen kunnen treffen ten aanzien van de door de Merchant gebruikte Betaalmethode of Betaalinterfaces, zoals – doch niet uitsluitend – het blokkeren van de Betaalmethode/ Betaalinterface ingeval van (vermeende) fraude of indien de integriteit van Betaling niet kan worden gewaarborgd. Het al dan niet treffen van de noodmaatregelen geschiedt naar inzicht van SEPAY, de Acquirer, de Scheme Owner of de Toezichthouder en zal zoveel mogelijk met inachtneming met de redelijke belangen van de Merchant plaatsvinden.
- 7.2. SEPAY zelf of een door haar ingeschakelde derde is gerechtigd op eerste verzoek de bij of ten behoeve van de Merchant geplaatste/ gebruikte Producten, Betaalmethoden en Betaalinterfaces, alsmede de bij de werking daarvan betrokken systemen aan inspecties te onderwerpen. De Merchant zal in voorkomende gevallen SEPAY of de door haar ingeschakelde of aangewezen derde toegang verschaffen tot de betreffende apparatuur en systemen.
- 8. Bevoegdheden SEPAY**
- 8.1. SEPAY is, in haar relatie tot de Merchant, zelfstandig bevoegd te bepalen in welke categorie (MCC) de Merchant voor een bepaalde Betaalmethode op basis van de door die Betaalmethode gehanteerde categorieën wordt ingedeeld.
- 8.2. SEPAY is te allen tijde bevoegd om de kenmerken van de Betaalmethoden te wijzigen door publiceren van deze wijzigingen op de website van SEPAY. SEPAY zal de Merchant ten minste één maand voordat de wijziging van kracht wordt op de hoogte stellen. Zulke wijzigingen of aanvullingen gelden ook voor reeds gesloten Overeenkomsten.
- 8.3. SEPAY is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor het aantal Accounthouders dat Betalingen met behulp van Betaalmethoden kan verrichten.
- 8.4. De Merchant zal in geen geval zelf als CPSP optreden, of aankopen tussen particulieren faciliteren zonder zelf de koopovereenkomst te sluiten met de Accounthouder. De Merchant vrijwaart SEPAY voor alle schade die SEPAY lijdt indien de Merchant de vorige zin overtreedt.
- 8.5. De communicatie tussen de Merchant en SEPAY inzake de Betaalmethoden heeft plaats in door de Merchant geselecteerde taal, die door SEPAY wordt aangeboden.
- 8.6. De Merchant heeft gedurende de looptijd van de Overeenkomst het recht om alle contractuele voorwaarden en andere informatie als bedoeld in artikel 7:516 van het Burgerlijk Wetboek op een duurzame drager te ontvangen. SEPAY mag daarvoor passende kosten in rekening brengen.
- 8.7. De Merchant kan uitsluitend op de in de Overeenkomst aangeduide locatie of webshop en website Betaalmethoden accepteren in overeenstemming met de verwachte maandelijkse Transactie aantallen, het gemiddelde aantal Transacties en/

- of hoogste aantallen Transacties. Voor elke nieuwe locatie of nieuwe website waarop de Merchant Betaalmethoden wil accepteren, moet de Merchant met SEPAY een nieuwe overeenkomst sluiten.
- 8.8. De Merchant zal regelmatig, maar ten minste eenmaal per 14 kalenderdagen, op de website van SEPAY controleren of er nieuwe informatie over de door hem geaccepteerde Betaalmethode(n) ter beschikking is gesteld.
  - 8.9. SEPAY zal conform de door de Merchant afgenomen vorm van support, support verlenen om de Merchant in staat te stellen Betalingen met behulp van de door hem afgenomen Betaalmethode(n) te kunnen accepteren. SEPAY is, onder meer in geval van storingen, onderhoudswerkzaamheden of beveiligingsincidenten, bevoegd om het door de Merchant accepteren van Betalingen met behulp van die Betaalmethode geheel of gedeeltelijk te beperken en/of op te schorten, zonder schadeplichtig te zijn. SEPAY zal de Merchant zo mogelijk van tevoren in gelegenheid stellen kennis te nemen van (het voornemen tot) opschorting, tenzij SEPAY dit onwenselijk vindt in verband met bijvoorbeeld (maar niet daartoe beperkt) fraudepreventie of fraudedetectie of belangen van derden.
  - 8.10. SEPAY is bevoegd om aan het accepteren van Betalingen met behulp van een Betaalmethode door de Merchant limieten te stellen, daaronder begrepen limieten voor het aantal per periode door de Merchant te accepteren Betalingen of het per periode door de Merchant in totaal te ontvangen bedrag aan Betalingen voor de betreffende Betaalmethode. SEPAY kan voornoemde limieten altijd instellen of wijzigen en zal de Merchant met behulp van de Gebruikelijke communicatiemiddelen hierover informeren. Tevens is SEPAY gerechtigd een doorbetaling van Betalingen op te schorten en aan te wenden voor een depostorting ter grootte van een door SEPAY aangegeven bedrag.
  - 8.11. De Merchant is zelf verantwoordelijk voor de beschikbaarheid, beveiliging en het functioneren van de benodigde technische voorzieningen, en zal ervoor zorgen dat die technische voorzieningen steeds voldoen aan de specificaties die door SEPAY zijn vastgesteld, met inbegrip van aanvullingen en wijzigingen van die specificaties.
  - 8.12. De Merchant is verplicht om recente antivirus software, anti-spyware software, firewall software en andere technische beveiligingsinstrumenten te gebruiken ter beveiliging van het gebruik van de Betaalmethoden. Als de Merchant de aanwezigheid van een virus of spyware of de ongeautoriseerde toegang door een derde ontdekt of vermoedt, meldt hij dit onmiddellijk aan SEPAY en neemt hij alle mogelijke maatregelen tot beperking van schade.
  - 8.13. SEPAY is gerechtigd om, indien sprake is van excessief gebruik van een Betaalmethode, de door Merchant te betalen vergoedingen aan te passen. De hoogte van de aanpassingen is proportioneel in verhouding tot de aantallen verwerkte Betalingen.
  - 8.14. SEPAY is gerechtigd om op verzoek van de Acquirer of Scheme Owner het door de Merchant verstrekte depot geheel of gedeeltelijk bij de betreffende Acquirer of Scheme Owner te deponeren.
- ## 9. Verplichtingen van de Merchant
- 9.1. De Merchant zal SEPAY in verband met de uitvoering van de Overeenkomst op eerste verzoek van SEPAY alle noodzakelijke gegevens verstrekken die SEPAY nodig heeft om Betalingen af te wikkelen, waaronder – doch niet uitsluitend – de gegevens die:
    - a. SEPAY instaatst te onderzoeken naar de identiteit van de uiteindelijke belanghebbende(n), de kredietwaardigheid, referenties en andere relevante informatie over de Merchant en haar vertegenwoordigers;
    - b. SEPAY in staat stelt om voor iedere Betaling de branchecode te registreren die de Merchant door de Kamer van Koophandel is toegewezen;
    - c. de Issuer in staat stelt om de Accounthouders te informeren omtrent de verrichte Betalingen.
  - 9.2. De Merchant is niet, en zal niet actief zijn in branches die zich bezig houden met door SEPAY, Scheme Owner(s) en/of Acquirer(s) verboden activiteiten zoals pornografie, adult content, bestialiteit, perversiteit of prostitutie, escortservices, dan wel met non-face-to-face kansspelen (gambling), non-face-to-face farmacie (receptgeneesmiddelen) en non-face-to-face tabaksproducten, coffeeshops en andere winkels die drugs verkopen, orgaanhandel, wapenhandel, in- en out-bound telemarketing, groothandel in edelstenen, doorverkoop van tickets, timesharing vastgoed, hulp bij onterechte kredietregistratie, manual cash/cash advance, handel in virtuele valuta, trustkantoren, hetgeen de Merchant bij de totstandkoming van de Overeenkomst verklaart. Dit betreft o.a. MCC's: 4814, 41816, 5967, 7273, 7841, 7993, 7994 en 7995. SEPAY kan in aanvulling hierop ook andere branches aanwijzen waarin de Merchant niet actief mag zijn. Bovendien kan SEPAY branches aanwijzen waarvoor vooraf uitdrukkelijke toestemming vereist is alvorens de Merchant daarin actief mag zijn.
  - 9.3. De Merchant is verplicht het bedrag van de betaling met behulp van een Collecting Betaalmethode onmiddellijk aan SEPAY terug te betalen als SEPAY het bedrag van de Betaling met behulp van een Collecting Betaalmethode op de Bankrekening van de Merchant heeft gecrediteerd en één of meer van de in artikelen 5.10 of 6.3 beschreven situaties zich voordoen met betrekking tot de Betaling met behulp van een Collecting Betaalmethode.
  - 9.4. Uitsluitend ten behoeve van de beroeps- en bedrijfsactiviteiten, zoals door de Merchant vermeld in de Overeenkomst, zal de Merchant gebruik maken van de door SEPAY uit hoofde van de Overeenkomst afgenomen Betaalmethode(n).
  - 9.5. In aanvulling op hetgeen is bepaald in artikel 8 van de Algemene Voorwaarden, zal de Merchant SEPAY ook informeren over iedere verandering ter zake van zijn bedrijf, die van invloed is op de uitvoering van de Overeenkomst. Dit geldt in ieder geval, maar niet uitsluitend, bij de volgende situaties:
    - a. vervreemding, verpachting of iedere andere vorm van overdracht, splitsing of beëindiging van het bedrijf van de Merchant;
    - b. wijziging van de locatie van het verkooppunt van de Merchant;
    - c. wijziging of beëindiging van de Bankrekening;
    - d. wijziging van de aard van de bedrijfsvoering van de Merchant;
    - e. wijziging van de door de Merchant in het kader van Betalingengebruikte apparatuur en/of datacommunicatienetwerken;
    - f. wijziging in de verwachte maandelijkse Transactie aantallen, het gemiddelde aantal Transacties en/of hoogste aantallen Transacties.
  - 9.6. De Merchant is verplicht SEPAY te informeren in zaken kennis van welke frauduleuze Betalingen die hebben plaatsgevonden en, indien de Merchant gegevens met betrekking tot Betalingen opslaat, verwerkt of doorleedt, SEPAY en daartoe aangewezen toezichthouders te informeren over ernstige veiligheidsincidenten, waaronder begrepen zogenaamde datalekken. De Merchant is aansprakelijk voor alle schade die voortvloeit uit het niet-nakomen van de in dit artikel genoemde informatieplicht.
  - 9.7. Op verzoek van SEPAY is de Merchant verplicht mee te werken aan een onderzoek door of namens SEPAY, de Scheme Owners, de Acquirer of de daartoe bevoegde Toezichthouders naar de wijze van acceptatie van Betalingen, naar de geheimhouding van de gegevens van de Accounthouder en naar ernstige inbreuken op de veiligheid van privacygevoelige informatie. Indien daarbij een overtreding wordt geconstateerd, is SEPAY gerechtigd de kosten van het onderzoek dan wel de aan haar in rekening gebrachte kosten in verband met het onderzoek aan de Merchant in rekening te brengen.
- 9.8. SEPAY is gerechtigd om tijdens werktijd de bedrijfsruimte c.q. de elektronische systemen van de Merchant te (laten) inspecteren van waaruit diens beroeps- en bedrijfsactiviteiten worden verricht ter zake waarvan Betalingen worden gedaan. De Merchant zal desgevraagd aan een dergelijke inspectie alle medewerking verlenen.
  - 9.9. In de Voorschriften is beschreven op welke plaats(en) en wijze(n) de Merchant de mogelijkheid om Betalingen met behulp van een Betaalmethode te verrichten, presenteert op haar website. De Merchant is gehouden deze vereisten na te leven.
  - 9.10. In geen geval zal de Merchant de presentatie van de mogelijkheid om Betalingen met behulp van een Betaalmethode te verrichten een ondergeschikte plaats geven, bijvoorbeeld door de positie op de website, de grootte van de presentatie, de mate van gebruiksvriendelijkheid of impliciete of expliciete aanbevelingen ten opzichte van eventuele andere Betaalmethoden.
  - 9.11. Voorafgaand aan een Betaling informeert de Merchant de Accounthouder over de kosten die hij in rekening brengt voor het gebruik van de mogelijkheid om te betalen met een bepaalde Betaalmethode. Deze kosten worden apart vermeld.
  - 9.12. SEPAY is geen partij bij een Transactie. SEPAY is jegens de Merchant niet aansprakelijk voor (rechts)handelingen van Accounthouders. De Merchant vrijwaart SEPAY voor alle vorderingen van Accounthouders die verband houden met een Transactie en het gebruik van SEPAY Betaalmethoden, en vergoedt SEPAY de schade die SEPAY lijdt als gevolg van zulke vorderingen.
  - 9.13. Indien de Merchant de Betaalbevestiging heeft ontvangen, zal de Merchant de uitvoering van de Transactie niet uitstellen, opschorten of anderszins frustreren op grond van de stelling dat Accounthouder de Merchant (nog) niet heeft betaald.
  - 9.14. De Merchant staat er voor in dat Transacties op correcte wijze en met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving tot stand komen, en staat er voor in dat hij zijn verplichtingen jegens Accounthouders uit hoofde van Transacties zorgvuldig nakomt. De Merchant zal geschillen met Accounthouders in verband met Transacties voor eigen rekening en risico op redelijke wijze oplossen.
  - 9.15. De Merchant verbindt zich tegenover SEPAY en SEPAY bedingt ten behoeve van iedere Accounthouder die een Betaling met behulp van een Betaalmethode verricht, dat de Merchant de door hem in het kader van de uitvoering van de Betaling met behulp van een Betaalmethode ontvangen gegevens inzake Accounthouders uitsluitend zal gebruiken voor de administratieve afhandeling van de Betaling met behulp van een Betaalmethode en met inachtneming van de wettelijke verplichtingen terzake de bescherming van persoonsgegevens.
  - 9.16. De Merchant beschikt over een klachten- en escalatieprocedure ten behoeve van Accounthouders, waarbij de Merchant ten behoeve van consumenten beschikt over een contactpunt via e-mail en/of telefoon.
  - 9.17. De Merchant is, voor eigen rekening en risico, bevoegd om derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst. De Merchant zorgt ervoor dat de door de Merchant ingeschakelde derden volledig op de hoogte zijn van, en gebonden zijn aan, de verplichtingen die voor de Merchant en/of derden uit de Overeenkomst, AAVB Betaalmethoden of Voorschriften voortvloeien. De Merchant staat er voor in dat deze derden zulke verplichtingen correct nakomen, en zal op eerste verzoek van SEPAY de nakoming van die verplichtingen in rechte afdwingen. De Merchant is zich er van bewust dat de inschakeling van derden risico's met zich meebrengt. De Merchant zal bij de keuze van die derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen.
  - 9.18. In geval van storingen bij het gebruik van een Betaalmethode dient de Merchant dit onmiddellijk aan SEPAY te melden en op eerste verzoek van SEPAY nadere informatie te geven met betrekking tot de storing en maatregelen die de Merchant heeft getroffen. De Merchant dient de instructies die SEPAY naar aanleiding van de melding geeft op te volgen.
  - 9.19. De Merchant dient ook andere instructies van SEPAY, de Licentiehouder of de instantie die verantwoordelijk is voor een Betaalmethode, met betrekking tot het gebruik van de Betaalmethode na te leven.
  - 9.20. De Merchant is gehouden medewerking te verlenen aan een inspectie of enig ander onderzoek van SEPAY of door SEPAY ingeschakelde derden om erop toe te zien dat de Voorschriften zijn of worden nageleefd. Het onderzoek kan zich mede uitstrekken tot de administratie en (computer)systemen van de Merchant. De kosten van het onderzoek komen voor rekening van SEPAY, tenzij uit het onderzoek blijkt dat de Merchant of een door hem ingeschakelde derde tekort is geschoten in de nakoming van voornoemde verplichtingen. In dat laatste geval is de Merchant gehouden de kosten van het onderzoek aan SEPAY te vergoeden.
  - 9.21. De Merchant is gehouden medewerking te verlenen aan een inspectie of enig ander onderzoek van de Licentiehouder, de instantie die verantwoordelijk is voor een Betaalmethode of derden die zijn ingeschakeld door Licentiehouder of de instantie die verantwoordelijk is voor een Betaalmethode om erop toe te zien dat de Voorschriften zijn of worden nageleefd.
  - 9.22. De Merchant is gehouden om, indien door SEPAY te bepalen grenswaarden worden overschreden, een overeenkomst met een door SEPAY te bepalen Acquirer aan te gaan ter vervanging van de tussen de Merchant en SEPAY gesloten Overeenkomst voor de verwerking van Betalingen. Ten einde een dergelijke overeenkomst tussen de Merchant en de door SEPAY bepaalde Acquirer tot stand te brengen, verleent de Merchant aan SEPAY een onherroepelijke volmacht om:
    - a. een overeenkomst aan te gaan met de door SEPAY te bepalen Acquirer;
    - b. de Merchant bij de door SEPAY bepaalde Acquirer te registreren;
    - c. alles te doen wat nodig mocht zijn om de overeenkomst tussen de Merchant en de door SEPAY bepaalde Acquirer tot stand te brengen;
    - d. gelden die SEPAY namens de Merchant in depot houdt geheel of gedeeltelijk bij de Acquirer of Scheme Owner in depot te geven.
  - 9.23. De Merchant verplicht zich om de door SEPAY bepaalde Acquirer al die informatie te verstrekken, die deze nodig heeft om de Merchant te kunnen beoordelen. Tevens verplicht de Merchant zich om al datgene te doen wat naar het oordeel van de door SEPAY bepaalde Acquirer noodzakelijk is om uitvoering te geven aan het in deze volmacht bepaalde.
- ## 10. Aansprakelijkheid
- 10.1. SEPAY is niet aansprakelijk voor de niet-uitvoering of gebrekkige uitvoering van een betaalopdracht wanneer die betaalopdracht is uitgevoerd op basis van een unieke identificator, zoals bedoeld in art. 7:542 BW.
  - 10.2. Het is mogelijk dat in de Voorschriften van bepaalde Betaalmethoden een verdergaande beperking van aansprakelijkheid is opgenomen. Indien dat het geval is, prevaleert die verdergaande beperking op alle andere beperkingen van aansprakelijkheid.
  - 10.3. In geen geval is SEPAY aansprakelijk voor schade veroorzaakt door andere partijen, waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot, een Toezichthouder, die betrokken zijn in een Betaalmethode systeem, zoals dat wordt aangeboden door de instantie die een Betaalmethode mogelijk maakt, noch voor schade die wordt geleden als gevolg van de gebrekkige werking van de Betaalmethode-platforms die door deze andere partijen worden aangeboden.



**11. Geheimhouding**

- 11.1. De in artikel 14 van de Algemene Voorwaarden opgenomen verplichting tot geheimhouding geldt ook voor alle informatie over Accounthouders en Betalingen.
- 11.2. Alle gegevens over Betalingen zullen door de Merchant slechts worden gebruikt in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.
- 11.3. De Merchant mag de gegevens over Betaalmethodes of Accounthouders, niet verwerken, of gebruiken voor andere doeleinden, noch ten gunste van wie dan ook vervreemden of ter beschikking stellen, onder welke vorm dan ook, anders dan aan de Acquirer, Scheme Owners of op verzoek van een bevoegde gerechtelijke instantie, overheidsorgaan of toezichhoudende instantie. De Merchant is zich ervan bewust dat een schending van deze bepaling een inbreuk inhoudt op de wet- en regelgeving ter bescherming van persoonsgegevens van de betreffende Accounthouders en zal bijgevolg aansprakelijk zijn voor de gevolgen van zijn daden en van de daden van zijn medewerkers of medecontractanten.
- 11.4. De Merchant is er van op de hoogte dat SEPAY op grond van onder meer wetgeving met betrekking tot financieel toezicht onder bepaalde omstandigheden gehouden is informatie te delen met Toezichthouders, zoals met betrekking tot verdachte transacties of inbreuken op de beveiliging. SEPAY is gerechtigd in voorkomend geval deze informatie binnen de wettelijke kaders te delen.

**12. Opschorting**

- 12.1. SEPAY is gerechtigd de mogelijkheid tot het bij de Merchant verrichten van Betalingen en de doorbetaling van Betalingen als bedoeld in artikel 5 met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk op te schorten zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, indien:
- dit naar haar mening met het oog op de veiligheid en integriteit van de Betaalmethodes c.q. het Transport noodzakelijk is. Deze noodzaak kan liggen in verplichtingen tussen andere partijen in de betalingsketen of tussen SEPAY en andere partijen in de betalingsketen en die doorwerken in de relatie met de Merchant;
  - SEPAY weet of vermoedt dat de Merchant een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst niet nakomt;
  - De Merchant in staat van faillissement is verklaard, ten aanzien van de Merchant surseance van betaling of een schuldsaneringsregeling is aangevraagd, of het bedrijf van de Merchant wordt gestaakt of geliquideerd, of de Merchant op andere wijze het beheer over zijn vermogen of delen ervan verliest;
  - de veiligheid van de Betaalmethode in het geding is;
  - het vermoeden bestaat van niet-toegestaan of frauduleus gebruik van de Betaalmethode; of
  - het risico aanzienlijk is toegenomen dat de betaler niet in staat is zijn betalingsverplichtingen na te komen die voortvloeien uit een gebruik van een Betaalmethode waarmee over een kredietruimte kan worden beschikt.
- 12.2. SEPAY zal de Merchant zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van een opschorting. SEPAY is gerechtigd aan het beëindigen van de opschorting nadere voorwaarden te stellen. Alle vorderingen die SEPAY uit hoofde van de Overeenkomst ten tijde van de opschorting op de Merchant heeft zijn direct opeisbaar in een van de hiervoor in het eerste lid genoemde gevallen.

**13. Opzegging en ontbinding**

- 13.1. In afwijking van artikel 7.3 van de Algemene Voorwaarden kunnen zowel de Merchant als SEPAY te allen tijde de Overeenkomst met onmiddellijke ingang met behulp van de Gebruikelijke communicatiemiddelen opzeggen.
- 13.2. Indien de Merchant de Voorschriften niet nakomt of opgelegde limieten overschrijdt, of Betalingen accepteert, die naar de mening van SEPAY in strijd zijn met hetgeen bepaald is in artikel 4.6, zijn SEPAY en/of de Acquirer en/of de Scheme Owners gerechtigd om de Merchant (geheel of gedeeltelijk) af te sluiten, zonder dat de Merchant recht heeft op schadevergoeding.
- 13.3. In geval van beëindiging van de Overeenkomst, dan wel het gebruik van een Betaalmethode binnen 12 maanden, is SEPAY gerechtigd om door haar gemaakte feitelijke kosten in rekening te brengen.
- 13.4. SEPAY is – in aanvulling op hetgeen is bepaald in artikel 7.4 van de Algemene Voorwaarden – gerechtigd de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst en zonder dat een ingebrekestelling is vereist, met onmiddellijke ingang te ontbinden, en SEPAY en de Acquirer zijn gerechtigd de Producten en/of Betaalmethodes te deactiveren, zonder dat de Merchant recht heeft op schadevergoeding, indien:
- de Merchant niet, niet tijdig of niet behoorlijk voldoet aan zijn verplichtingen welke voor hem uit de Overeenkomst en Voorschriften voortvloeien, waaronder begrepen, doch niet uitsluitend, de nakoming van opgelegde (aanvullende) preventieve maatregelen om fraude te voorkomen en/of de integriteit van het betalingsverkeer te waarborgen;
  - indien er is sprake van fraude of een andere ernstige tekortkoming van de Merchant in het kader van Transport;
  - een maatregel van een toezichhoudende instantie SEPAY daartoe verplicht;
  - ationale of internationale wet- of regelgeving SEPAY daartoe verplicht;
  - de Merchant op een wijze handelt die in strijd is met wet- of regelgeving of die kan leiden tot reputatieschade voor SEPAY, of één van haar toeleveranciers (waaronder de bij de Transport betrokken derden);
  - de financiële conditie van de Merchant een ernstige teruggang vertoont;
  - zwaarwegende belangen van SEPAY (of een andere entiteit die daarvan deel uitmaakt) maken dat in redelijkheid niet van SEPAY kan worden gevergd dat zij de dienstverlening op grond van de Overeenkomst voortzet;
  - De Merchant op andere wijze het beheer over zijn vermogen of delen ervan verliest.
- 13.5. Indien de Acquirer en/of een Scheme Owner de met SEPAY gesloten overeenkomst inzake het aanbieden van Betaalmethodes en/of het verwerken van Betalingen beëindigt, hetzij met onmiddellijke ingang, hetzij met inachtneming van een opzeggingstermijn, dan is SEPAY gerechtigd om als gevolg daarvan de Overeenkomst eveneens onmiddellijk respectievelijk tegen een opzeggingsdatum die niet later ligt dan de door de Acquirer of Scheme Owner aangekondigde beëindigingsdatum te beëindigen.
- 13.6. Indien de Merchant activiteiten uitvoert die naar de mening van SEPAY, de Acquirer, de Scheme Owners afwijken van de Voorschriften, dan zal SEPAY de Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen.
- 13.7. Onverminderd het bepaalde in dit artikel heeft SEPAY tevens het recht op vergoeding door de Merchant van door SEPAY geleden schade, kosten, rente en dergelijke als gevolg van de opzegging of ontbinding overeenkomstig van deze overeenkomst.
- 13.8. In geval van beëindiging van de Overeenkomst door SEPAY, is de Merchant niet gerechtigd tot enige vorm van schadevergoeding.
- 13.9. Na beëindiging van de Overeenkomst blijven de verplichtingen naar hun aard doorlopen, zoals, maar niet beperkt tot, de verplichtingen die betrekking hebben op de verwerking van betalingen, de zorg- en bewaarplicht, geheimhouding, aansprakelijkheid en creditering van de Bankrekening, onverminderd in stand,

voor zover deze Betalingen hebben plaatsgevonden voordat de Overeenkomst werd beëindigd.

Den Haag, oktober 2018