



Algemene voorwaarden voor de levering van betalingsdiensten

Addendum bij de 'Raamovereenkomst voor de acceptatie van betalingstransacties'

Deze Algemene Voorwaarden voor de levering van Betalingsdiensten (hierna ook de '**Algemene Voorwaarden**') worden uitgegeven door **K&H Pénzforgalmi Szolgáltató Kft.**, (naam van de buitenlandse vennootschap K&H Payment Services Ltd.), met maatschappelijke zetel te 1095 Boedapest, Lechner Ödön fasor 9, Hongarije, EU BTW-nummer: HU17780120, Ondernemingsnummer 01 09 338123 handelend via haar Belgisch bijkantoor gevestigd Havenlaan 2, 1080 Brussel, België, BTW BE 1014.238.829, met de handelsnaam KBC Merchant Services (hierna '**KBC Merchant Services**').

De Algemene Voorwaarden maken deel uit van de **Raamovereenkomst voor de acceptatie van betalingstransacties** (de Raamovereenkomst). Door de Raamovereenkomst te ondertekenen, aanvaardt de Handelaar deze Algemene Voorwaarden. Tenzij

anders in de Overeenkomst bepaald, hebben de volgende termen de volgende betekenis:

'Aanmeldgegevens'

De Merchant moet zich authenticeren wanneer hij toegang krijgt tot de Merchant Zone via een authenticatie-app. Handelaars die een contract hebben afgesloten via een bank die optreedt als agent voor KBC Merchant Services, moeten zich identificeren met de aanmeldgegevens die de bank heeft verstrekt voor de banktoepassing waarmee ze toegang krijgen tot de Merchant Zone.

Meer informatie over deze toegangsmethode vindt u in de Handleiding voor Handelaars.

'Acceptant'

KBC Merchant Services.

'Afwikkelingsvergoeding'

Een vergoeding die voor elke transactie direct of indirect (d.w.z. via een derde) wordt betaald tussen de uitgever en de acceptant die bij een op kaarten gebaseerde betalingstransactie betrokken zijn zoals in de Verordening is bepaald.

'Applicatie'

De webapplicatie voor Handelaars die KBC Merchant Services standaard ter beschikking stelt van de Handelaar volgens de voorwaarden van de Overeenkomst. De webapplicatie is toegankelijk via een Merchant Zone.

'Authenticatie'

Het proces waarmee de Klant/Kaarthouder wordt geïdentificeerd en er geverifieerd wordt of deze een bepaalde Betaalmethode/Betaalkaart mag gebruiken.

'Autorisatie'

Het proces waarbij, via KBC Merchant Services, aan de uitgever van de Betaalmethode, met inbegrip van de uitgever van de Betaalkaart, toestemming wordt gevraagd om een Betaalmethode te mogen belasten om een voorgenomen Transactie uit te voeren (waaronder verificatie van de geldigheid van de Betaalkaart en de beschikbaarheid van geldmiddelen om de transactie uit te voeren).

'(de) Bank'

KBC Bank NV (met maatschappelijke zetel Havenlaan 2, 1080 Brussel, België, BTW BE 0462.920.226, RPR Brussel), of CBC Banque NV (met maatschappelijke zetel Avenue Albert 1er 60, 5000 Namen, België, BTW BE 0403.211.380, RPR Luik – Divisie Namen FSMA 017588 A), optredend als agent voor KBC Merchant Services wanneer ze haar eigen klanten naar KBC Merchant Services verwijst.

'Betaalkaart'

Een betaalmiddel die door banken en financiële instellingen wordt uitgegeven en waarmee de Klant betalingen kan verrichten. Gebruik en werking wordt bepaald door de algemene voorwaarden van de Betaalschema's (hierna aangeduid als Regels).

'Betaalknop'

Een Betaalmethode die de Handelaar in zijn e-Shop aanbiedt en die de Klant doorstuurt naar zijn/haar toepassing voor elektronisch bankieren waar hij /zij de betalingstransactie (een vooraf ingevulde en niet-wijzigbare betaalopdracht) kan goedkeuren en initiëren.

'Betaalmethoden'

De verschillende betaaltoepassingen uitgegeven door een erkende instantie die de Handelaar aan zijn Klanten aanbiedt om een betaling van goederen en/of diensten te verrichten, waaronder, maar niet beperkt tot, Betaalkaarten en digitale portefeuilles (zelfstandig of ingebed in online bankdiensten). De Betaalmethoden worden beheerst door de gestandaardiseerde contractuele regels van het Betaalschema.

K&H Payment Services Ltd. Belgian Branch – Havenlaan 2 – 1080 Brussel – België BTW
 BE 1014.238.829 – RPR Brussel
 e-mail: support.merchantservices@kbc.be - www.merchantservices.kbc.be Een
 onderneming van de KBC-groep

1/13

'Betaalschema'

Een geheel van voorwaarden, voorschriften, standaarden en/of richtsnoeren voor de uitgifte, het gebruik en acceptatie van Betaalmethoden door een (betaalkaart)maatschappij, en waarvan de Betaalmethoden worden geaccepteerd door KBC Merchant Services. Een lijst van de Betaalschema's is beschikbaar op www.merchantservices.kbc.be.

'Betaalterminal'

Een toestel dat de aanvaarding mogelijk maakt van Betaalmethoden voor de betaling van goederen/diensten in de fysieke wereld; tenzij het uit de context anders blijkt, worden de accessoires en PIN PAD en software als van de Betaalterminal beschouwd.

'Betalingdiensten'

Betekent:

- i. Levering en Onderhoud van Betaalterminals.
- ii. De dienst voor de acceptatie van de betalingen met Betaalmethoden (op een verkooppunt via Betaalterminals), met inbegrip van de Betaalknop, uitgestelde betalingen of andere zoals in de Overeenkomst vermeld.
- iii. De verwerking van de betalingstransacties, waardoor de geldovermaking naar de begunstigde Handelaar wordt geregeld.

'Commissie'

De totale commissie die KBC Merchant Services aanrekent aan de Handelaar met betrekking tot de Transacties zoals gespecificeerd in de tariefkaart of lijst die deel uitmaakt van de Overeenkomst. Dergelijke commissie omvat de Afwikkelingsvergoedingen die worden doorgerekend aan de uitgever. Deze omvatten de Vergoedingen voor de Betaalschema's en de Vergoedingen voor de Acceptant. 'Contractmodules'

De Contractmodules zetten de specifieke diensten uiteen die door de Handelaar werden gecontracteerd, ofwel met betrekking tot de levering van Betaalterminals (POS terminals in de Handelszaak) en/of de aanvaarding van Betaalmethodes (zoals In-shop, face-to-face acquiring diensten). Zij maken deel uit van het Overeenkomst en worden beheerst door deze Algemene Voorwaarden voor de levering van Betalingdiensten.

'Documenten'

Informatie/documenten die betrekking hebben op de met een Betaalmethode of Betaalkaart uitgevoerde Transactie (zoals ontvangstbewijzen van Betaalterminals, verkoopdocumenten) met inbegrip van informatie/documenten die betrekking hebben op het onderliggend contract voor de verkoop en/of levering van goederen of diensten tussen de Handelaar en de Klant (bv. boekingsdocument, bestelbon, IP-adres van waar de bestelling werd geplaatst).

'e-Shop'

De webshop waar de Handelaar goederen/diensten aan Klanten aanbiedt.

'Handelaar'

Is een natuurlijke of rechtspersoon, handelend als professional (en dus niet als consument) die met K&H Payment Services Ltd. heeft gecontracteerd om acceptatiediensten te ontvangen. De Handelaar wordt naar behoren geïdentificeerd in het hoofddeel van de Raamovereenkomst voor de acceptatie van betalingstransacties

'Handelszaak'

Het verkooppunt van de Handelaar (winkel of andere plaats waar de Handelaar goederen/diensten levert aan Klanten) waar de betaling voor goederen/diensten mogelijk moet worden gemaakt overeenkomstig deze Overeenkomst. Behoudens andersluidende bepaling in deze Algemene Voorwaarden, wordt de e-Shop eveneens beschouwd als Handelszaak.

'Kaarthouder'

De houder van een Betaalkaart.

'Kaartschema'

Een geheel van voorwaarden, voorschriften, standaarden en/of richtsnoeren voor de uitgifte en het gebruik van Betaalkaarten bepaald door een betaalkaartmaatschappij en waarvan de Betaalkaarten worden geaccepteerd door KBC Merchant Services.

'Kantooruren'

Elke Werkdag van 8:30 u tot 16:30 u.

'Klant'

Een natuurlijke of rechtspersoon die handelt als consument of professional en goederen/diensten van de Handelaar afneemt.

'Merchant Zone'

Betekent een webapplicatie waarmee de Handelaar veilig toegang krijgt tot de door KBC Merchant Services geleverde Betalingdiensten.

'Onderhoud'

Betekent het technisch onderhoud van de Betaalterminals, met inbegrip van software-updates.

‘Overeenkomst’

De ‘Raamovereenkomst voor de acceptatie van betalingstransacties voor de levering door K&H Payment Services Ltd., handelend via zijn Belgische vestiging KBC Merchant Services, van de in de Contractmodules vermelde Betalingsdiensten en gerelateerde producten aan de Handelaar. De Raamovereenkomst omvat:

- het hoofddeel van de Raamovereenkomst voor de acceptatie van betalingstransacties (cover document);
- de bijgevoegde Contractmodules;
- de tariefkaart of prijslijst;
- het SEPA-domiciliëringsmandaat;
- deze Algemene Voorwaarden voor de levering van Betalingsdiensten;
- de Handleiding voor Handelaars.

Deze documenten vormen de volledige Raamovereenkomst tussen de Partijen met betrekking tot het voorwerp ervan. De tariefkaart, Algemene Voorwaarden en Handleiding voor de Handelaar zijn beschikbaar op <https://www.merchantservices.kbc/documents>

‘Overmacht’

Elke onvoorziene omstandigheid die buiten de redelijke controle ligt van een Partij en waardoor de uitvoering door die Partij van haar contractuele verplichtingen, haar al dan niet handelen wordt beïnvloed, verhinderd of belemmerd. Voor de toepassing van deze Overeenkomst worden onder meer beschouwd als overmacht: rellen, oorlog, terrorisme, brand, overstroming, storm, aardbeving of andere rampen, en alle omstandigheden die volgens de Belgische rechtsspraak en rechtsleer algemeen worden aangenomen overmacht te zijn, met dien verstande dat stakingen van het personeel van een Partij, een niet-uitvoering door een onderaannemer, een probleem in de toeleveringsketen van KBC Merchant Services, nooit als overmacht zullen worden beschouwd tenzij deze laatste het gevolg zijn van Overmacht in hoofde van de onderaannemer of derde leverancier.

‘PCI-DSS’

Payment Card Industry Data Security Standard – beveiligingsregels voor de bescherming van gegevens in verband met kaarttransacties, beschikbaar op <https://www.pcisecuritystandards.org/>.

‘Regels’

De voorwaarden, voorschriften, standaarden en/of richtsnoeren van de Betaalschema’s die de rechten en plichten bepalen van alle deelnemers aan het Betaalschema, in het bijzonder de betalingsdienstaanbieders die optreden als Acceptanten of uitgevers en de Handelaars. Deze zijn in hun huidige versie beschikbaar op de websites van de Betaalschema’s (bv. <https://www.visaeurope.com/about-us/policy-and-regulation/veor> and <https://www.mastercard.us/en-us/about-mastercard/what-we-do/rules.html>).

‘Rekening’

De in de Overeenkomst vermelde zakelijke rekening van de Handelaar die gebruikt wordt voor de afwikkeling van Transacties en, indien zo overeengekomen, voor het betalen van de door KBC Merchant Services gefactureerde vergoedingen en kosten. De Handelaar verbindt er zich toe deze Rekening aan te houden bij de Bank indien deze laatste als agent optreedt bij de contractsluiting en de Overeenkomst tekent in naam en voor rekening van KBC Merchant Services.

‘Toepasselijk Recht’

Betekent alle wetten, decreten en verordeningen die op de datum van inwerkingtreding van de Overeenkomst van toepassing zijn op een Partij, of die na de datum van de inwerkingtreding van toepassing worden op een Partij, met inbegrip van maar niet beperkt tot wetten en verordeningen inzake de gegevensbescherming zoals de AVG, wetten en verordeningen inzake betalingsdiensten, auteursrecht, mededingingsrecht, strafrecht, consumentenbescherming, ‘ken uw klant’-regelgeving, preventie van witwassen en financiering van terrorisme, en de Verordening (zoals gedefinieerd in dit Contract), de Regels (zoals gedefinieerd in dit Contract), alle ondergeschikte wetgeving zoals richtsnoeren en aanbevelingen of andere soortgelijke bepalingen uitgegeven door een bevoegde autoriteit, voor zover ze betrekking hebben op enig aspect van de verplichtingen van die Partij volgens dit Contract.

‘Transactie’

Betalingstransactie geïnitieerd via de Betaalmethoden en geaccepteerd en verwerkt door KBC Merchant Services in uitvoering van de Betalingsdiensten.

‘Verbonden vennootschap’

Heeft de betekenis gedefinieerd in Artikel 1:20 van het Belgische Wetboek van vennootschappen en verenigingen.

‘Vergoeding van de Acceptant’

De aan de Acceptant betaalde vergoeding.

‘Vergoeding voor de Betaalschema’s’

De voor het gebruik van de Betaalschema’s (met inbegrip van de Kaartschema’s) te betalen vergoeding aan de (betaalkaart) maatschappijen waarbij het bedrag eenzijdig door (betaalkaart)maatschappijen wordt bepaald en gewijzigd.

‘Vergoedingen’

Alle vergoedingen vermeld in de tariefkaart of -lijst in bijlage bij de Overeenkomst. Deze omvatten onder meer de Commissies voor de Transactie en de vergoedingen voor de verkoop, verhuring en Onderhoud van de Betaalterminals.

‘Verordening’

Verordening (EU) 2015/751 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2015 betreffende afwikkelingsvergoedingen voor op kaarten gebaseerde betalingstransacties, die regels bepaalt voor de afspraken over de vergoedingen voor de aanvaarding van bepaalde soorten Betaalkaarten.

‘Werkdag’

Elke kalenderdag tijdens de Kantooruren waarop KBC Merchants Services en/of de Banken open zijn, met uitzondering van zaterdagen, zondagen, wettelijke feestdagen en banksluitingsdagen.

1. Inleidende bepalingen

Algemene bepalingen

1. KBC Merchant Services is verantwoordelijk voor de identificatie van de Handelaar conform de Belgische wet van 18 september 2017 tot voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en tot beperking van het gebruik van contanten. KBC Merchant Services blijft aansprakelijk zelfs indien het zijn identificatieplicht uitbesteedt aan de Bank die als zijn aangestelde optreedt en de facto belast is met het voldoen aan de ‘ken uw klant’-vereisten.
2. De Handelaar moet een Rekening aanhouden bij een van de Banken indien de Overeenkomst wordt gesloten met een van de Banken die optreden als agent van KBC Merchant Services. Indien de rekeningrelatie met de Bank wordt beëindigd, zal de Overeenkomst met KBC Merchant Services automatisch worden opgezegd.
3. De Handelaar is verplicht de betaling van de goederen/diensten in zijn Handelszaak via de overeengekomen Betaalmethoden toe te staan.
4. De Handelaar zal in zijn Handelszaak tonen welke Betaalmethoden worden aanvaard en zal de symbolen/logo's van de aanvaarde Betaalmethoden op opvallende plaatsen aanbrengen.
5. De Handelaar mag geen Betaalmethode namens een andere handelaar aanvaarden.
6. De Handelaar zal voor elke Transactie een aankoopbewijs afgeven wanneer het Toepasselijk Recht of de Regels dat vereisen of de Klant het vraagt.
7. De Handelaar zal de Betalingsdiensten niet gebruiken voor goederen of diensten die illegaal of verboden zijn in het land waar de Handelaar gevestigd is of waar de goederen of diensten moeten worden geleverd.
De Handelaar mag onder meer:
 - i. Geen onwettige handel drijven of relaties hebben met bedrijven die onwettig handel drijven, en niet betrokken zijn in enige activiteit die de Belgische of Europese wetgeving schendt;
 - ii. Geen ernstige verontreiniging veroorzaken of een maatschappelijk gevoelige activiteit uitoefenen zoals gespecificeerd in het Duurzaamheidsbeleidskader van de KBC Groep. (Website: https://www.kbc.com/content/dam/kbccom/doc/sustainability-responsibility/FrameworkPolicies/CSD_KBCGroup_SustainabilityPolicyFramework_NL.pdf).
 - iii. Niet schuldig zijn of geweest zijn aan haat/racisme, corruptie, fraude of het witwassen van geld.
 - iv. Geen activiteiten uitvoeren die inbreuk maken op de embargowetten van de Europese Unie of België.
8. De Handelaar zal de bepalingen van deze Overeenkomst en het Toepasselijk Recht naleven.
9. De Handelaar waarborgt dat hij tijdens de volledige duur van de Overeenkomst over alle vergunningen/licenties (indien van toepassing) beschikt die het Toepasselijk Recht voorschrijft voor de activiteit waarvoor hij de Betalingsdiensten zal gebruiken. De Handelaar levert hiervan op eerste verzoek het bewijs aan KBC Merchant Services.

Informatieplicht van de Handelaar

10. De Handelaar zal KBC Merchant Services of de Bank die als zijn aangestelde optreedt onmiddellijk schriftelijk informeren over:
 - a) Elke wijziging in de identificatiegegevens door KBC Merchant Services of de Bank gevraagd bij het sluiten van het de Overeenkomst, in het bijzonder: naam van het bedrijf, rechtsvorm, wettelijke vertegenwoordigers, adressen van de maatschappelijke zetel of de bedrijfslokalen, telefoonnummer of e-mailadres, contactpersonen, gebruiker van de Merchant Zone en type of aard van de aangeboden goederen/diensten; Deze verplichting zal blijven bestaan tot zes maanden na de beëindiging van het de Overeenkomst. De Handelaar zal alle wijzigingen naar behoren documenteren.
 - b) De inleiding van insolventie- of tenuitvoerleggingsprocedures tegen de Handelaar.
 - c) Alle personen die diensten leveren aan de Handelaar met betrekking tot de verwerking van Transacties onder de Overeenkomst, waarbij die personen toegang hebben tot gegevens over de Betaalkaart, de Betaalmethoden of de Kaarhouder (bv. het downloaden van elektronische gegevens; het voorbereiden van bestanden voor de afwikkeling; of bijstand bij het documenteren van claims).
 - d) Elke overtreding van de Regels door hetzij de Handelaar hetzij een persoon die diensten aan de Handelaar verleent met betrekking tot het bovenstaande punt.
 - e) Elke gebeurtenis in verband met de Betalingsdiensten die tot een niet-gemachtigd deposito van fondsen op de rekening van de Klant kan leiden.
 - f) Elke wijziging van het bedrijfsmodel van de Handelaar met een impact op de kwalificatie van de Handelaar volgens de Regels (bv. betalingsfacilitator, marktplaats).
 - g) Elke wijziging of beoogde wijziging van het kassasysteem van de Handelaar gelinkt aan de Betaalterminal, op voorwaarde dat de verbinding gecertificeerd is of de certificering bevestigd is door KBC Merchant Services.
 - h) Elk geïdentificeerd of vermoed lek of misbruik van klantgegevens die verband houden met de levering van de Betalingsdiensten.
 - i) Elk falen (ongeacht de reden):
 - i. Om de bestelde goederen naar behoren en tijdig aan de Klant te leveren of de bestelde dienst aan de Klant te verstrekken.
 - ii. Om KBC Merchant Services de bewijzen daarvan te leveren.
 - iii. Om het bedrag van de Transactie aan de Klant terug te betalen volgens de instructies van KBC Merchant Services.
 - j) Elk vastgesteld defect van de Betaalterminal.

Afwikkeling van de Transacties

11. Tenzij anders overeengekomen in deze Overeenkomst vereffent KBC Merchant Services de debet transacties (terugbetalingen en -boekingen enz.) en de credittransacties (aankoop enz.) op D+1 (de volgende Werkdag) met de Commissie en Vergoeding en BTW-aftrek (Netto Afwikkeling) en verstrekt door middel van afschriften de details per Handelszaak, Betaalterminal, Betalingsdienst en Kaartschema.

De Handelaar zal de door KBC Merchant Services afgewikkelde Transacties doorlopend en regelmatig, en minstens maandelijks, verifiëren..

De Handelaar zal KBC Merchant Services onverwijld schriftelijk (via e-mail of de Applicatie) en uiterlijk binnen

30 kalenderdagen kennisgeven van elke betwiste afwikkeling van Transacties.

Sanctiescreening

12. KBC Merchant Services houdt rekening met nationale en internationale beperkende maatregelen van financiële of economische aard, in het bijzonder deze uitgevaardigd, opgesteld, beheerd of opgelegd door de Verenigde Naties, de Europese Unie, het Koninkrijk België en zijn gemeenschappen en gewesten, en desgevallend ook deze uitgevaardigd, opgesteld, beheerd of opgelegd door de bevoegde nationale autoriteiten van andere staten, onder meer van het Office of Financial Sanctions Implementation (OFSI) en/of HM Treasury en/of HM Government, het Office of Foreign Assets Control (OFAC) en/of het US Department of State (hierna ook 'Sancties' genoemd).

Rekening houdend met de Sancties en zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid, heeft KBC Merchant Services een eigen embargobeleid uitgewerkt dat van toepassing is op de producten en de diensten die het aanbiedt. Meer informatie over het embargobeleid van KBC Merchant Services is te vinden op www.merchantservices.kbc.be/documents.

De Handelaar verbindt zich ertoe KBC Merchant Services op eerste verzoek alle documenten en/of informatie te bezorgen die KBC Merchant Services nodig acht om te oordelen of een bepaalde Transactie al of niet strijdig is met de Sancties of zijn embargobeleid. KBC Merchant Services kan zowel uitgaande als inkomende Transacties niet uitvoeren, aan beperkingen onderwerpen of uitstellen wanneer die in strijd zijn of redelijkerwijze kunnen zijn met de Sancties, het embargobeleid van KBC Merchant Services of het embargobeleid van een andere bank die betrokken is bij de uitvoering van de Transacties, of wanneer de Klant geen gevolg geeft aan het verzoek van KBC Merchant Services om documenten en/of informatie te bezorgen. KBC Merchant Services kan in dat geval niet aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen van de opgelegde beperkingen, de vertragingen of de niet-uitvoering van Transacties.

Indien de Handelaar Transacties indient die in strijd zijn of redelijkerwijze kunnen zijn met de Sancties of embargobeleid van KBC Merchant Services, kan KBC Merchant Services de relatie met de Handelaar eenzijdig geheel of gedeeltelijk beëindigen, zonder inachtneming van een opzeggingstermijn en zonder tussenkomst van de rechter. Indien Handelaars, hun tegoeden of economische middelen het voorwerp van Sancties zijn, kan KBC Merchant Services:

- De tegoeden of economische middelen bevroren of aan beperkingen onderwerpen zolang de Sancties in werking zijn.
- De relatie met de Handelaar eenzijdig beëindigen, geheel of gedeeltelijk, zonder inachtneming van een opzeggingstermijn en zonder tussenkomst van de rechter.

KBC Merchant Services kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de gevolgen van de maatregelen die het neemt op grond van de Sancties of zijn embargobeleid.

Klachten van Handelaars

13. KBC Merchant Services zal alle mogelijke inspanningen leveren om te reageren op klachten van Handelaars, binnen een passende termijn, doch uiterlijk binnen 15 Werkdagen na de ontvangst van de klacht. In uitzonderlijke situaties, waarin het om redenen die KBC Merchant Services niet verwijtbaar zijn, niet mogelijk is om binnen 15 Werkdagen antwoord te geven, zal het een voorlopig antwoord sturen waarin de redenen van de vertraging worden vermeld en de termijn wordt genoemd waarbinnen de handelaar een definitief antwoord zal ontvangen. Dit zal gebeuren binnen de 35 Werkdagen. Voor alle duidelijkheid, de termijn voor de beantwoording van een klacht omvat niet de tijd die nodig is om het probleem op te lossen.

Klachten van de Klant en archivering van Documenten

14. Wanneer goederen door de Klant worden geretourneerd of de Klant een klacht heeft over diensten, moet de Handelaar de terugbetaling verplicht uitvoeren via de Betalingsdienst die voor de oorspronkelijke Transactie werd gebruikt (de zogeheten retourtransactie), en dit niet later dan 13 maanden na de datum van de afwikkeling van de Transactie. Indien het bedrag van de terug te betalen Transactie hoger is dan het equivalent van 500 EUR, moet de Handelaar contact opnemen met KBC Merchant Services op het adres support.merchantservices@kbc.be. KBC Merchant Services is niet verantwoordelijk voor eventuele wisselkoersverschillen. KBC Merchant Services zal het bedrag van de terug te betalen Transactie automatisch debiteren van de Rekening, of het bedrag van de af te wikkelen Transactie verlagen.
15. Met het oog op klachten moet de Handelaar de Documenten met betrekking tot de Transactie gedurende vijf jaar vanaf de datum van de afwikkeling bewaren, op papier (met de handgeschreven handtekening van de Klant) of elektronisch. De Handelaar moet de Documenten aan KBC Merchant Services verstrekken op eerste verzoek, binnen drie Werkdagen vanaf de datum van het verzoek. Deze verplichting geldt niet voor de elektronische Documenten die KBC Merchant Services in de Applicatie archiveert.
- Alle Documenten moeten opgesteld zijn in het Nederlands, Frans, Duits of Engels. Zo niet is KBC Merchant Services gerechtigd om hun vertaling op kosten van de Handelaar te eisen. Indien de Documenten gevoelige persoonsgegevens bevatten (bv. gezondheids- gegevens), moet de Handelaar die gegevens anoniem maken voor hij de Documenten aan KBC Merchant Services bezorgt. Indien de Handelaar dat niet doet, kan KBC Merchant Services de Documenten weigeren en wordt de Handelaar geacht zijn verplichting om de Documenten te verstrekken te hebben verzuimd. De Handelaar moet alle gevraagde Documenten en de aanverwante mededelingen verzenden naar het e-mailadres support.merchantservices@kbc.be.

De Handelaar erkent dat:

- a) KBC Merchant Services gerechtigd is om de Documenten aan het relevante Betaalschema of de relevante uitgever van de Betaalkaart of de Betaalmethode te verstrekken in het kader van de behandeling van een klacht.
 - b) Indien de Handelaar verzuimt de Documenten te verstrekken of ze niet naar behoren en tijdig verstrekt, zal de klacht of het geschil ten laste van de Handelaar worden afgewikkeld.
 - c) KBC Merchant Services zal de Documenten aan de autoriteiten verstrekken als het Toepasselijk Recht dat vereist.
Binnen drie Werkdagen, zoals hierboven uiteengezet, moet De Handelaar op verzoek van KBC Merchant elke andere bijstand verlenen nodig voor de goede uitvoering van de Overeenkomst (in het bijzonder het onderzoek van klachten). Bij verzuim zal de klacht worden afgehandeld in het nadeel van de Handelaar.
16. KBC Merchant Services zal beslissen over de aanvaarding van een klacht in verband met een Transactie, ingediend door een Kaarthouder, uitgever van de Kaart of de Betaalmethode of het Betaalschema
17. KBC Merchant Services zal:
- (a) het bedrag van de met succes betwiste Transactie en de terugboekingsvergoeding (chargeback) of eventuele andere vergoeding gerelateerd aan de klacht invorderen via domiciliëring;
 - of
 - (b) het bedrag van de met succes betwiste Transactie en de terugboekingsvergoeding (chargeback) of eventuele andere vergoeding gerelateerd aan de klacht in mindering brengen van het te vereffenen bedrag.
- Indien (a) noch (b) mogelijk zijn, verbindt de Handelaar zich ertoe KBC Merchant Services op eerste verzoek onverwijld terug te betalen en uiterlijk binnen de vijf Werkdagen na het verzoek.

Afschriften

18. Tenzij anders bepaald in deze Overeenkomst zal KBC Merchant Services de Handelaar dagelijks een gedetailleerd afschrift in PDF-formaat bezorgen van de afgewikkelde Transacties, Afschrift dat via de Applicatie beschikbaar wordt gesteld.

II. Aanvaarding van Betaalmethoden (met inbegrip van Betaalkaarten)

1. De bepalingen voor de aanvaarding van Betaalkaarten zullen mutatis mutandis van toepassing zijn op de andere Betaalmethoden, op voorwaarde dat hun aard het mogelijk maakt en dat de Algemene Voorwaarden geen bijzondere bepalingen voor een gegeven Betaalmethode bevatten.
 2. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld of tenzij uit de context duidelijk anders blijkt is dit Artikel van toepassing op de aanvaarding van Betaalmethoden via de Betaalterminals.
 3. De Handelaar zal de relevante Regels voor de aanvaarding van Betaalmethoden naleven.
 4. In de context van de aanvaarding van Betaalmethoden verzorgt KBC Merchant Services:
 - (i) de Authenticatie, de Autorisatie indien vereist door het Betaalschema en
 - (ii) de afwikkeling van de door Betaalmethoden geïnitieerde Transacties ten gunste van de Rekening.
 5. KBC Merchant Services is niet verplicht om Transacties af te wikkelen waarvoor geen correcte Authenticatie of Autorisatie uitgevoerd is.
 6. De Handelaar krijgt alleen toegang tot de Applicatie in de Merchant Zone door zich met zijn Aanmeldgegevens te authenticeren.
 7. KBC Merchant Services biedt geen afwikkeling in meerdere munten aan en is dus niet verplicht om een Transactie in een andere munt dan EUR te verwerken en af te wikkelen.
 8. De Handelaar is niet verplicht om de Betaalmethoden van alle Betaalschema's te aanvaarden. De Handelaar moet de Klanten duidelijk en ondubbelzinnig informeren over de niet-aanvaarding van bepaalde Betaalmethoden, op een zichtbare plaats bij de ingang van de Handelszaak en in de e-Shop.
 9. KBC Merchant Services heeft het recht om minimum- en maximumlimieten toe te passen zoals bepaald in de Handleiding voor de Handelaar.
 10. De Handelaar moet zich vertrouwd maken met de PCI-DSS regels en deze ook naleven. Hij moet in het bijzonder alle nodige maatregelen nemen om gegevenslekken (data leakage) of enig ander misbruik van Klant-gegevens te voorkomen.
 - a) In dit kader zal de Handelaar:
 - i. Voldoen aan de PCI-DSS vereisten van toepassing op de categorie waarbij hij werd ingedeeld ; KBC Merchant Services zal dit schriftelijk meedelen aan de Handelaar die hierom verzoekt.
 - ii. Garanderen dat derde partijen op wie de Handelaar een beroep doet voor het verwerken, bewaren of verstrekken van de gegevens Kaarthouders PCI-DSS compliant zijn. Vooraleer toe te treden tot een contract tussen de Handelaar en een dergelijke derde partij zal KBC Merchant Services deze laatste evalueren aan de hand van een PCI-DSS Self-Assessment Questionnaire.
 - iii. KBC Merchant Services en/of de Betaalschema's in staat stellen om de naleving van de PCI-DSS te monitoren
 - iv. Op verzoek van KBC Merchant Services informatie verstrekken over de maatregelen die hij neemt om gegevenslekken te voorkomen.
- Alle kosten verbonden aan de naleving van deze verplichtingen zijn voor rekening van de Handelaar.
- b) De Handelaar erkent dat KBC Merchant Services schade kan lijden als gevolg van het niet naleven van de PCI-DSS of gegevenslekken. De Handelaar is volledig verantwoordelijk voor elk misbruik van gegevens gerelateerd aan Betaalmethoden of Kaarthouders.
 - c) De Handelaar verbindt zich ertoe geen gegevens over de Betaalmethoden of de Kaarthouders voor eigen doeleinden te verzamelen of te bewaren en dergelijke gegevens niet aan derden door te geven.
11. Om enig geschil als gevolg van een inbreuk op de Verordening op te lossen, kan de Handelaar een klacht indienen bij:
- Ombudsman voor de financiële sector ("Ombudsfin"), Nort Gate II, Koning Albert II-laan 8, bus 2 1000 Brussel, <https://www.ombudsfin.be/nl/klacht-indienen>, ombudsman@ombudsfin.be en

- de Algemene Directie Economische Inspectie bij de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie, NGIII, Koning Albert II-laan 16, 3e verdieping, 1000 Brussel (telefoon +32 800 120 33, e-mail: eco.inspec.fo@economie.fgov.be). Formulieren zijn ter beschikking op de website <http://economie.fgov.be>.
12. De Handelaar moet de Transactie voor verwerking aanbieden aan KBC Merchant Services binnen de tijdslimieten vermeld in het Toepasselijk Recht en de Regels (die variëren naargelang het Betaalschema en het type Transactie, met een maximum van 30 kalender- dagen voor om het even welk type Transactie). Transacties die na het verstrijken van deze tijdslimieten bij KBC Merchant Services worden ingediend, kunnen aanleiding geven tot claims van Kaarthouders.
 13. KBC Merchant Services is gerechtigd om de afwikkeling van een Transactie te weigeren indien de Documenten niet aan de contractuele vereisten voldoen (bv. omdat ze onvolledig zijn of een onleesbare afdruk van de Betaalkaart of haar uitgiftedatum bevatten).
 14. De Handelaar verbindt zich ertoe:
 - a) Geen Betaalmethoden voor Transacties te aanvaarden en de Transacties niet voor afwikkeling bij KBC Merchant Services in te dienen indien de Transacties:
 - i. In strijd zijn met het Toepasselijk Recht.
 - ii. Niet geautoriseerd zijn door de uitgever van de Betaalmethode (met inbegrip van de Betaalkaart).
 - iii. Bedrieglijk zijn.
 - iv. Reeds het voorwerp hebben uitgemaakt van een eerdere betwisting bij of door de Bank of KBC Merchant Services.
 - v. Niet voortkomen uit een onderliggende juridische relatie tussen de Kaarthouder en de Handelaar (zoals een aankoopovereenkomst).
 - b) Geen belasting toe te voegen aan het bedrag van de Transactie, tenzij het Toepasselijk Recht het vereist (in dat geval moet de belasting aan het bedrag van de Transactie worden toegevoegd en mag ze geen afzonderlijke Transactie vormen).
 - c) Geen contanten uit te betalen aan de Kaarthouder.
 - d) Niet te eisen dat de Kaarthouder zijn rekeningnummer, andere rekeninggegevens of de vervaldatum van de verstrekt, tenzij de Handleiding voor Handelaars aangeeft dat dit uitdrukkelijk vereist of toegestaan is.
 - e) De aanvaarding van de Betaalmethode niet afhankelijk te maken van een minimum- of maximum transactiebedrag.
 - f) Indien de Handelaar een beroep doet op een dienstverlener die toegang heeft tot gegevens van Betaalkaarten of Kaarthouders, moet de Handelaar zich ervan vergewissen dat de dienstverlener PCI-DSS gecertificeerd is. Hij moet hiervan op eerste verzoek van KBC Merchant Services het bewijs kunnen voorleggen.
 - g) Zich te onthouden van elke activiteit die KBC Merchant Services, de Bank of de Betaalschema's kan compromitteren of hun reputatie kan beschadigen.

III. Levering van Betaalterminals

1. Deze bepalingen zijn van toepassing indien KBC Merchant Services Betaalterminals en de bijbehorende Betalingsdiensten aan de Handelaar levert. In het geval van tegenstrijdigheid tussen de verschillende delen van de Algemene Voorwaarden en de artikelen onder titel III, zullen de artikelen onder titel III primeren met betrekking tot de levering van Betaalterminals.
2. Het aantal Betaalterminals en de levering worden gespecificeerd in de Contractmodule 'Betaalterminals'.
3. KBC Merchant Services zal de volgende diensten leveren:
 - a) Tenzij anders overeengekomen, zal de installatie van de Betaalterminals (of de overhandiging van de zending van Betaalterminals) gebeuren binnen 20 Werkdagen na de datum van inwerkingtreding van de Overeenkomst of de respectievelijke Contractmodule 'Betaalterminals', mits het totale aantal Betaalterminals niet hoger is dan 10 eenheden voor conventionele Betaalterminals (mobiele en vaste). Bij een hoger aantal Betaalterminals zal de installatieperiode met de Handelaar worden overeengekomen.
 - b) Customer support.
4. KBC Merchant Services zal de Handelaar een Betaalterminal leveren geschikt voor het beoogde doel. Indien de installatie door een technicus wordt uitgevoerd, moet de Handelaar een installatierapport ondertekenen waarin hij bevestigt dat:
 - (a) de Betaalterminal bij ontvangst in een goede staat van werking verkeerde, en geschikt is voor het beoogde doel, en
 - (b) hij de instructies heeft ontvangen voor het gebruik van de Betaalterminal.
 Om het even welke werknemer van de Handelaar die in de lokalen van de Handelaar aanwezig is, mag de Betaalterminal in ontvangst nemen en het installatierapport ondertekenen.
5. Vanaf de datum van de ondertekening van het installatierapport of de datum van overhandiging van een zending van Betaalterminals door een koerier is de Handelaar volledig verantwoordelijk voor de Betaalterminals.
6. KBC Merchant Services verbindt zich ertoe de Betaalterminals tijdens de volledige duur van de Overeenkomst in staat van goede werking te houden.
7. KBC Merchant Services is gerechtigd om:
 - a) De software van de Betaalterminals eenzijdig te wijzigen.
 - b) Hun toestand en locatie te controleren.
 - c) In het geval van een defecte Betaalterminal te kiezen of de Betaalterminal wordt vervangen door een Betaalterminal van hetzelfde type, of door een Betaalterminal met dezelfde functies (die van een nieuwe generatie kan zijn), of wordt gerepareerd. De Handelaar aanvaardt dat een vervangen Betaalterminal niet noodzakelijk nieuw is.
 - d) Zelf foto's te nemen of de Handelaar te vragen foto's te nemen van de lokalen van de Handelaar waar de Betaalterminal geïnstalleerd is of moet worden, en deze naar KBC Merchant Services te sturen.

8. De Handelaar verbindt zich ertoe:
- a) Indien de Handelaar wenst dat de Betaalterminal door een technicus wordt geïnstalleerd (in plaats van door een koerier te worden geleverd), moet hij vooraf de technische voorwaarden voor de installatie meedelen en de werknemers van KBC Merchant Services of van de door KBC Merchant Services aangestelde dienstverlener die de installatie zullen uitvoeren toegang geven tot zijn lokalen en toestaan dat zij foto's nemen om te bewijzen dat de Handelaar effectief goederen of diensten aanbiedt in die lokalen, en welk gamma van goederen of diensten. Indien dat onmogelijk is (bv. omdat er in een nieuw geopende zaak nog geen goederen voorradig zijn), zal de installatie niet worden uitgevoerd en zal de Handelaar de kosten van het onnodige bezoek van de technicus betalen aan het tarief vermeld op de tariefkaart.
 - b) Alle nodige maatregelen te nemen om de intellectuele en industriële eigendomsrechten van KBC Merchant Services of zijn dienstverlener te beschermen. De Handelaar moet garanderen dat alle aanduidingen van eigendom, zoals het logo van KBC Merchant Services, op de Betaalterminals duidelijk zichtbaar zijn en in goede staat worden behouden. De Handelaar mag geen wijzigingen aanbrengen aan de Betaalterminals zijn software, er niet op ingrijpen, de software niet decompileren of er kopieën van maken.
 - c) De Betaalterminal niet te gebruiken voor andere doeleinden dan deze die in de Overeenkomst vermeld zijn zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van KBC Merchant Services. De Betaalterminal mag uitsluitend worden gebruikt overeenkomstig de bepalingen van de Overeenkomst, in het bijzonder de Handleiding voor Handelaars. Via de Betaalterminal uitsluitend goedgekeurde Betaalkaarten en Betaalmethoden te aanvaarden.
 - d) KBC Merchant Services en de Bank te vergoeden voor elke schade die zij, de Kaarthouder of een derde partij lijden wegens onprofessioneel of ongeoorloofd gebruik van de Betaalterminal.
 - e) In het geval van een beschadiging of andere aantasting van de Betaalterminal, onverwijld contact op te nemen met KBC Merchant Services of zijn aangestelde dienstverlener.
 - f) Toe te staan dat KBC Merchant Services het Onderhoud van de Betaalterminal uitvoert volgens de Handleiding voor Handelaars, en de door KBC Merchant Services daartoe aangestelde dienstverlener de nodige bijstand te verlenen.
 - g) Elk defect, elke beschadiging of aantasting van de Betaalterminal te laten repareren door een door KBC Merchant Services aangestelde dienstverlener. Indien de schade veroorzaakt is door personeel van de Handelaar, door een derde partij of het gevolg is van een niet-toegestaan of onoordeelkundig gebruik van de Betaalterminal, zullen de reparatiekosten van de Betaalterminal worden aangerekend aan de Handelaar aan het tarief vermeld in de tariefkaart.
 - h) De gebruiksartikelen (bv. rollen printerpapier) op eigen kosten aan te kopen.
 - i) In het geval van het verlies of de diefstal van de Betaalterminal, KBC Merchant Services onmiddellijk op de hoogte te brengen op het nummer +32 2 303 32 32, met schriftelijke bevestiging binnen de 24 uur. De Handelaar verbindt zich ertoe een klacht bij de politie in te dienen en een kopie van het proces-verbaal aan KBC Merchant Services te bezorgen.
 - j) De Betaalterminal niet buiten bedrijf te stellen en niet te gebruiken buiten het grondgebied van België zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van KBC Merchant Services (tenzij uitdrukkelijk anders in deze Overeenkomst bepaald).
 - k) Toe te staan dat KBC Merchant Services de gehuurde Betaalterminal deactiveert en verwijdert tijdens de Kantooruren op Werkdagen, in elk van de volgende gevallen:
 - (i) Op **verzoek van KBC Merchant Services**:
 - i. Indien de Overeenkomst beëindigd is.
 - ii. In het geval van een vervanging van de Betaalterminal.
 - iii. Wegens de sluiting van de Handelszaak.
 - iv. Indien er gedurende drie (3) opeenvolgende kalendermaanden geen Transactie met de Betaalterminal werden uitgevoerd.
 - (ii) Op **verzoek van de Handelaar**.
In dat geval moet de gehuurde Betaalterminal binnen één (1) maand na het verzoek of de beëindiging van de Overeenkomst of de relevante Contractmodule worden geretourneerd.
 - l) Na de beëindiging van de Overeenkomst de Betaalterminal niet meer te gebruiken om Betaalkaarten of andere Betaalmethoden te aanvaarden.
9. Indien de Handelaar de Betaalterminal aankoopt, zal de Handelaar een Onderhouds-abonnement voor Betaalterminals nemen en behouden zolang de Betaalterminal in gebruik is.

IV. Slotbepalingen

Onderaanneming

1. KBC Merchant Services zal te allen tijde volledig verantwoordelijk blijven voor zijn onderaannemers en aangestelden. Onderaanneming mag in geen geval afbreuk doen aan het feit dat KBC Merchant Services volledig aansprakelijk blijft en de volledige verantwoordelijkheid draagt, voor de correcte uitvoering van zijn contractuele verplichtingen, met dien verstande dat:
 - (i) De uitvoering van een verplichting door een onderaannemer ten aanzien van de Handelaar als een uitvoering door KBC Merchant Services moet worden beschouwd.
 - (ii) KBC Merchant Services niet aansprakelijk zal zijn voor een Overmacht bij zijn onderaannemer, in dezelfde mate als wanneer KBC Merchant Services zelf door Overmacht getroffen zou zijn.

Vorderingen op de Bank(en)

2. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in deze Algemene Voorwaarden voor de levering van Betalingsdiensten heeft de Handelaar geen rechtstreeks verhaal tegen de Banken in het geval van verlies of schade. De Handelaar moet zich in alle gevallen tot KBC Merchant Services wenden.

Aansprakelijkheid en vrijwaring

3. Indien KBC Merchant Services schade lijdt als gevolg van een contractuele inbreuk door de Handelaar (bv. als gevolg van een terechte Transactieclaim, de betaling van een door het Betaalschema opgelegde boete of een door een bevoegde autoriteit opgelegde boete), zal de Handelaar de schade vergoeden binnen de vijf Werkdagen na KBC Merchant Services verzoek.
4. Zowel KBC Merchant Services als de Handelaar zijn vrijgesteld van de verplichting om schade te vergoeden indien zij aantonen dat zij niet aan hun verplichtingen konden voldoen wegens een Overmacht, en op voorwaarde dat de Partij die niet aan haar verplichting heeft voldaan alle mogelijke inspanningen heeft geleverd om de impact van Overmacht op de uitvoering van haar verplichting volgens de Overeenkomst te beperken en de andere Partij naar behoren heeft geïnformeerd over de aard van de Overmacht, de datum en het tijdstip waarop het is begonnen en de geraamde impact op het vermogen om de verplichtingen volgens de Overeenkomst te vervullen.
5. Zowel KBC Merchant Services als de Handelaar zullen aansprakelijk zijn voor elke directe schade die de andere Partij heeft geleden als gevolg van de niet naleving door de overtredende Partij van haar contractuele verplichtingen.
Behalve in gevallen van bedrieglijk handelen of opzet, zal de aansprakelijkheid van de Partijen in het kader van deze Overeenkomst in geen geval aanleiding geven tot een vergoeding van de indirecte schade van financiële, commerciële of andere aard, zoals verlies van tijd, verlies van inkomsten, verlies van baten, toename van algemene kosten, verstoring van de werking, reputatieschade of verlies van verwachte besparingen.
Behalve in gevallen van bedrieglijk handelen of opzet, zal het bedrag van de schadevergoeding waarvoor KBC Merchant Services ten aanzien van de Handelaar volgens deze Overeenkomst aansprakelijk kan worden gesteld voor alle claims, zowel contractueel als wegens onrechtmatige daad of anderszins,
 - (i) niet hoger zijn dan 500 EUR per gebeurtenis en
 - (ii) niet hoger zijn dan 1000 EUR voor het totaal van alle gebeurtenissen in een enkel jaar.

Contractuele boeten

6. De Handelaar verbindt zich ertoe om KBC Merchant Services een contractuele boete van vijfhonderd euro (500 EUR) te betalen voor elke gehuurde Betaalterminal die hij niet verwijdt volgens de Overeenkomst of niet aan KBC Merchant Services retourneert binnen een (1) maand na de beëindiging van de Overeenkomst of van de relevante Contractmodule volgens clause III. 8.
7. KBC Merchant Services is gerechtigd om de contractuele boeten zoals bepaald en geëist door de Betaalschema's door te rekenen aan de Handelaar indien ze door de Handelaar veroorzaakt zijn.
8. De betaling van de contractuele boete zal geen afbreuk doen aan het recht op compensatie van KBC Merchant Services.
9. De Handelaar zal in kennis worden gesteld van de contractuele boete. Waar mogelijk zal het bedrag worden verrekend op het bedrag van de ten gunste van de Handelaar af te wikkelen Transacties. Zo niet zal de Handelaar het verschuldigde bedrag betalen binnen 15 kalenderdagen na de kennisgeving door KBC Merchant Services.

Gevolgen van een contractbreuk

10. KBC Merchant Services is gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen conform Artikel 36.2(c) en/of de Betaalterminal onmiddellijk te blokkeren in elk van de volgende gevallen:
 - a) De Kaarthouder of gebruiker van een Betaalmethode, de uitgever van de Betaalkaart of het Betaalschema dient een klacht in wegens het feit dat de Handelaar herhaaldelijk weigert een Betaalkaart of een andere geautoriseerde Betaalmethode boven of onder een bepaald Transactiebedrag te aanvaarden.
 - b) De Handelaar toont op verzoek van KBC Merchant Services niet aan dat de geautoriseerde Kaarthouder heeft deelgenomen aan de initiëring van de Transactie.
 - c) De Handelaar maakt inbreuk op zijn contractuele informatieplicht.
 - d) De Handelaar bezorgt de gevraagde Documenten niet naar behoren en tijdig aan KBC Merchant Services of werkt niet samen met KBC Merchant Services, in het bijzonder bij de afhandeling van claims van Kaarthouders.
 - e) De Handelaar wordt verdacht van illegale activiteiten.
 - f) In opdracht van het Betaalschema.
 - g) De Handelaar pleegt fraude.
 Indien bovenvermelde feiten aan het licht komen nadat de Transactie al afgewikkeld is, zal KBC Merchant Services gerechtigd zijn om de claim met betrekking tot de Transactie af te handelen en een terug te betalen bedrag te verrekenen bij de volgende afwikkeling van Transacties of in te vorderen via domiciliëring van de Rekening.

Compensatie

11. Wanneer KBC Merchant Services en de Handelaar elkaars schuldenaar zijn van opeisbare schuldvorderingen, dan heeft KBC Merchant Services op elk ogenblik het recht om over te gaan tot compensatie.

Communicatie

12. Tenzij anders overeengekomen, gelden de in deze sectie uiteengezette regels voor de communicatie tussen KBC Merchant Services en de Handelaar. Kennisgevingen en alle andere communicatie volgens of in verband met deze Overeenkomst moeten schriftelijk gebeuren (e-mail of elektronisch bericht via de Applicatie), in de in de Overeenkomst vermelde taal, en moeten aan de ontvangende Partij worden bezorgd op het in de Overeenkomst vermelde adres.

KBC Merchant Services verzendt zijn berichten naar de Handelaar op papier naar het adres van de maatschappelijke zetel/Handelszaak zoals vermeld in de Overeenkomst, of naar een ander overeengekomen adres (het overeengekomen adres mag geen postbus zijn), of per e-mail op het door de Handelaar verstrekte e-mailadres of het adres dat de Handelaar voor de communicatie met KBC Merchant Services heeft gebruikt. De Handelaar is verplicht om ervoor te zorgen dat de berichten ontvangen worden op de bovenvermelde adressen (in dit kader is de Handelaar onder meer verplicht om over een correct gemarkeerde mailbox te beschikken en om de capaciteit van zijn mailbox te controleren).
13. KBC Merchant Services mag via de Applicatie met de Handelaar communiceren. De Handelaar is verplicht om elke mededeling in de Applicatie minstens eenmaal per week te raadplegen.
14. KBC Merchant Services kan naar eigen goeddunken om het even welke contactgegevens van de Handelaar en de hierboven vermelde communicatiekanalen gebruiken.
15. De Handelaar zal alle mededelingen naar de volgende adressen verzenden:
 - In het geval van een verzending met koerier (op papier): naar het in de hoofding van de Overeenkomst vermelde adres van KBC Merchant Services.
 - Per e-mail naar: support.merchantservices@kbc.be.
16. De Partijen komen hierbij overeen dat, wanneer het gebruik van elektronische berichten toegestaan is:
 - (i) zij gebonden zijn door de inhoud van e-mailberichten of via de Applicatie verzonden elektronische berichten, ook indien de berichten niet elektronisch ondertekend zijn;
 - (ii) e-mails dezelfde bewijskracht hebben als een ondertekend bericht op papier. E-mails en andere via de Applicatie verzonden elektronische berichten zullen voor de rechtbank aanvaardbaar zijn als bewijs van de feiten of rechtshandelingen die ze bevatten.
17. KBC Merchant Services kan verzoeken dat de Handelaar op diens kosten een officiële vertaling levert van documenten die naar KBC Merchant Services worden verzonden in een andere taal dan het Nederlands, Frans, Duits of Engels. KBC Merchant Services zal niet aansprakelijk zijn voor enige vertraging in de uitvoering van een dienst of bestelling wegens de noodzaak om een document te vertalen.
18. In het geval van documenten die aan KBC Merchant Services worden gericht en ondertekend zijn door een persoon die voor de Handelaar optreedt, kan KBC Merchant Services eisen dat de handtekening door zijn medewerkers wordt geverifieerd of officieel wordt geverifieerd.

Bankgeheim en verwerking van persoonsgegevens

19. K&H Payment Services Korlátolt Felelősségű Társaság, waarvan KBC Merchant Services een bijkantoor is, zal optreden als verwerkingsverantwoordelijke voor persoonsgegevens. Het zal persoonsgegevens verwerken conform de toepasselijke wetgeving inzake de gegevensbescherming. Bijgevolg zal het de persoonsgegevens van natuurlijke personen die verbonden zijn met de Handelaar (hierna 'Betrokkenen') beheren conform de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens (hierna de 'AVG') en de relevante Belgische wetgeving.
20. K&H Payment Services zal persoonsgegevens slechts verwerken met een geldig doelende en een geldige rechtsgrond voor de verwerking, zoals uiteengezet in zijn Privacyverklaring. De Privacyverklaring kan worden geraadpleegd op www.merchantservices.kbc.be/documents.
21. De Handelaar die gegevens van andere personen aan K&H Payment Services meedeelt, doet dat enkel voor zover de wet het toestaat, en de Betrokkenen worden voldoende lang vooraf in kennis gesteld en stemmen indien nodig in met de verwerking. Dit geldt ook bijvoorbeeld voor ondernemingen en wettelijke entiteiten of hun vertegenwoordigers die K&H Payment Services gegevens medelen van hun verbonden personen (zoals vertegenwoordigers, uiteindelijk begunstigen, contactpersonen). De Handelaar vrijwaart K&H Payment Services hierbij van alle vorderingen dienaangaande. Bovendien zal de Handelaar de Betrokkenen informeren over de verwerking van hun persoonsgegevens door K&H Payment Services, bijvoorbeeld door hun de Privacyverklaring mee te delen.
22. Conform de eisen van de wet tot voorkoming van het witwassen van geld, zal K&H Payment Services de persoonsgegevens van de Betrokkenen gedurende tien jaar na de beëindiging van de Overeenkomst bewaren.
23. De Betrokkenen bij een verwerkingsactiviteit van K&H Payment Services kunnen hun rechten als Betrokkenen uitoefenen. Zij kunnen:
 - Informatie vragen over de verwerking van hun persoonsgegevens.
 - De rectificatie van hun persoonsgegevens vragen en, behalve voor door de wet vereiste gegevensverwerking, de verwijdering van hun persoonsgegevens.
 - Bezwaar maken tegen de verwerking van hun persoonsgegevens indien de verwerking op legitiem belang gebaseerd is.
 - Naar de rechter gaan als hun rechten worden geschonden.
24. K&H Payment Services is gerechtigd om de gegevens van Betrokkenen aan andere derden door te geven als dat nodig is om aan de wet te voldoen of nodig wordt geacht voor de bedrijfsvoering. Dergelijke doorgiften van gegevens zullen in de Privacyverklaring worden meegedeeld.
25. De Handelaar aanvaardt dat tijdens de duur van de Overeenkomst de naam, het logo, de maatschappelijke zetel/vestigingsplaats en het ondernemingsnummer van de Handelaar worden opgenomen in het materiaal van KBC Merchant Services als referentie van de samenwerking in het domein van de aanvaarding van Betaalmethoden, met inbegrip van Betaalkaarten, en de levering van gerelateerde diensten, statistische en andere rapporten, en dat K&H Payment Services gerechtigd is om deze gegevens, met inbegrip van anoniem gemaakte informatie over de omzet van de Handelaar, aan de Betaalschema's over te maken. K&H Payment Services is ook gerechtigd om voor zover nodig gegevens over de Overeenkomst en de Handelaar mee te delen aan een verzekeringsmaatschappij om een claim in te stellen in verband met deze Overeenkomst (in het bijzonder in het geval van schade als gevolg van een falen).

26. K&H Payment Services mag de uitvoering van specifieke activiteiten voor het beheer, de verwerking en de bewaring van gegevens aan een andere organisatie toevertrouwen, in naleving van de eisen voor de gegevensbescherming.

Toezichtshouder

27. K&H Pénzforgalmi Szolgáltató Kft. (K&H Payment Services Kft.) staat onder het toezicht van de Nationale Bank van Hongarije. Zowel de Nationale Bank van Hongarije als de Nationale Bank van België houden toezicht op de activiteiten van de Belgische vestiging KBC Merchant Services.

Toepasselijk Recht en geschillenbeslechting

28. De Overeenkomst, met inbegrip van deze Algemene Voorwaarden voor de levering van Betalingsdiensten, zijn onderworpen aan het Belgisch recht. Alle geschillen die eruit voortvloeit zullen door de rechtbanken van Brussel worden beslecht.

Taal van deze Algemene Voorwaarden

29. Deze Algemene Voorwaarden zijn beschikbaar in het Nederlands, het Frans, het Duits en het Engels. In geval van tegenspraak tussen de verschillende teksten of betwisting, is de Nederlandse tekst doorslaggevend.

Overdracht van de Overeenkomst en wijziging van zeggenschap

30. De Handelaar mag de Overeenkomst niet overdragen aan een Verbonden vennootschap of een derde partij zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van KBC Merchant Services.
- Na voorafgaande kennisgeving kan KBC Merchant Services de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk overdragen aan een Verbonden vennootschap of een derde dienstverlener.
- Indien een Verbonden vennootschap van KBC Merchant Services of een derde partij de zeggenschap over KBC Merchant Services of over alle of wezenlijk alle activa van KBC Merchant Services verkrijgt, aanvaardt de Handelaar dat die nieuwe entiteit gerechtigd is om de diensten voorwerp van deze Overeenkomst te blijven leveren onder de in deze Overeenkomst uiteengezette voorwaarden.

Wijziging van de Overeenkomst

31. KBC Merchant Services behoudt zich het recht voor om de bepalingen van deze Overeenkomst aan te passen, met inbegrip van deze Algemene Voorwaarden en de volgens de Overeenkomst verschuldigde Vergoedingen. Wijzigingen zullen ten minste één maand voor de datum van hun inwerkingtreding aan de Handelaar worden meegedeeld. Indien de Handelaar de voorgestelde wijziging niet schriftelijk afwijst tegen de datum van haar beoogde inwerkingtreding, wordt hij geacht ze te aanvaarden. De Handelaar die de voorstelde wijziging niet aanvaardt, is gerechtigd om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen.
- Indien de Overeenkomst wordt gesloten tussen de datum waarop KBC Merchant Services een voorstel tot wijziging van de Overeenkomst (en in het bijzonder van de Algemene Voorwaarden) publiceert en de datum van inwerkingtreding van de wijziging, zal de relevante bepaling een deel worden van de Overeenkomst in zijn aangepaste vorm op de datum van de inwerkingtreding van de wijziging. In dat geval bevestigt de Handelaar door de ondertekening van het Contract dat hij de gepubliceerde wijzigingen voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst kent en aanvaardt.
- De Handelaar erkent en aanvaardt dat KBC Merchant Services zich het recht voorbehoudt om de Vergoedingen te indexeren en aan te passen aan onder meer, maar niet beperkt tot, de door de Betaalschema's gewijzigde vergoedingen, wijzigingen van de Afwikkelingsvergoeding volgens de Verordening. Deze wijzigingen zullen worden meegedeeld en van toepassing worden zoals hierboven uiteengezet.
- Voor zover en waar KBC Merchant Services het toestaat, kan de Handelaar vragen om de Overeenkomst aan te passen. Aanpassingen worden gevraagd via de Applicatie. Indien KBC Merchant Services op het verzoek ingaat zal zij:
- een bericht sturen via de Applicatie, of
 - een bericht sturen naar het contactadres van de Handelaar (met inbegrip van het e-mailadres) of
 - zelfs zonder bericht de gevraagde wijziging doorvoeren.

Vergoedingen en facturering

32. De Handelaar zal de in de tariefkaarten en de Contractmodules vermelde Vergoedingen betalen.
- 32.1 Commissies voor Transacties**
- Voor de netto afwikkeling: alle Commissies plus de dagelijks berekende btw worden waar mogelijk afgetrokken van de dagelijkse uitbetalingen. Indien deze Commissies gedurende 10 dagen niet kunnen worden afgetrokken van de dagelijkse uitbetalingen, wordt het openstaande bedrag aan de Handelaar gefactureerd. Betaling gebeurt via SEPA-domiciliëring. Voor de Commissies en de btw wordt er maandelijks een proforma factuur gestuurd.
 - Voor de bruto afwikkeling: alle Commissies plus de maandelijks berekende btw worden gefactureerd op de eerste Werkdag van de maand voor de volledige maand die aan de facturatie voorafgaat. De betaling gebeurt via SEPA-domiciliëring.
- 32.2 Vergoedingen voor de Betaalterminal en het Onderhoud**
- Huur en de kosten voor het Onderhoud worden gefactureerd bij het begin van elk maand en hebben betrekking op de vorige maand. KBC Merchant Services zal de verschuldigde bedragen innen door middel van een SEPA-domiciliëring. De Handelaar moet een SEPA-domiciliëeringsmandaat onderschrijven zoals toegelicht in artikel 33.
 - Indien de gefactureerde bedragen niet met een SEPA-domiciliëring kunnen worden geïnd, is KBC Merchant Services gerechtigd deze bedragen in mindering te brengen van de dagelijks uit te betalen Transacties.
33. SEPA-domiciliëeringsmandaat
- De Handelaar moet een SEPA-domiciliëeringsmandaat ondertekenen, dat integraal deel uitmaakt van de Overeenkomst. De Rekening van de Handelaar zal worden gedebiteerd op de vijfde (5e) Werkdag na de factuurdatum.

34. KBC Merchant Services zal de factuur via de Applicatie beschikbaar stellen.
35. Een betaling na de vervaldatum (datum of termijn die voor de betaling is vastgesteld) zal KBC Merchant Services recht geven op een verwijlinterrest overeenkomstig de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handels- transacties, mits het gaat om een niet-betwiste factuur, en op voorwaarde dat de Handelaar daarvan in kennis is gesteld en de betaling niet is uitgevoerd tegen de vervaldatum,

Duur en beëindiging van de Overeenkomst

36. Duur en beëindiging van de Overeenkomst

36.1 Inwerkingtreding en duur

De Raamovereenkomst voor de acceptatie van betalingstransacties (Overeenkomst) treedt in werking op de datum van haar ondertekening (datum van ondertekening van het hoofddeel van de Overeenkomst). Onderhevig aan de in deze Algemene Voorwaarden voor de levering van Betalingsdiensten uiteengezette opzeggingsrechten blijft ze voor onbepaalde duur geldig.

De Contractmodules treden in werking op de datum van hun ondertekening. Onderhevig aan de in artikel 36.2 van deze Algemene Voorwaarden voor de levering van Betalingsdiensten uiteengezette opzeggingsrechten heeft elke Contractmodule een minimum duur van twaalf (12) maanden ('Initiële termijn').

Tenzij de Contractmodule wordt opgezegd overeenkomstig artikel 36.2 van deze Algemene Voorwaarden voor de levering van Betalingsdiensten, zal elke Contractmodule geldig blijven voor onbepaalde duur na het verstrijken van de Initiële termijn.

36.2 Opzegging

a) Opzegging van de Overeenkomst (Raamovereenkomst)

Onverminderd artikel 36.2(b) en (c) kan de Raamovereenkomst worden opgezegd **door KBC Merchant Services** met een schriftelijke kennisgeving van een (1) maand, met dien verstande dat KBC Merchant Services de Raamovereenkomst pas kan opzeggen nadat de Initiële termijn van alle Contractmodule(s) is verstreken.

Onverminderd de artikelen 36.2(b) en (c) kan de Raamovereenkomst worden opgezegd **door de Handelaar** met een schriftelijke kennisgeving van een (1) maand die ingaat op de eerste kalenderdag van de maand volgend op de datum van de verzending van de kennisgeving, en met dien verstande dat de Handelaar de Raamovereenkomst pas kan opzeggen nadat de Initiële termijn van alle Contractmodule(s) is verstreken.

De opzegging van de Raamovereenkomst na het verstrijken van de Initiële termijn van elke Contractmodule beëindigt alle Contractmodules.

De Partijen komen ook overeen dat de Raamovereenkomst als automatisch beëindigd zal worden beschouwd wanneer alle Contractmodules beëindigd zijn, met andere woorden wanneer de Handelaar geen Betalingsdiensten of Betaalterminals meer afneemt.

b) Opzegging van de Contractmodules

Onverminderd artikel 36.2(c) kan een Contractmodule slechts worden opgezegd op het einde of na het verstrijken van de Initiële termijn **door KBC Merchant Services of de Handelaar** met een schriftelijke kennisgeving van een (1) maand die ingaat op de eerste kalenderdag van de maand volgend op de datum van de verzending van de kennisgeving.

Indien de Handelaar een Contractmodule voor de huur van een Betaalterminal tijdens de Initiële termijn van 12 maanden opzegt, wordt dat als een contractbreuk beschouwd en moet de Handelaar een opzeggingsvergoeding betalen die gelijk is aan het voor de resterende Initiële termijn verschuldigde huurbedrag (bv. als de Handelaar de Contractmodule in de negende maand opzegt, is hij nog een vergoeding voor drie maanden huur verschuldigd).

Indien de Handelaar een Contractmodule voor het Onderhoud van een aangekochte Betaalterminal tijdens de Initiële termijn van 12 maanden opzegt, wordt dat als een contractbreuk beschouwd en moet de Handelaar een opzeggingsvergoeding betalen die gelijk is aan de voor de resterende Initiële termijn verschuldigde onderhoudsvergoeding.

Deze bepalingen doen geen afbreuk aan andere schadevergoedingen die volgens deze Overeenkomst kunnen worden geëist. De opzegging van een Contractmodule heeft alleen gevolgen voor die specifieke Contractmodule en niet voor:

- (i) de Raamovereenkomst (en al haar andere bijlagen) of
- (ii) de eventuele andere Contractmodules.

c) Opzegging met gegronde reden:

- i. Elke Partij kan de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk (bv. een of meer Contractmodules) met onmiddellijke ingang opzeggen, zonder tussenkomst van de rechter en zonder opzeggingsvergoeding, indien de andere Partij een wezenlijke inbreuk op de Overeenkomst pleegt die – indien hij ongedaan kon worden gemaakt – niet ongedaan gemaakt is binnen zeven (7) kalenderdagen na een schriftelijke kennisgeving van de inbreuk met het verzoek deze ongedaan te maken. Voor de doeleinden van dit Artikel 36(c) vormen verschillende kleine inbreuken samen eveneens een wezenlijke inbreuk.
- ii. KBC Merchant Services kan de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk (bv. een of meer Contractmodules) met onmiddellijke ingang opzeggen, zonder tussenkomst van de rechter en zonder opzeggingsvergoeding om elk van de volgende redenen:
 - Er zijn insolventieprocedures tegen de Handelaar gestart, of een vonnis of resolutie is uitgevaardigd voor de liquidatie, onderbewindstelling, vereffening of ontbinding van de Handelaar.
 - Herhaalde legitieme claims van Kaarthouders, gebruikers van andere geautoriseerde Betaalmethoden, hun uitgevers of de Betaalschema's tegen de Handelaar.
 - De activiteiten van de Handelaar zijn in strijd met het Toepasselijk Recht of kunnen reputatieschade veroorzaken voor KBC Merchant Services of voor de Betaalschema's.
 - Wanneer KBC Merchant Services bedrog vermoedt in hoofd van de Handelaar.
 - De Handelaar heeft de laatst gekende Handelszaak verlaten zonder voorafgaande kennisgeving aan KBC Merchant Services.
 - Er werden gedurende meer dan drie (3) opeenvolgende kalendermaanden geen Transacties afgewikkeld.

- Daar waar de Bank tussenkomt als agent voor KBC Merchant Services, wanneer (i) de Handelaar zijn Rekening bij de Bank opzegt of (ii) zijn klantrelatie met de Bank beëindigd is.
 - iii. De Partijen komen overeen dat de Overeenkomst onmiddellijk zal eindigen, zonder tussenkomst van de rechter, bij het overlijden van een Handelaar natuurlijke persoon.
37. De beëindiging van de Overeenkomst maakt geen einde aan de rechten van KBC Merchant Services ten aanzien van de Handelaar in verband met de tijdens de termijn van de Overeenkomst geïnitieerde Transacties, en in het bijzonder het recht op betaling van Vergoedingen en het recht op de betaling van met succes betwiste Transacties.
38. Als de Overeenkomst wordt beëindigd, moet de Handelaar onmiddellijk alle verwijzingen naar KBC Merchant Services en de Overeenkomst verwijderen. Als een Contractmodule met betrekking tot de huur van een Betaalterminal of het Onderhoud van een gekochte Betaalterminal wordt beëindigd, moet de Handelaar onmiddellijk alle verwijzingen naar KBC Merchant Services op de betrokken Betaalterminal(s) verwijderen.

Versiedatum van deze Algemene Voorwaarden

39. Deze Algemene Voorwaarden zijn uitgegeven op 23-02-2026.