

# Handleiding voor de Handelaar

Geldig vanaf: 23 februari 2026

Alle wijzigingen zijn **geel gemarkeerd**.

De belangrijkste wijzigingen zijn:

- enkele aanpassingen in de sectie Definities;
- aanpassing van het proces voor claims/klachten;
- aanpassing van de btw-presentatie in de afschriften;
- toevoeging van het PEPPOL-kanaal aan de presentatie van de XML-facturen;
- wijziging van het proces voor de betaling van facturen.

1.	Samenvatting .....	4
1.1.	Overzicht van de levenscyclus als hulp bij de navigatie .....	4
1.2.	In deze Handleiding voor de Handelaar gebruikte definities .....	5
1.3.	Inleiding .....	7
2.	In-shop betaaldiensten .....	7
2.1.	Basisinformatie .....	7
2.2.	Onderhoud van de Betaalterminal .....	8
	2.2.1. Installatie van de Betaalterminal .....	8
	2.2.2. Dagelijks onderhoud .....	9
	2.2.3. Defect van de Betaalterminal .....	9
2.3.	Transactiebeheer op de Betaalterminal .....	9
	2.3.1. Aanvaarde merken .....	9
	2.3.2. Standaard transactietypes .....	10
	2.3.3. Facultatieve transactiefuncties .....	10
	2.3.4. PCI-vereisten .....	11
2.4.	Verloop van een kaarttransactie .....	11
	2.4.1. Gebruik van de kaart .....	11
	2.4.2. Verkoop/aankooptransacties .....	12
	2.4.3. Terugbetalingstransacties (teruggave) .....	13
	2.4.4. Annulatie (Terugneming) .....	14
2.5.	Face-to-face (F2F) aanvaarding op het verkooppunt .....	14
3.	Betaalterminaldiensten met toegevoegde waarde .....	15
3.1.	Aanvaarde maar niet afgewikkelde kaarten (bv. closed-loop prepaid kaarten, maaltijdcheques) .....	15
4.	Afwikkeling .....	15
4.1.	Transacties verwerken .....	15
4.2.	Afwikkelmodel .....	16
4.3.	Berekening van de commissies .....	17
	4.3.1. Basisberekening .....	17
	4.3.2. Geannuleerde transacties, geweigerde transacties en chargebacktransacties .....	17
	4.3.3. Gelaagde prijsstructuur .....	18

4.4.	Vergoedingen .....	19
4.4.1.	Aan de Betaalterminal gerelateerde vergoedingen .....	19
4.4.1.1.	Recurrente vergoedingen .....	19
4.4.1.1.1.	Vergoeding voor het onderhoud van de Betaalterminal.....	19
4.4.1.1.2.	Vergoeding voor de huur van de Betaalterminal .....	19
4.4.1.1.3.	Minimumvergoeding voor het onderhoud van de Betaalterminal en vergoedingen voor de huur van de Betaalterminal.....	19
4.4.1.2.	Eenmalige vergoedingen .....	20
4.4.1.2.1.	Installatie door technicus .....	20
4.4.1.2.2.	Installatie door technicus – bijkomende Betaalterminal.....	20
4.4.1.2.3.	Aankoop van een Betaalterminal .....	20
4.4.2.	Transactievergoedingen.....	20
4.4.2.1.	Vergoeding voor verloren chargeback.....	21
4.4.2.2.	Good Faith Claim fee .....	21
	De Good Faith Claim fee kan niet worden terugbetaald, ongeacht het resultaat.	
4.4.2.3.	Vergoeding voor manuele verwerking van transacties .....	21
4.4.3.	Contractuele boetes .....	21
4.5.	Correcties van commissies en vergoedingen .....	21
4.6.	Afschriften .....	22
4.6.1.	Soorten afschriften .....	22
4.6.2.	Frequentie .....	22
4.6.3.	In het afschrift vermelde openstaand bedrag van de Handelaar .....	23
4.6.4.	Inhoud van het afschrift .....	23
4.7.	Facturen.....	25
4.7.1.	Maandelijkse facturen .....	25
4.7.2.	Ad hoc facturen .....	25
4.7.2.1.	Aankoop van een Betaalterminal .....	26
4.7.2.2.	Contractuele boetes .....	26
4.7.2.3.	Creditnota's .....	26
4.7.3.	Betaling van de facturen.....	26
4.7.3.1.	Overschrijving.....	26
4.7.3.2.	Europese B2B domiciliëring.....	26
5.	KBC Merchant Zone .....	27
5.1.	Registratie in de KBC Merchant Zone .....	27
5.2.	Afschriften .....	28
5.3.	Facturering.....	28

5.4. Neem contact op .....	28
5.4.1. Contractwijzigingen .....	28
5.4.2. Claims .....	28
5.4.2.1. Claims in verband met transacties .....	28
5.4.2.2. Claims in verband met afwikkelingen.....	29
5.4.3. Klachten.....	29

## 1. Samenvatting

### 1.1. Overzicht van de levenscyclus als hulp bij de navigatie

Als aanvulling bij de inhoudsopgave vind je hieronder de volgens de levenscyclus georganiseerde onderwerpen. Je kunt rechtstreeks naar de gewenste sectie van het document gaan door op de relevante link te klikken.

Snel overzicht

### [1.2. In deze Handleiding voor de Handelaar gebruikte definities](#)

#### [Korte inleiding](#)

Eerste stappen

Registratie in [KBC Merchant Zone](#)

[Installatie van de Betaalterminal](#)

[Bijkomende diensten](#)

Dagelijkse processen

[Gebruik van de Betaalterminal](#)

[Transacties verwerken](#)

[Transacties in Merchant Zone](#)

[Dagelijkse afwikkeling](#)

[Commissies](#)

[Afschriften](#)

### [Betalingen ontvangen](#)

Regelmatige processen

[Vergoedingen](#)

[Facturen](#)

[KBC Merchant Zone](#)

Andere processen

[Claims](#)

[Contractwijzigingen](#)

## 1.2. In deze Handleiding voor de Handelaar gebruikte definities

In deze Handleiding voor de Handelaar hebben de met een hoofdletter geschreven woorden de betekenis die eraan wordt gegeven in de Algemene Voorwaarden voor de Levering van Betaaldiensten, tenzij ze hieronder anders worden gedefinieerd:

**Aanvaarde kaarten:** Dit betekent alle kaarten – naast de door de afwikkelingsvoorwaarden gedekte kaarten – die op de Betaalterminals van KBC Merchant Services worden aanvaard, met inbegrip van onder overeenkomsten met derden uitgegeven kaarten.

**Chargeback:** Een formele claim van de Kaarthouder of van de uitgevende bank voor de betwisting van een in het verleden uitgevoerde transactie. Afhankelijk van het resultaat van het geschil kan het bedrag van de transactie geheel of gedeeltelijk worden geannuleerd.

**Cut-off:** Het vastgelegde tijdstip op het eind van de dag voor de afwikkeling van de transacties. De voor het tijdstip van de cut-off met succes geautoriseerde transacties worden opgenomen in de clearing- en afwikkelingscyclus van de huidige dag. Na de cut-off voltooide autorisaties zullen de volgende dag worden verwerkt.

**CVC2/CVV2:** De op de kaart gedrukte driecijferige beveiligingscode (Card Verification Code) die wordt gebruikt om de kaart te verifiëren in transacties zonder aanwezigheid van de kaart, zoals online aankopen.

**Good Faith Letter-procedure:** Wanneer een transactie wegens een fout van de Handelaar niet kan worden afgewikkeld, kan KBC Merchant Services een brief sturen met een verzoek aan de Kaarthouder om de afwikkeling retroactief via de uitgevende bank te autoriseren. Dit vereist de toestemming van de Kaarthouder.

**Verloren chargeback:** Een chargeback wordt als verloren beschouwd indien de Kaarthouder en de uitgevende bank het geschil winnen en het transactiebedrag zelfs gedeeltelijk van de rekening van de Handelaar wordt gedebiteerd.

**Machine-readable afschrift:** Een gegevensbestand dat wordt gebruikt voor de automatische afstemming door de Handelaar, meestal in XML- of een vergelijkbaar gestructureerd formaat.

**Openstaand saldo:** De virtuele rekening van de Handelaar (Virtual Merchant Account, VMA) vertegenwoordigt het resterende of opstaande saldo van een unit van de Handelaar (nl. een Zaak of Onderneming) na de voltooiing van de dagelijkse afwikkeling in het afwikkelingsysteem van KBC Merchant Services.

**PAN:** Het primaire rekeningnummer (Primary Account Number), ook "Kaartnummer" genoemd op de fysieke kaart van de Kaarthouder (FPAN). Voor getokeniseerde kaarten wordt met het oog op de veiligheid een ander Digitaal PAN (DPAN) gebruikt.

**Betaalterminal:** Het elektronische toestel, ingebouwd in of afzonderlijk van de kassa (dit omvat ook zuiver softwarematige systemen) dat op de plaats waar de kaarttransactie plaatsvindt gebruikt wordt om contactloze transacties te verwerken. De emittent kan de kaart en de Kaarthouder via de Betaalterminal authenticeren en KBC Merchant Services kan de autorisatie elektronisch verlenen of weigeren. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, betekent Betaalterminal zowel de Betaalterminal als de Pinpad als één eenheid.

**PIN:** De afkorting van Personal Identification Number (persoonlijk identificatienummer).

**Pinpad:** Het toestel dat wordt gebruikt voor de veilige invoer en versleutelde verzending van de PIN-code van de Kaarthouder. Het maakt deel uit van of is verbonden met de Betaalterminal.

**Tariefkaart:** Een lijst van de toepasselijke vergoedingen die KBC Merchant Services aanrekent, meestal als een bijlage bij het Contract van de Handelaar.

**Kassaticket:** Een kassaticket op papier met de transactiegegevens wordt in overeenstemming met de regels van het Kaartplan geleverd. Normaal worden twee transactietickets aangemaakt, een voor de Handelaar (kassaticket Handelaar) en een voor de Kaarthouder (kassaticket Kaarthouder), tenzij anders verzocht door de Kaarthouder of opgelegd door het Kaartplan.

**Afgewikkelde Kaart:** De in het Contract gedefinieerde kaarten komen in aanmerking voor afwikkeling. KBC Merchant Services zal de met deze kaarten uitgevoerde transacties afwickelen volgens de contractuele voorwaarden.

**Dienstbedrijf:** Een door KBC Merchant Services aangestelde externe leverancier voor de uitvoering van het onderhoud van de Betaalterminal.

**Zaak:** De fysieke locatie van de handelszaak van de Handelaar.

**Technicus:** Een plaatselijke ondersteuningsmedewerker, in dienst van KBC Merchant Services of een geautoriseerde dienstverlener, die de zaak van de Handelaar bezoekt wanneer technische bijstand ter plaatse nodig is.

**TID:** ID van de Betaalterminal.

### 1.3. Inleiding

Deze Handleiding voor de Handelaar (hierna de "Handleiding") wordt uitgegeven door K&H Pézforgalmi 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 Belgische vestiging met maatschappelijke zetel 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 Acquiring Diensten (de Raamovereenkomst). Door de Raamovereenkomst te ondertekenen, aanvaardt de Handelaar deze Algemene Voorwaarden.

De Handelaar moet verzekeren dat zijn werknemers deze Handleiding kennen en naleven. Alle handelingen van een werknemer worden geacht door de Handelaar te zijn gedaan. Als een dergelijke handeling in strijd is met de in de Handleiding uiteengezette procedures, is dat de verantwoordelijkheid van de Handelaar. Daarom raden wij stelling aan dat je de inhoud van deze Handleiding met je personeel doorneemt en verzekert dat de hierin beschreven procedures volledig worden nageleefd.

## 2. In-shop betaaldiensten

### 2.1. Basisinformatie

De Handelaar moet de aanvaarding van kaarten in de Zaak duidelijk aangeven, met behulp van de stickers en het andere materiaal dat KBC Merchant Services levert. Deze artikelen zijn inbegrepen in het startpakket dat bij de Betaalterminal wordt geleverd.

De beste manier om op de fysieke locatie van de Handelaar de aanvaarding van kaarten aan te geven, is door de markering bij de hoofdingang of een aangrenzend venster aan te brengen. Als die plaatsen niet beschikbaar zijn, moet de markering zodanig worden aangebracht dat ze van buiten goed zichtbaar is. Wanneer op het verkooppunt van de Handelaar een Betaalterminal aanwezig is, moet de juiste markering van de aanvaarding op de Betaalterminal worden aangebracht.

De kaarten mogen uitsluitend worden gebruikt om de goederen of diensten die in de zaak van de Handelaar worden verkocht te betalen. Het is streng verboden om kaarten te aanvaarden:

- voor rekening van andere personen of bedrijven;
- om een niet-gerelateerde schuld te betalen;
- voor transacties die niet in het Contract vermeld zijn.

De Handelaar moet bovendien het duurzaamheidsbeleid van de Groep KBC naleven zoals uiteengezet in I/7 ii van de Algemene Voorwaarden. Elke inbreuk op deze bepalingen kan aanleiding geven tot de onmiddellijke beëindiging van het Contract, zoals uiteengezet in IV.36, Artikel 2/c van de Algemene Voorwaarden.

KBC Merchant Services of gemachtigde vertegenwoordigers van kaartplannen kunnen testtransacties (bv. mystery shopping) uitvoeren in de zaak van de Handelaar om de feitelijke voorwaarden van de aanvaarding van kaarten te beoordelen.

## 2.2. Onderhoud van de Betaalterminal

### 2.2.1. Installatie van de Betaalterminal

De Handelaar heeft bij de ondertekening van het Contract het passende type Betaalterminal (draagbaar/vast) en de passende installatiemethode (Plug & Play/technicus) gekozen. Indien KBC Merchant Services het Contract aanvaardt, zal een bestelling worden geplaatst voor de levering van de Betaalterminal op het in de contractmodule "Betaalterminals" vermelde adres van de Zaak. De aangestelde contactpersoon van de Zaak zal een activeringsmail ontvangen van het Dienstbedrijf met de activeringscode en het transactiewachtwoord. Deze gegevens zijn vertrouwelijk en moeten veilig worden bewaard. Ze mogen uitsluitend met de aangestelde personeelsleden worden gedeeld. Het Dienstbedrijf zal vervolgens contact opnemen met de Zaak om de installatie van de Betaalterminal te plannen. Tijdens dit contact zal het Dienstbedrijf de identiteit van de contactpersoon en de beschikbaarheid van technische ondersteuning in de Zaak verifiëren, en de datum en het tijdstip van het bezoek bevestigen.

Elk pakket met een Betaalterminal bevat:

- Betaalterminal (niet actief);
- toebehoren;
- identificatie van de terminal;
- Simkaart (voor draagbare Betaalterminals);
- een externe Pinpad (indien van toepassing).

Ongeacht de leveringsmethode is de Handelaar verantwoordelijk voor de inspectie van het pakket bij de ontvangst. Indien artikelen beschadigd zijn of ontbreken, moet de Handelaar KBC Merchant Services binnen twee werkdagen na de levering op de hoogte brengen.

Het pakket bevat een stapsgewijze gids om de Plug-and-Play-installatie te vergemakkelijken. Bel de technische ondersteuning (+ 32 2 303 32 32) en selecteer "1" voor technische ondersteuning als je hulp nodig hebt voor de installatie. Geüpdatete instructies zijn ook online beschikbaar op <https://Merchantservices.kbc.be/nl/documenten>, navigeer naar de sectie over de Betaalterminals. Volg tijdens de installatie de instructies op het scherm. Om de terminal te activeren, voer je zijn identificatie (TID) in en de activeringscode die het Dienstbedrijf je via e-mail heeft gestuurd.

Opmerking: Als een technicus de installatie uitvoert, is geen Plug-and-Play-installatie vereist. De activering van de Betaalterminal is echter altijd de verantwoordelijkheid van de Handelaar.

Als de levering door een Koerier of Technicus niet kan worden voltooid om een aan de Handelaar toe te schrijven reden (bv. de Zaak is gesloten, de contactpersoon is niet beschikbaar of de technische contactpersoon is niet aanwezig) zullen de kosten van een of meer herhaalde installatiepogingen aan de Handelaar worden aangerekend.

### 2.2.2. Dagelijks onderhoud

Zorg ervoor dat alle parameters en software-updates van de Betaalterminal die door de host worden geïnitieerd, worden ondersteund, door de onderstaande instructies te volgen:

- Schakel de Betaalterminal niet uit, ook niet wanneer de Zaak gesloten is.
- Wacht tot alle downloads en installaties volledig voltooid zijn.
- Onderbreek het updateproces niet.

In veel gevallen worden de updates ten voordele van de Handelaar uitgevoerd of in het kader van een tussen de Handelaar en KBC Merchant Services overeengekomen wijziging. Sommige updates kunnen systeempatches bevatten. Als de Handelaar een update op afstand blijvend weigert of uitschakelt, zullen de kosten van een technische interventie ter plekke die eruit voortvloeit – en de mogelijke boetes wegens niet-naleving – aan de Handelaar worden aangerekend. KBC Merchant Services behoudt zich het recht voor om het Contract op te zeggen als kritieke updates worden geweigerd en een correcte werking van de Betaalterminal niet kan worden gegarandeerd.

De recentste versies van de gebruikershandleiding van de Betaalterminal, specifieke instructies voor de Betaalterminal en softwarespecifieke gidsen zijn beschikbaar op de website van KBC Merchant Services. Raadpleeg altijd de laatste beschikbare versie op <https://Merchantservices.kbc.be/nl/documenten> (zie de sectie over de Betaalterminals).

### 2.2.3. Defect van de Betaalterminal

Bel bij een technisch probleem de ondersteuningslijn + 32 2 303 32 32 en selecteer “1” voor technische bijstand. Identificeer je, beschrijf het probleem en antwoord op de vragen van de medewerker van de technische Customer Support op afstand. De medewerker van de technische Customer Support op afstand zal trachten het probleem op afstand op te lossen. Je medewerking in dat proces wordt op prijs gesteld.

Als het probleem niet op afstand kan worden opgelost, kun je een vervanging van de Betaalterminal vragen. Je kunt een van de volgende mogelijkheden kiezen:

- (1) Levering door een koerier – De defecte Betaalterminal zal worden opgehaald en de vervangende Betaalterminal zal aan jou worden geleverd om hem met de Plug-and-Play-methode te installeren (dit is de standaard optie).
- (2) Levering door een technicus – Een technicus komt de Betaalterminal ruilen en vervangende Betaalterminal in je zaak installeren. Informeer de medewerker van de technische Customer Support op afstand als je deze optie verkiest.

**Belangrijk:** Als je voor levering door een koerier kiest, moet je verzekeren dat de defecte Betaalterminal wordt overhandigd aan de koerier die de vervangende Betaalterminal levert. De Betaalterminal moet zonder zijn accessoires worden teruggegeven, tenzij de medewerker van de technische Customer Support op afstand je op basis van zijn technische analyse andere instructies geeft. Als je levering door een technicus kiest, zal een bijkomende installatievergoeding worden aangerekend.

Als het defect van de Betaalterminal door de Handelaar veroorzaakt is (bv. fysieke schade, verkeerd gebruik, geen toegang) zullen de kosten van de reparatie of vervanging aan de Handelaar worden aangerekend.

## 2.3. Transactiebeheer op de Betaalterminal

Deze sectie geeft een overzicht van de manier waarop kaarttransacties op de Betaalterminal worden verwerkt.

### 2.3.1. Aanvaarde merken

De Betaalterminal ondersteunt kaarten van de volgende merken:

- Bancontact
- Mastercard, met inbegrip van alle submerken van Mastercard, zoals:
  - Maestro
  - Debet Mastercard
- VISA, met inbegrip van alle submerken van VISA, zoals:
  - VISA Electron
  - vPay
  - Visa Debet.

In de EER uitgegeven bankkaarten kunnen visueel en elektronisch geïdentificeerd zijn als bedrijfskaarten of particuliere kaarten, prepaid, debet- of kredietkaarten. De emittenten van getokeniseerde kaarten zijn eveneens verplicht om deze kenmerken op de kaart weer te geven. Als alternatief zijn onze Betaalterminals ook in staat om het kaarttype te identificeren. Bovendien kan de aanvaardbaarheid van de kaart op het verkooppunt worden bepaald door de Handelaar of diens aangestelde (een personeelslid). Voor het overige is er geen basis voor een verschil in de dienstverlening. Met andere woorden, als je kredietkaarten aanvaardt, moet je ook buiten België uitgegeven **kredietkaarten** aanvaarden.

Voor kaarten met meerdere merken, kun je bij de opties het merk selecteren dat de Kaarhouder verkiest, als de Betaalterminal meer dan één kaartmerk aanvaardt.

### 2.3.2. Standaard transactietypes

De volgende transactietypes zijn standaard voor alle Handelaars beschikbaar:

- Aankooptransactie (verkoop) – Wordt gebruikt voor de betaling door de Kaarhouder van goederen of diensten.
- Terugnemingstransactie (annulering) – Wordt gebruikt om een vorige geautoriseerde transactie te annuleren die voor de dagelijkse cut-off werd uitgevoerd. Deze optie is alleen beschikbaar voor aankooptransacties.

**Belangrijk:** Als de host de terugneming weigert (bv. voor Bancontact-transacties **of een terugneming** na de cut-off), moet je de **terugneming als een** terugbetaling uitvoeren als je Betaalterminal die functie ondersteunt.

Afgedrukte transactietickets **voor de recentste transactie** voor zowel de Handelaar als de Kaarhouder kunnen standaard opnieuw worden afgedrukt via de menu-opties van de Betaalterminal. Transactietotalen en de transactiegeschiedenis kunnen eveneens op de Betaalterminal (of in de Merchant Zone) worden gecontroleerd.

### 2.3.3. Facultatieve transactiefuncties

Naast de standaard transactietypes kunnen ook de volgende facultatieve functies beschikbaar zijn:

- Terugbetaling (teruggave of payback) – Wordt gebruikt als de Kaarhouder de volledige of gedeeltelijke annulatie van een vorige transactie vraagt, zelfs verscheidene dagen of weken na de oorspronkelijke transactie.
- **Opmerking: Dit moet gebeuren met de kaart die voor de oorspronkelijke aankoop werd gebruikt. Oorspronkelijke krediettransacties (nl. terugbetaling zonder gekoppelde verkoop) zijn niet toegestaan.**
- Beheer van foien – Voornamelijk in de horeca gebruik( bv. restaurants). Een bijkomend bedrag (bv. een fooi) mag aan het basisbedrag van de rekening worden toegevoegd, tot een maximum van 25% en met een absolute limiet van 1 000 euro per transactie. De fooi wordt op het afgedrukte kassaticket afzonderlijk weergegeven maar verschijnt samen met het basisbedrag in de afwikkeling.

- Referentieveld (variabel symbool) – In dit tekstveld kun je tot 30 tekens vrije tekst invoeren om de transactie te identificeren. Deze informatie verschijnt in de Machine-readable afschriften en de transactiegegevens; ze kan behulpzaam zijn bij de afstemming in je backofficesystemen via de Merchant Zone.

#### 2.3.4. PCI-vereisten

Bij de uitvoering van transacties moet je aan de vereisten van de Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) voldoen.

De PCI DSS is de standaard voor de fysieke en informatiebeveiliging van de sector van de betaalkaarten. Alle Handelaars, dienstverleners en acquiring banken die kaarttransactiegegevens bewaren, verwerken of verzenden, moeten deze standaard naleven. De PCI DSS heeft tot doel de risico's op het lekken van die gegevens en hun mogelijke misbruik te beperken. De PCI DSS is een modelkader om te verzekeren dat de beveiliging de beste praktijken toepast om het risico op de diefstal van gegevens tot het minimum te beperken.

De Handelaar is verantwoordelijk voor de bescherming van de gegevens van de Kaarthouder, in het bijzonder op het verkooppunt, en voor de overdracht van die gegevens naar de kassa of een ander computersoftwarestelsel. De systemen moeten zodanig worden opgezet en beveiligd dat de gegevens van de Kaarthouder niet in het gedrang komen, ook niet in de systemen van je leveranciers. De beste oplossing om de mogelijkheid van diefstal van gevoelige gegevens tot het minimum te beperken, bestaat erin helemaal geen kaartgegevens te bewaren. Deze gegevens omvatten het PAN (kaartnummer), de naam van de Kaarthouder, de vervaldatum enz. Gevoelige authenticatiegegevens zoals CVV/CVC, PIN-code, volledige Track-1- of Track-2-informatie enz. mogen nooit worden bewaard.

#### **BESCHERM GEVOELIGE GEGEVENS, IN HET BIJZONDER:**

- In de zone waar transactietickets op papier van de Betaalterminal worden bewaard (als ze gegevens bevatten).
- In de kassa of het computersoftwarestelsel (als gegevens worden verzonden).
- In de opnamen van beveiligingscamera's (het toetsenbord van de Betaalterminal/Pinpad waarop de PIN wordt ingevoerd mag niet worden gefilmd of gescand).
- In de registraties van de bedrade en draadloze verbindingen van de Handelaar.

Volg de onderstaande cruciale regels:

Verzamel, bewaar of noteer geen gegevens van een Kaarthouder of betaling, tenzij deze Handleiding het uitdrukkelijk voorschrijft. Als de opslag of verwerking van gegevens toegestaan is, moet je altijd de voorschriften in deze Handleiding of officiële aanpassingen van de Handleiding strikt volgen.

### 2.4. Verloop van een kaarttransactie

De manier waarop een transactie wordt uitgevoerd kan enigszins variëren, afhankelijk van het type of model van de Betaalterminal.

Raadpleeg voor de nauwkeurigste en actueelste beschrijving de productspecifieke gidsen die je hier vindt: <https://MerchantServices.kbc.be/nl/documenten> (zie de sectie over de Betaalterminals).

#### 2.4.1. Gebruik van de kaart

De Betaalterminals ondersteunen normaal vier methoden om de kaart te gebruiken:

- contactloos (EVM);
- chip (EMV);
- magneetstrook;
- manuele invoer via het toetsenbord.

### Voorkeur voor de volgorde van de betaaltypes

- Contactloos (tikken-en-betalen) – Dit betaalttype is verplicht voor getokeniseerde kaarten en zou standaard moeten zijn voor alle transacties. De Handelaar mag de kaart of het toestel niet aanraken. Laat de Kaarhouder zelf de kaart tegen het toestel houden.
- Chip (kaart insteken) – Als een contactloze betaling niet beschikbaar is of mislukt, steek je de kaart in de chiplezer. Daarna geeft de Betaalterminal instructies voor het vervolg.
- Magneetstrook (vegen) – Als eerste twee methodes niet beschikbaar zijn, kun je de magneetstrook vegen, **als die methode toegestaan is**.
- Manuele invoer – De kaartgegevens mogen alleen manueel worden ingevoerd als je Betaalterminal specifiek geconfigureerd is om dat toe te staan.

### Verificatie van de Kaarhouder (CVM)

Tijdens een transactie kan het authenticatieproces worden gestart met een van de volgende methodes voor de verificatie van de klant (Cardholder Verification Method, CVM):

- Geen authenticatie – Voor contactloze betalingen van een klein bedrag, onder de CVM-limiet.
- Op het toestel gebaseerde authenticatie – Voor toestellen zoals mobiele telefoons, smartwatches enz. die getokeniseerde kaarten in een veilige omgeving opslaan.
- Verificatie in twee stappen – In sommige gevallen ontvangt de Kaarhouder een bericht na de eerste tik en moet hij de transactie met een tweede tik bevestigen.
- Authenticatie met PIN – De Kaarhouder moet zijn PIN op de Pinpad van de Betaalterminal invoeren.

In al deze gevallen gebeurt de authenticatie automatisch. Als de authenticatie slaagt, gaat de transactie verder zonder bijkomende actie van de Handelaar.

### Authenticatie met handtekening

Authenticatie met handtekening is niet toegestaan voor de aanvaarding van betaalkaarten in de EER, maar in zeer zeldzame gevallen, meestal met merkgebonden kaarten met alleen een magneetstrook, moet de authenticatie worden uitgevoerd door de Handelaar, gebaseerd op de handtekening van de Kaarhouder. In die gevallen:

- Zal het kassaticket een handtekenveld bevatten.
- Moet de Kaarhouder het kassaticket ondertekenen.
- Vergelijkt de Handelaar de handtekening op het kassaticket met die op de kaart.
- Als de handtekeningen verschillen, moet de transactie worden gestopt of geannuleerd.

### 2.4.2. Verkoop/aankooptransacties

#### Om een verkoop/aankooptransactie te verwerken:

- Selecteer de functie "Payment" op het menu van de Betaalterminal.
- Je kunt een referentie invoeren (maximaal 30 tekens, met letters, cijfers of bijzondere tekens).
- Voer het bedrag van de goederen/diensten in (zonder fooi) en zorg ervoor dat het tussen de minimale en maximale toegelaten waarden ligt.
- Je kunt nu een fooi toevoegen.
- Toon het totaalbedrag (basisbedrag + fooi) aan de Kaarhouder.
- De Kaarhouder moet nu zijn/haar kaart of toestel (met een getokeniseerde kaart) tegen de contactloze lezer houden.

### Authenticatie en autorisatie

Het authenticatieproces hangt af van de CVM-vereisten:

- Als geen authenticatie vereist is (bv. als het bedrag onder de CVM-limiet ligt), gaat de transactie na de autorisatie zonder bijkomende stappen verder.
- Als authenticatie vereist is, moet ze gebeuren voor de transactie verder kan gaan. Er zijn drie authenticatiemethoden:
  - Authenticatie met PIN: De Kaarhouder voert zijn/haar PIN op de Betaalterminal in.
  - Authenticatie met toestel: De Kaarhouder verifieert de transactie op zijn toestel (bv. met biometrie of code).
  - Verificatie in twee stappen: Het is mogelijk dat de Kaarhouder de transactie moet bevestigen met een tweede tik of een biometrische bevestiging.
- In zeldzame gevallen moet een authenticatie met handtekening worden gebruikt, uitsluitend voor kaarten met alleen een magneetstrook. Volg voor deze authenticatie de instructies voor “Authenticatie met handtekening” hierboven (Sectie 2.4.1.).
- Wanneer de autorisatie geslaagd is en de transactie wordt voltooid:
  - Het scherm van de Betaalterminal toont een boodschap “Approved”.
  - Er wordt altijd een kassaticket afgedrukt:
    - een exemplaar voor de Kaarhouder;
    - een exemplaar voor de Handelaar (bv. voor op een handtekening gebaseerde authenticatie).

Als de transactie wordt geweigerd:

- Het scherm van de Betaalterminal toont de redencode en -beschrijving.
- Dezelfde informatie wordt op het kassaticket afgedrukt.
- Controleer altijd de redencode voor je verder gaat.

Bijzondere gevallen

- Als de contactloze methode mislukt, kun je het opnieuw proberen met de chiplezer.
- Als de kaart met de contactloze methode wordt geweigerd, probeer je de transactie opnieuw met de chip-en-PIN-methode om een nieuwe autorisatie te starten. De redencode wordt dan weergegeven/afgedrukt.
- De magneetstrook mag niet worden gebruikt met in de EER uitgegeven kaarten. Sommige buiten de EER uitgegeven kaarten of merkgebonden kaarten hebben echter geen chip en werken alleen met de magneetstrook. In die gevallen:
  - Is het gebruik van de magneetstrook toegestaan.
  - Gebeurt de authenticatie met de PIN-code of met de handtekening, zoals van toepassing.
  - Als de handtekening wordt gebruikt, wordt de kopie van het kassaticket voor de Handelaar altijd afgedrukt.
- Als een kopie wordt gevraagd, kan het kassaticket opnieuw worden afgedrukt.

### 2.4.3. Terugbetalingstransacties (teruggave)

Met een terugbetalingstransactie kan de Handelaar fondsen geheel of gedeeltelijk teruggeven aan de Kaarhouder, gebaseerd op een vorige verkoop.

Om een terugbetaling uit te voeren:

- Selecteer de functie “Refund” op het menu.
- Voer facultatief een referentie in (tot 30 tekens – letters, cijfers of bijzondere tekens).
- Voer het bedrag in dat je wilt terugbetalen (het volledige transactiebedrag of een deel ervan). **Voor Bancontact is het maximale bedrag van de terugbetaling 3 000 euro.**
- Voer je transactiewachtwoord in.
- Toon het bedrag aan de Kaarhouder.
- De Kaarhouder moet dezelfde kaart gebruiken als in de oorspronkelijke transactie.

- De kaart of het toestel moeten tegen de contactloze lezer van de Betaalterminal worden gehouden.
- Na de geslaagde autorisatie:
  - De Betaalterminal toont een bericht “Approved” op zijn scherm
  - Er wordt automatisch een kassaticket afgedrukt.
- Als de transactie wordt geweigerd:
  - De redencode en -beschrijving worden op het scherm getoond en op het kassaticket afgedrukt
  - Controleer de redencode voor je verder gaat.

**Let op:**

- Als de contactloze methode mislukt, kun je de terugbetaling opnieuw proberen met de chiplezer.
- De magneetstrook mag niet worden gebruikt met in de EER uitgegeven kaarten. Voor merkgebonden kaarten of niet EER-kaarten zonder chip mag de magneetstrook echter wel worden gebruikt.

#### 2.4.4. Annulatie (Terugneming)

Een annulatie wordt gebruikt om een vorige verkooptransactie ongedaan te maken voor ze afgewikkeld is.

Om een transactie te annuleren:

- Selecteer de functie “Cancellation” op het menu van de Betaalterminal.
- Selecteer de oorspronkelijke aankooptransactie die je wilt annuleren.
- Voer de autorisatiecode in.
- Voer het oorspronkelijke bedrag in (alleen het volledige bedrag).
- Voer je transactiewachtwoord in.
- De annulatie moet worden uitgevoerd met dezelfde kaart die voor de oorspronkelijke transactie werd gebruikt.
- Er wordt altijd een kassaticket afgedrukt.

**Belangrijk:**

Als de annulatie wordt geweigerd, voer je een terugbetalingstransactie uit. Dit geldt in gevallen zoals Bancontact of wanneer de oorspronkelijke transactie voor een vorige cut-off heeft plaatsgevonden.

#### 2.5. Face-to-face (F2F) aanvaarding op het verkooppunt

Deze sectie is van toepassing op Handelaars die de contractmodule “In-shop, face-to-face acquiring services” hebben ondertekend. De kenmerken en functies van F2F POS aanvaarding omvatten:

- Als het Contract “alleen debet” vermeldt, worden alleen particuliere debetkaarten (ook buiten België uitgegeven) op de Betaalterminal van KBC Merchant Services aanvaard. **Commerciële debetproducten van het merk Bancontact worden eveneens aanvaard.**
- Deze beperking moet duidelijk worden aangegeven bij de kassa of de Betaalterminal.
- Als het Contract “alle kaarten” toestaat, worden ook bedrijfskaarten, kredietkaarten en pre-paidkaarten (ook buiten België uitgegeven) aanvaard en afgewikkeld.
- **De manuele invoer van kaartgegevens is niet toegestaan.**
- De volgende transactietypes zijn beschikbaar:
  - verkoop (aankoop/betaling);
  - annulatie (terugneming van de transactie) - **niet voor Bancontact-kaarten;**
  - terugbetaling (teruggave) – alleen op verzoek en met gebruik van de module Neem contact op in de KBC Merchant Zone.
- Op Betaalterminals die foien kunnen aanvaarden, kan de Handelaar een fooi van maximaal 25% en maximaal 1 000 euro per transactie toevoegen.

**Terugbetaling van transacties via de telefoon of de Merchant Zone**

Tijdens de testfase “vrienden en familie” zal de functie voor terugbetaling via de Betaalterminal niet beschikbaar zijn. Je kunt een terugbetaling vragen via de telefoon (+ 32 2 303 32 32) of later via de KBC Merchant Zone.

Als een manuele terugbetaling wordt gevraagd via de telefoon of KBC Merchant Zone, moet de Handelaar de details van de oorspronkelijke transactie doorgeven of verzenden precies zoals ze op het kassaticket of het transactiemenu in de Merchant Zone staan. De relevante details omvatten:

- ID van de Zaak/ID van de Betaalterminal;
- datum & tijdstip;
- **Bron transactie-ID;**
- autorisatiecode;
- oorspronkelijk bedrag;
- bedrag van de gevraagde terugbetaling (moet lager zijn dan of gelijk aan het bedrag van de oorspronkelijke transactie).

Met het oog op de goedkeuring kan KBC Merchant Services een bevestiging of bijkomende documenten vragen via het geregistreerde e-mailadres van de Handelaar.

**Belangrijk:**

De Handelaar mag nooit gegevens van de betaalkaart die de Kaarhouder tijdens F2F-transacties gebruikt vragen, noteren of bewaren.

### 3. Betaalterminaldiensten met toegevoegde waarde

#### 3.1. Aanvaarde maar niet afgewikkelde kaarten (bv. closed-loop prepaid kaarten, maaltijdcheques)

Naast de afgewikkelde kaarten kun je via KBC Merchant Services andere kaarten aanvaarden.

Om dat te doen:

- Moet je rechtstreeks een contract sluiten met de emittent van het bijkomende kaartmerk (maar pas nadat je een acquiring contract met KBC Merchant Services hebt gesloten).
- Nadat je het ID van de Betaalterminal (TID) van KBC Merchant Services hebt ontvangen, vraag je de emittent om de Betaalterminal voor dat merk te configureren.
- De transacties worden voor autorisatie naar de host van de kaartemittent gestuurd.
- De kaartemittent is verantwoordelijk voor de afwikkeling.

**Belangrijk:**

- KBC Merchant Services aanvaardt deze kaarten op de Betaalterminal op basis van de configuratie-informatie van de derde partij.
- De transacties worden doorgestuurd naar de door de emittent bepaalde locatie.
- KBC Merchant Services is niet verantwoordelijk voor de contractuele voorwaarden, de afwikkelingen of klachten in verband met deze kaarten.
- In het geval van een probleem moet je contact opnemen het ondersteuningsteam van de emittent van de kaart.

De momenteel ondersteunde “aanvaarde maar niet afgewikkelde” kaartmerken zijn:

- Pluxee
- Edenred
- Monizze.

### 4. Afwikkeling

#### 4.1. Transacties verwerken

Alle elektronische transacties die met de Betaalterminal worden uitgevoerd, worden automatisch voor afwikkeling bij KBC Merchant Services ingediend.

De dagelijkse afwikkeling verloopt in de volgende stappen:

- Online transacties worden automatisch ingediend.
- Centraal uitgevoerde transacties (bv. manueel ingevoerde transacties op verzoek van de Handelaar, chargebacks en correcties) worden via het proces op het einde van de dag ingediend.
- Alle in aanmerking komende transacties die voor de cut-off zijn uitgevoerd, worden verzameld en verwerkt in de batch op het einde van de dag.

De centrale verwerking omvat:

- indiening bij het of de relevante kaartplannen;
- berekening van de door de Handelaar te betalen vergoedingen en commissies;
- uitvoering van de financiële afwikkeling (uitbetaling aan de Handelaar);
- controles op afwijkingen (indien nodig).

Let op:

De verwerking op het einde van de dag wordt elke kalenderdag uitgevoerd. De uitbetaling gebeurt alleen op werkdagen, zoals bepaald in de Algemene Voorwaarden.

Als de waarde van de debettransacties (bv. chargeback- of terugbetalingstransacties) hoger is dan het totale aan de Handelaar verschuldigde bedrag, zal het openstaande saldo worden afgetrokken van de volgende uitbetaling.

Bijvoorbeeld:

- Als de Handelaar een positief saldo heeft, wordt het uitbetaald.
- Als de debetposten hoger zijn dan de kredietomzet, zal de dagelijkse uitbetaling nul zijn en zal het resulterende saldo worden overgedragen en afgetrokken van de volgende uitbetaling(en). Als dat niet mogelijk is, kan KBC Merchant Services de afwikkeling opstarten.

Frequentie van de uitbetalingen

KBC Merchant Services voert de uitbetalingen dagelijks uit, zoals vermeld in Sectie I/11 van de Algemene Voorwaarden. In de praktijk wordt de omzet van de kaart de volgende werkdag uitbetaald.

Bijvoorbeeld:

- Op vrijdag, zaterdag en zondag verwerkte transacties worden samen uitbetaald op maandag, als dat een werkdag is.
- Als de maandag een feestdag is, gebeurt de uitbetaling (voor de transacties van de vier dagen) op dinsdag.

De uitbetaling gebeurt op de in het Contract vermelde bankrekening van de Handelaar. De bankrekening moet een euro-rekening bij KBC of CBC in België zijn.

## 4.2. Afwikkelmodel

In het netto afwikkelmodel worden alle toepasselijke commissies en aanpassingen van commissies afgetrokken voor de Handelaar de uitbetaling ontvangt. Samengevat:

- KBC Merchant Services berekent dagelijks alle transacties en commissies.
- Andere posten, zoals chargeback-, terugbetalings- of correctietransacties, worden eveneens dagelijks verwerkt.

- Alleen het nettobedrag (nl. bruto transacties min commissies en debetposten, plus commissiecredits, inclusief btw indien van toepassing) wordt op de rekening van de Handelaar overgeschreven.
- De btw wordt op basis van de transactie berekend en afgetrokken van de uitbetaling.
- De vergoedingen worden afzonderlijk gefactureerd (zie Sectie 5.7.) en dus niet afgetrokken van de uitbetaling.

### 4.3. Berekening van de commissies

KBC Merchant Services past commissievergoedingen toe op de transacties die met zijn Betaalterminals worden verwerkt of manueel in back-endsystemen worden uitgevoerd, op basis van de contractueel overeengekomen prijsstructuur. De commissie is altijd onderworpen aan de btw.

De commissie is van toepassing op de volgende transactietypes:

- verkoop (aankoop),
- terugbetaling.

Als een transactie wordt geannuleerd, wordt ook de eraan gekoppelde commissie geannuleerd.

#### 4.3.1. Basisberekening

De commissies worden aangerekend op basis van de door de Handelaar of door KBC Merchant Services voor rekening van de handelaar uitgevoerde transacties. Deze commissies worden afgewikkeld tussen KBC Merchant Services en de Handelaar en er wordt altijd btw op toegepast.

De commissie kan op een van de volgende manieren worden berekend:

- als een vast bedrag per transactie (nl. X euro voor elke transactie);
- als een percentage (nl. Y% van het transactiebedrag);
- volgens een gemengd model dat de twee bovenstaande methodes combineert (nl. een vast bedrag + een percentage (X euro +Y%)).

Als het Contract een “surplus” stipuleert, worden alle toepasselijke elementen van de commissie (vast bedrag en percentage) samengeteld.

Bijvoorbeeld:

Als de basiscommissie 0,12 euro bedraagt (vast bedrag) voor binnenlandse particuliere debetkaarten en een surplus van 1,20% wordt toegepast op binnenlandse bedrijfsdebetkaarten, is de totale commissie 0,12 euro + 1,20% van het transactiebedrag. Merk op dat de berekening niet gelaagd is, het vaste bedrag blijft 0,12 euro.

De op een percentage gebaseerde commissies worden berekend op het volledige brutobedrag van de transactie (bv. basisbedrag + fooi) en afgerond op twee decimalen. De vaste commissies worden eveneens in euro berekend en weergegeven tot twee decimalen.

De commissie voor een Handelaar met netto afwikkelmodel moet gelijk zijn aan het transactiebedrag. Bijvoorbeeld:

- Als het transactiebedrag 0,02 euro is
- en de minimumvergoeding 0,04 euro is (+ 0,01 euro btw)
- is de volledige commissie 0,02 euro, inclusief btw.

#### 4.3.2. Geannuleerde transacties, geweigerde transacties en chargebacktransacties

In het geval van geannuleerde of geweigerde transacties zal KBC Merchant Services ook het oorspronkelijk berekende bedrag van de overeenkomstige commissievergoeding annuleren.

Bijvoorbeeld:

Als het bedrag van de oorspronkelijke transactie 100 euro was, de commissie + btw 1 euro was en het oorspronkelijk gecrediteerde nettobedrag 99 euro was, zal een annulatie resulteren in een debet van 99 euro en een annulatie van de commissie van 1 euro + btw.

Als de annulatie gedeeltelijk is, wordt de commissie in verhouding aangepast, gebaseerd op het geannuleerde bedrag.

Bijvoorbeeld: Als de oorspronkelijke transactie 100 euro was en slechts 10 euro werd geannuleerd, zal de overeenkomstige terugbetaling van de commissie  $10 \text{ euro} / 100 \text{ euro} * 1 \text{ euro} = 0,10 \text{ euro}$  bedragen, zodat 0,10 euro terug zal worden gecrediteerd en 9,90 euro zal worden gedebiteerd.

In het geval van een verloren chargeback zal het volledige transactiebedrag worden gedebiteerd (in dit voorbeeld 100 euro).

Als vergoedingen voor de transactie van toepassing zijn (zoals bepaald in de Algemene Voorwaarden, de Handleiding voor de Handelaar, de Tariefkaart of een ander officieel document van KBC) zullen ze worden berekend als aanvulling van de commissie (bv. een vergoeding voor verloren chargeback, vergoedingen voor de manuele verwerking van transacties).

#### 4.3.3. Gelaagde prijsstructuur

Als een gelaagde prijsstructuur in het Contract is opgenomen, worden de kortingen getrapd toegepast op basis van het aantal verkoop/aankooptransacties tijdens de maand, voor alleen de in de Overeenkomst gedefinieerde transactiegroep. Alleen verkooptransacties komen in aanmerking. Andere soorten transacties (bv. terugbetalingen of annulatie) zijn uitgesloten.

Bijvoorbeeld:

Als Laag Een 0-500 transacties met een commissie van 0,12 euro bestrijkt en op elk volume boven 500 transacties een lagere commissie van 0,08 euro wordt aangerekend:

- Zal een Handelaar met 800 transacties tussen 01-30 juni het volgende betalen:
  - $(0-500) \times 0,12 \text{ euro} = 60 \text{ euro}$
  - $(501-800) \times 0,08 \text{ euro} = 24 \text{ euro}$
  - Totaal = 84 euro

#### Belangrijk:

- Geannuleerde transacties, geweigerde transacties, chargeback- en terugbetalingstransacties zijn uitgesloten van de gelaagde berekening.
- Als een transactie van een lagere laag later wordt geannuleerd of het voorwerp van een chargeback is, wordt de volgende in aanmerking komende transactie aangerekend tegen het tarief van dezelfde (lagere) laag (bv. 0,08 euro in het bovenstaande voorbeeld).
- De gelaagde structuur geldt niet voor terugbetalingstransacties. Zij worden door een ander commissiemodel gedekt.

Als de gelaagde structuur alleen wordt toegepast op bijvoorbeeld transacties met binnenlandse particuliere debetkaarten, zal altijd een hogere (0,12 euro) vaste commissie worden toegepast (boven op het op percentage gebaseerde gedeelte) voor bedrijfskaarten en particuliere kaarten buiten België.

Voor meer informatie verwijzen we naar de MIF-tabel: <https://Merchantservices.kbc.be/nl/documenten> (zie de sectie over het Contract).

## 4.4. Vergoedingen

### 4.4.1. Aan de Betaalterminal gerelateerde vergoedingen

#### 4.4.1.1. Recurrente vergoedingen

Recurrente vergoedingen voor de Betaalterminal worden op regelmatige, meestal maandelijkse, basis aangerekend. Er is altijd btw van toepassing. Alle recurrente vergoedingen worden gefactureerd en geïnd na de maandelijkse aanmaak van de facturen.

De recurrente vergoeding wordt aangerekend na de eerste volledige maand van de dienst, terwijl de laatste factuur wordt uitgegeven voor de laatste volledige kalendermaand waarin de beëindiging van het Contract effectief wordt.

Bijvoorbeeld:

Als het Contract op 15 januari wordt ondertekend en de Betaalterminal op 20 januari wordt geïnstalleerd, zal de eerste factuur betrekking hebben op de maand februari en op 1 maart worden uitgegeven.

Als het Contract op 15 juni van het volgende jaar wordt beëindigd, met effectief einde op 31 juli, zal de laatste factuur betrekking hebben op de maand juli en op 1 augustus worden uitgegeven.

Als het Contract met onmiddellijke inwerkingtreding wordt beëindigd op 15 juni van het volgende jaar, zal de laatste factuur betrekking hebben op de volledige maand juni en op 1 juli worden uitgegeven.

#### 4.4.1.1.1. Vergoeding voor het onderhoud van de Betaalterminal

De vergoeding voor het onderhoud van de Betaalterminal op het verkooppunt wordt aangerekend als de Handelaar in het Contract de aankoopoptie heeft geselecteerd, de module "Betaalterminals".

De maandelijkse vergoeding hangt af van het type Betaalterminal en is van toepassing op zowel nieuwe als vervangende Betaalterminals. Ze bestrijkt de volledige levenscyclus van het Contract.

Ze omvat:

- software-onderhoud en updates op afstand;
- diagnose en probleemoplossing op afstand;
- ondersteuning door de technische Customer Support;
- vervanging van de Betaalterminal (via koerier);
- reparatie van de Betaalterminal (als de schade niet aan een fout van de Handelaar te wijten is);
- Simkaart voor draagbare Betaalterminal.

#### 4.4.1.1.2. Vergoeding voor de huur van de Betaalterminal

De vergoeding voor de huur van de Betaalterminal wordt aangerekend als de Handelaar in het Contract de huuroptie heeft gekozen. Het gedrag van de maandelijkse vergoeding hangt af van het type Betaalterminal en omvat de onderhoudsvergoeding (zie Sectie 4.4.1.1.), die een standaardbepaling van het Contract is.

#### 4.4.1.1.3. Minimumvergoeding voor het onderhoud van de Betaalterminal en vergoedingen voor de huur van de Betaalterminal

Er is een minimumvergoeding van toepassing als de Handelaar het Contract beëindigt voor de minimumtermijn van het Contract (12 maanden) verloopt, zoals bepaald in het Contract (zie IV/36.2 van de Algemene Voorwaarden).

Bij een beëindiging voor het einde van de minimumtermijn van het Contract:

- Zal de resterende periode tot het einde van de minimumtermijn van het Contract nog altijd volledig worden gefactureerd.
- Zullen alle bij het begin van het Contract toegekende promotiekortingen (bv. gratis maanden of verlaagde tarieven) worden ingetrokken en met terugwerkende kracht worden aangerekend.

- Zullen de maandelijkse recurrente vergoedingen (nl. de vergoeding voor huur of onderhoud) worden aangerekend voor elke resterende maand, zelfs als de Betaalterminal vroeger wordt teruggegeven.
- Er worden geen pro rata of gedeeltelijke terugbetalingen gedaan voor binnen de minimumtermijn niet-gebruikte serviceperiodes.
- Het bij de beëindiging verschuldigde totaal omvat:
  - de volledige vergoedingen voor de resterende periode;
  - de geannuleerde aanvankelijke kortingen.

Bijvoorbeeld:

- Het Contract omvat een onderhoudsvergoeding van 12,00 euro/maand met een gratis periode van zes maanden.
- De Handelaar beëindigt het Contract in de negende maand.
- De resterende drie maanden onderhoudsvergoedingen (voor de maanden 10-12): 3 x 12,00 euro = 36,00 euro
- De oorspronkelijke zes gratis maanden worden nu ook met terugwerkende kracht aangerekend: 6 x 12,00 euro = 72,00 euro
- Totaalbedrag dat bij de beëindiging wordt aangerekend: 36,00 euro + 72,00 euro = 108,00 euro.

Dit beleid verzekert een billijke recuperatie van de kosten van de geleverde diensten en de vergoedingen waarvan in de eerste periode afstand werd gedaan.

#### 4.4.1.2. Eenmalige vergoedingen

Eenmalige vergoedingen worden normaal maandelijks gefactureerd nadat de relevante dienst werd geleverd of de relevante gebeurtenis zich heeft voorgedaan (ex post). Er is altijd btw van toepassing.

##### 4.4.1.2.1. Installatie door technicus

Als de Handelaar in de module “Betaalterminals” de optie “Installatie door een technicus” heeft geselecteerd, zal een eenmalige installatievergoeding worden aangerekend voor elke door een technicus geïnstalleerde Betaalterminal. Deze vergoeding is ook van toepassing in de volgende gevallen:

- als een Betaalterminal defect raakt en door een technicus wordt vervangen;
- als het Contract wordt beëindigd en de Betaalterminal door de technicus wordt verwijderd en aan KBC Merchant Services wordt geretourneerd.

##### 4.4.1.2.2. Installatie door technicus – bijkomende Betaalterminal

Indien in dezelfde Zaak en op hetzelfde ogenblik meer dan één Betaalterminal wordt geïnstalleerd, zal voor elke bijkomende Betaalterminal een verlaagde installatievergoeding worden aangerekend.

De verlaagde installatievergoeding is ook van toepassing als het Contract wordt beëindigd en de bijkomende Betaalterminals **vanaf dezelfde plaats en tegelijkertijd** door de technicus worden verzameld en aan KBC Merchant Services worden geretourneerd.

##### 4.4.1.2.3. Aankoop van een Betaalterminal

Als de Handelaar in de module “Betaalterminals” van het Contract de optie “Aankoop” heeft geselecteerd, zal onmiddellijk een factuur worden uitgegeven op basis van de vergoeding per eenheid en het aantal aangekochte Betaalterminals. Er is altijd btw van toepassing. De aankoop van een Betaalterminal staat los van elke maandelijkse vergoeding voor de Betaalterminal.

#### 4.4.2. Transactievergoedingen

De transactievergoedingen zijn altijd eenmalige kosten. Als een specifieke vergoeding bepaald is, zal ze boven op de standaard commissie worden aangerekend.

Als deze Handleiding geen specifiek bedrag vermeldt, wordt de toepasselijke vergoeding bepaald volgens de Tariefkaart van je Contract van de Handelaar. Er is altijd btw van toepassing.

#### 4.4.2.1. Vergoeding voor verloren chargeback

Als de Kaarthouder (emittent) een chargeback vraagt en de zaak **zelfs gedeeltelijk** wegens een fout van de Handelaar wordt verloren, heeft KBC Merchant Services het recht om een vergoeding voor de verloren chargeback aan te rekenen. Deze vergoeding is op de transacties gebaseerd en geldt voor elk geval van een verloren chargeback.

#### 4.4.2.2. Good Faith Claim fee

Als de Handelaar de fondsen voor geleverde goederen of diensten niet ontvangt – wegens een fout van de Handelaar – maar de goederen of diensten al zijn geleverd of door de Kaarthouder verbruikt, kan de Handelaar vragen dat KBC Merchant Services een Good Faith Letter-procedure opstart.

KBC Merchant Service zal het claimsproces opstarten indien de volgende voorwaarden voldaan zijn:

- De claim is officieel ingediend.
- Alle relevante documentatie en bewijzen van de transactie(s) zijn tijdens de validatie verstrekt.
- Het bedrag van de claim is hoger dan 100 euro (per transactie).
- De Good Faith Claim fee moet vooraf aan KBC Merchant Services worden betaald.

KBC Merchant Services zal de procedure pas opstarten nadat de Kaarthouder het verzoek om vereffening in de Good Faith Letter heeft aanvaard.

Als het gevraagde bedrag niet wordt gerecupereerd, zal geen afwikkeling plaatsvinden tussen de Kaarthouder en de Handelaar.

[De Good Faith Claim fee kan niet worden terugbetaald, ongeacht het resultaat.](#) **4.4.2.3. Vergoeding voor manuele verwerking van transacties**

Als een Handelaar een transactie (bv. aankoop, terugbetaling of annulatie) op de Betaalterminal niet kan voltooien, kan hij via het menu Neem contact op in de KBC Merchant Zone een verzoek indienen bij KBC Merchant Services. De transactie kan manueel in de back-endsystemen van KBC als een correctie worden verwerkt, op voorwaarde dat alle relevante ondersteunende documentatie wordt bezorgd.

KBC Merchant Services zal een dergelijke transactie op de Betaalterminal slechts verwerken als het verzoek en de documentatie voldoen aan de vereiste normen van het Kaartplan en aan de relevante regels.

KBC Merchant Services behoudt zich het recht voor om zelfs zonder een specifiek verzoek van de Handelaar transacties te corrigeren. De vergoeding voor manuele transacties zal echter slechts worden aangerekend als de correctie wegens een verzoek of fout van de Handelaar nodig is.

#### 4.4.3. Contractuele boetes

KBC Merchant Services behoudt zich het recht voor om de volgende boetes aan te rekenen, zoals bepaald in de Algemene Voorwaarden of in deze Handleiding voor de Handelaar:

- Vergoeding voor een beschadigde of verloren gehuurde Betaalterminal: Als de Handelaar de Betaalterminal huurt en hem niet bij de beëindiging van het Contract teruggeeft, of als de Betaalterminal door een fout van de Handelaar beschadigd of vernietigd is, zal een boete worden aangerekend.
- Vergoeding voor niet-naleving: Boetes die van een Kaartplan worden ontvangen wegens niet-naleving door de Handelaar kunnen aan de Handelaar worden aangerekend.

Op deze boetes is geen btw van toepassing.

Als een aangekochte Betaalterminal verloren gaat of beschadigd wordt, moet de Handelaar de kosten van een vervangend toestel betalen.

### 4.5. Correcties van commissies en vergoedingen

Naast de correctie van regelmatige transacties (zie Sectie 4.1.) kan KBC Merchant Services correcties van commissies of vergoedingen toepassen wegens afwijkingen. Als een correctie wordt gemaakt, kan een schriftelijke kennisgeving of documentatie worden geleverd of wordt de wijziging weergegeven in het volgende afschrift of de volgende factuur. De correctie kan aanleiding geven tot een debitering of creditering uit het perspectief van de Handelaar, afhankelijk van de vereiste aanpassing.

Alle correcties van commissies worden weergegeven op het afschrift en, indien van toepassing op de proforma factuur (als de oorspronkelijke commissie en de correctie in verschillende factureringsperiodes vallen). Voor de uitbetaling wordt het gecorrigeerde bedrag behandeld zoals een normale commissie, met de passende aanpassing.

Als een commissie binnen dezelfde factureringsperiode wordt gecorrigeerd, verschijnt de correctie niet afzonderlijk op de factuur. Maar als de oorspronkelijke vergoeding al gefactureerd was, zal de correctie op een volgende factuur staan.

Raadpleeg voor meer informatie de Tariefkaart op <https://merchantservices.kbc.be/nl/documenten> (sectie over het Contract) of de **bij je Contract van de Handelaar gevoegde relevante lijst van de vergoedingen**.

## 4.6. Afschriften

KBC Merchant Services levert officiële afschriften voor de transacties en commissies. De Handelaar ontvangt deze afschriften uitsluitend in elektronisch formaat via de KBC Merchant Zone.

### 4.6.1. Soorten afschriften

De Handelaar kan kiezen tussen twee soorten afschriften in PDF:

- Gedetailleerd (op de transacties gebaseerd): Elke transactie en de overeenkomstige commissie worden individueel vermeld.
- Samengevat (globaal): De transacties en commissies worden als dagelijkse of periodieke totalen weergegeven.

Het dagelijkse gedetailleerde PDF-afschrift wordt standaard gebruikt om de afstemming tussen de transacties met de Betaalterminal en de uitbetalingen te vergemakkelijken. Als de Handelaar een ander formaat van de afschriften wenst, moet hij een wijziging van het Contract vragen.

Daarnaast kunnen de Handelaars dagelijks aangemaakte Machine-readable XML-afschriften vragen. Ze kunnen eveneens via de Merchant Zone worden geleverd.

Alle afschriften worden standaard per Zaak aangemaakt.

### 4.6.2. Frequentie

De afschriften worden in lijn met de frequentie van de uitbetalingen aangemaakt, en alleen op werkdagen. Als een werkdag wegens een weekend of feestdag wordt overgeslagen, bevat het volgende beschikbare afschrift alle gegevens van de gemiste periode.

Bijvoorbeeld:

- Dagelijkse frequentie: De afschriften worden van maandag tot vrijdag aangemaakt. Op maandag wordt een afschrift voor de transacties van vrijdag tot zondag aangemaakt. Als de maandag geen werkdag is, zal het volgende afschrift **op dinsdag worden aangemaakt** en de gegevens van vrijdag tot maandag bevatten.
- Wekelijkse frequentie: Aangemaakt op maandag (of de eerste werkdag van de week), geeft alle transacties van de afgelopen week (met inbegrip van eventuele feestdagen). Als de maandag geen

werkdag is, zal het volgende afschrift de gegevens van de vorige maandag tot en met de feestdag bevatten.

- Maandelijks frequentie: Aangemaakt op de eerste werkdag van de volgende maand. Als dat geen werkdag is, zal het volgende afschrift de gegevens van de eerste werkdag van de vorige maand tot en met de feestdag bevatten.

#### 4.6.3. In het afschrift vermelde openstaand bedrag van de Handelaar

Zelfs als het totale debetbedrag gelijk is aan of hoger is dan het totale creditbedrag wordt een afschrift aangemaakt. In die gevallen zal het resulterende bedrag op het afschrift nul of negatief zijn, wat betekent dat geen uitbetaling (feitelijke overschrijving) wordt gedaan of dat zelfs een domiciliëring (bv. SDD) zal worden gestart.

Als de Handelaar een positief saldo heeft als gevolg van transacties op opeenvolgende dagen, zal het afschrift **alleen de nieuwe transacties tonen**. Maar een uitstaand negatief saldo (debet) van de vorige dagen zal voor de uitbetaling worden afgetrokken.

Bijvoorbeeld:

Als de Handelaar op dinsdag een saldo van -100 euro heeft (als gevolg van een terugbetalingstransactie) wordt een afschrift aangemaakt dat -100 euro toont, maar wordt geen financiële overschrijving uitgevoerd. Als de Handelaar op woensdag een positieve omzet van +300 euro maakt, zal het afschrift een uitbetaling van 300 euro tonen, waarvan slechts 200 euro zal worden uitbetaald aangezien de 100 euro van het vorige debet zal worden afgetrokken.

#### 4.6.4. Inhoud van het afschrift

##### 4.6.4.1. Gedetailleerd PDF

Het gedetailleerde afschrift in PDF-formaat omvat een op de transacties gebaseerde sectie en een samenvattende sectie.

Op de transacties gebaseerde sectie

De op de transacties gebaseerde sectie geeft een uitsplitsing per merk, kaarttype, regio van de emittent, TID en datum van de verwerking, als volgt:

- Transactiedatum: De oorspronkelijke datum van de transactie op de Betaalterminal.
- Autorisatienummer: Een code van 5-6 tekens die tijdens de autorisatie voor de transactie aangemaakt is.
- Kaartnummer: Het verkorte kaartnummer (PAN), met alleen de eerste 6 en de laatste 4 cijfers, de andere cijfers worden als sterretjes (\*) weergegeven.
- Transactiebedrag: Het totale brutobedrag van de transactie.
- Interbancaire vergoeding: Het bedrag dat via het Kaartplan aan de emittent wordt betaald.
- Acquirer vergoeding (facultatief): Alleen weergegeven voor een MIF++-prijszetting, anders is dit 0.
- Planvergoeding (facultatief): Alleen weergegeven voor een MIF++-prijszetting, anders is dit 0.
- Totale commissie: De totale commissie die aan de Handelaar wordt aangerekend, **inclusief** btw.
- Bedrag van de betaling: Transactiebedrag met aftrek van de totale commissie **inclusief** btw.
- Commentaar (facultatief): Een tekst of ID die de transactie identificeert.

Opmerking:

- De munt van de transactie staat in de koptekst van het afschrift.
- Alle bedragen worden weergegeven zonder het "+"-teken.
- De bedragen van de commissies worden weergegeven zonder het "-"-teken.
- Als de transactie gedebiteerd wordt, wordt het "-"-teken overal gebruikt.

Samenvattende sectie

Onderaan het PDF wordt een samenvatting per uitbetaling gegeven, gegroepeerd volgens:

- betaaldatum;
- ID betaling;
- ID van de Zaak;
- ID van de Betaalterminal.
- transactiedatum.

Het transactiebedrag, de totale commissie en het bedrag van de betaling worden in afzonderlijke kolommen samengevat. Het bedrag van de betaling is het brutobedrag met aftrek van de totale **commissie inclusief btw**. Het totale samengevatte bedrag van de uitbetaling is het bruto transactiebedrag met aftrek van de totale commissie **inclusief btw**.

Tot slot is er een overzicht, uitgesplitst volgens groepen van kaarten (nl. merk, kaarttype zoals getoond in de gedetailleerde weergave, met inbegrip van de informatie over de commissie en de interbancaire vergoeding).

#### 4.6.4.2. Globale PDF

De globale PDF geeft een samenvattend overzicht van:

- omzet;
- totale commissie **inclusief btw**;
- eventuele toepasselijke correcties.

De samenvatting bestrijkt de volledige gerapporteerde periode (bv. een maand) zonder uitsplitsing per betaaldatum of ID van de Betaalterminal.

Voorbeeld:

Een maandelijks globale PDF **bevat** de totale transactiewaarde en de commissies die in die maand werden verwerkt, zonder uitsplitsing per dag.

De bijkomende samenvattende rijen omvatten:

- Omzet, commissies, interbancaire vergoedingen, gegroepeerd per
  - merk,
  - kaarttypes,
  - regio van de emittent.

Let op:

- De vergoeding voor het kaartplan en vergoeding voor de acquirer worden alleen weergegeven als de MIF++-prijszetting van toepassing is; anders zijn ze 0.
- Dit formaat bevat geen details op transactieniveau, alleen de totalen voor de periode.

#### 4.6.4.3. XML-afschrift

Het XML-afschrift bevat gedetailleerde informatie op transactieniveau in een machineleesbaar formaat (XML-structuur), geschikt voor geautomatiseerde verwerking.

Ze omvat:

- gegevens van de Onderneming en de Zaak;
- gegevens op transactieniveau (zoals in de gedetailleerde PDF);
- kaarttype;
- regio van de emittent;
- debet/credit-indicatie voor de transactie en de commissie.

Als tijdens de transactie een referentieveld (ook variabel symbool genoemd) werd ingevoerd, verschijnt het eveneens op het XML-afschrift.

Let op:

Dit afschrift wordt meestal gebruikt voor automatische integratie in de backoffice of voor aangepaste afstemmingsprocessen.

Het XML-bestand is een machineleesbaar formaat maar kan ook worden geopend in toepassingen zoals Excel om het na te kijken.

Raadpleeg voor een gedetailleerde beschrijving: <https://MerchantServices.kbc.be/nl/documenten> (zie de sectie over de Service).

## 4.7. Facturen

Alle facturen worden uitsluitend in elektronisch formaat uitgegeven en het

- PDF-formaat wordt via de KBC Merchant Zone bezorgd;
- XML-formaat wordt via PEPPOL bezorgd.

De factuur is het officiële boekhouddocument voor de Handelaar en bevat alle door KBC Merchant Services aangerekende vergoedingen en commissies. De facturen weerspiegelen de contractuele financiële verplichtingen tijdens de factureringsperiode.

### 4.7.1. Maandelijks facturen

De maandelijks facturen worden opgesteld met gebruik van de gegevens van de lopende maand. Ze worden uitgegeven op de eerste werkdag van de volgende maand. Deze facturen bevatten:

- Commissies
- Recurrente vergoedingen
- Eenmalige vergoedingen
- ad hoc vergoedingen (ze zijn vooraf gedefinieerd in de sectie over de vergoedingen maar kunnen als ad hoc posten worden opgenomen).

KBC Merchant Services geeft twee maandelijks facturen uit:

- Een proforma factuur voor commissies en een samengevat btw-bedrag voor Handelaren met netto afwikkelmodel:
  - Deze bedragen zijn al op dagelijkse basis afgetrokken van de uitbetalingen.
  - De factuur wordt uitsluitend voor boekhoudkundige doeleinden opgesteld en moet niet worden betaald.
- Facturering van alle andere via Europese B2B domiciliëring geïnde vergoedingen:
  - Alle recurrente, eenmalige en ad hoc vergoedingen worden weergegeven, gegroepeerd per type vergoeding.
  - De totalen omvatten het totaalbedrag, het totale btw-bedrag en het totale te betalen bedrag (totaalbedrag + btw-bedrag).

### 4.7.2. Ad hoc facturen

Ad hoc facturen worden aangemaakt onmiddellijk nadat de overeenkomstige gebeurtenis die aanleiding geeft tot de vergoeding zich heeft voorgedaan. Deze facturen staan los van de maandelijks factureringscyclus en dekken specifieke, eenmalige posten zoals de aankoop van een Betaalterminal of contractuele boetes. Deze facturen zijn op de vervaldatum betaalbaar met Europese B2B domiciliëring.

#### 4.7.2.1. Aankoop van een Betaalterminal

Als de Handelaar in de module “Betaalterminals” van het Contract de optie “Aankoop” selecteert, zal onmiddellijk een factuur worden aangemaakt, als volgt:

- Indien meerdere Betaalterminals tegelijkertijd werden aangekocht, komt het volledige bedrag op een enkele factuur.
- Er wordt btw op toegepast en de factuur toont het totaalbedrag, de btw en het te betalen bedrag.

#### 4.7.2.2. Contractuele boetes

Boetes wegens contractuele inbreuken, zoals boetes voor niet-naleving of voor verloren of beschadigde Betaalterminals worden aangerekend op een afzonderlijke factuur, die onmiddellijk wordt uitgegeven. Op deze vergoedingen is geen btw van toepassing.

#### 4.7.2.3. Creditnota's

Indien de Handelaar een gefactureerd bedrag betwist, moet hij via de module Neem contact op in de KBC Merchant Zone contact opnemen met KBC Merchant Services.

Indien uit het onderzoek blijkt dat een correctie nodig is, zal een creditnota worden uitgegeven in een van de volgende vormen:

- Gedeeltelijke creditnota: een gedeelte van het oorspronkelijke bedrag wordt terugbetaald.
- Volledige creditnota met nieuwe factuur: de oorspronkelijke factuur wordt geannuleerd en een nieuwe factuur met het juiste bedrag wordt uitgegeven.

### 4.7.3. Betaling van de facturen

Verschillende soorten facturen worden met verschillende betaalmethodes vereffend:

- Betalingen voor de aankoop van een Betaalterminal en facturen voor contractuele boetes moeten door de Handelaar worden betaald via domiciliëring (overschrijving).
- De regelmatige maandelijkse facturen worden automatisch door KBC Merchant Services geïnd via Europese B2B domiciliëring (SEPA Direct Debit, SDD).
- Proforma facturen moeten niet worden vereffend aangezien ze al afgetrokken zijn van de dagelijkse afwikkeling.

#### 4.7.3.1. Overschrijving

Wanneer de factuur manueel door de Handelaar moet worden betaald, vermeldt de factuur duidelijk de betaaldetails, de vervaldatum en het verschuldigde bedrag.

#### 4.7.3.2. Europese B2B domiciliëring

De regelmatige maandelijkse facturen worden geïnd via Europese B2B domiciliëring (SEPA Direct Debit, SDD). Nadat beide Partijen de SDD-module van het Contract van de Handelaar hebben ondertekend, is KBC Merchant Services gerechtigd om het maandelijkse gefactureerde bedrag via SDD te innen.

- De SDD zal worden geïnd via de bank die als crediteur optreedt, op basis van de instructies van KBC Merchant Services.
- De facturen worden uitgegeven op de eerste werkdag van elk maand, zijn beschikbaar in de KBC Merchant Zone en worden in xml-formaat via PEPPOL verstuurd. Er wordt ook een e-mail als kennisgeving naar het geregistreerde e-mailadres van de Handelaar gestuurd.
- De Rekening van de Handelaar zal worden gedebiteerd op de vijfde [5e] Werkdag na de factuurdatum.

De Handelaar moet verzekeren dat op zijn bankrekening voldoende fondsen beschikbaar zijn om het factuurbedrag te dekken.

Als de inning met SDD mislukt, zullen bijkomende SDD's worden gestart. Als de bijkomende SDD-inningen eveneens mislukken, zal KBC Merchant Services de achterstallige facturen aftrekken van het bedrag van de dagelijkse betaling. Als dat onmogelijk is, is KBC Merchant Services gerechtigd het Contract op te zeggen, tenzij de Handelaar het achterstallige bedrag overmaakt binnen acht [8] kalenderdagen na de datum van de e-mail met de kennisgeving van de opzegging. In het geval van een opzegging zullen gehuurde Betaalterminals en eventuele andere apparatuur worden teruggenomen.

## 5. KBC Merchant Zone

### 5.1. Registratie in de KBC Merchant Zone

KBC Merchant Zone is een beveiligde online applicatie. Om toegang te krijgen tot de KBC Merchant Zone moeten de Handelaren zich authenticeren met:

- een gebruikersnaam, wachtwoord en via een authenticatie-app met eenmalig tijdgebaseerd wachtwoord;
- of
- de aanmeldgegevens die KBC Bank/CBC Banque heeft verstrekt voor de bankapplicatie waarmee de Handelaren de KBC Merchant Zone bezoeken.

De toepassing kan worden bereikt via een pc of een mobiel toestel (iOS en Android).

Wanneer KBC Merchant Services het Contract van de Handelaar aanvaardt, stuurt het een verwelkomingsmail (of een bericht via de digitale kanalen van KBC/CBC) naar de Hoofdgebruiker die in het Contract van de Handelaar vermeld is. De Hoofdgebruiker is altijd de wettelijke vertegenwoordiger van de Onderneming van de Handelaar. De stapsgewijze gids voor de voltooiing van het [registratieproces vind je hier](#).

De Handelaar en de Hoofdgebruiker dragen de volledige verantwoordelijkheid voor het gebruik van de KBC Merchant Zone, in het bijzonder met betrekking tot:

- het verstrekken van het juiste e-mailadres en telefoonnummer voor de levering van het beheerderswachtwoord;
- het correcte beheer van gedownloade documenten, afschriften en facturen;
- de monitoring van de activiteit via de module Neem contact op.

De belangrijkste dagelijkse diensten die in de toepassing beschikbaar zijn, omvatten:

- de weergave van informatie over de Onderneming, de Zaak en de Betaalterminal;
- de controle van de bijna-realtime transactiestatus van Betaalterminals;
- de download van transactierapporten in verschillende formaten;
- de download van transactietickets voor de Handelaar in PDF-formaat uit de database van de KBC Merchant Zone;
- de weergave en download van afschriften (standaard in PDF en machineleesbaar formaat);
- de weergave en download van facturen (maandelijks of ad hoc);
- de verzending van verzoeken, claims, contractwijzigingen enz. via de module Neem contact op.

Als je meer informatie nodig hebt, kun je de Gebruikersgids van de KBC Merchant Zone raadplegen, die je (na de

registratie) in het Help-menu van de KBC Merchant Zone vindt.

Bezoek: [www.merchantservices.kbc.be/nl/info/merchantzone](http://www.merchantservices.kbc.be/nl/info/merchantzone) om naar de applicatie te gaan.

## 5.2. Afschriften

Afschriften zijn beschikbaar via de KBC Merchant Zone. Je kunt ze meermaals downloaden zonder risico op verlies of beschadiging van gegevens.

Als het Contract wordt beëindigd, moet je binnen 30 dagen na de datum van de beëindiging alle afschriften downloaden.

## 5.3. Facturering

De facturen worden eveneens via de KBC Merchant Zone aangeboden. Je kunt ze meermaals downloaden zonder risico op verlies of onbedoelde verwijdering van gegevens. Als een factuur wordt gecorrigeerd, zullen zowel een creditnota als de gecorrigeerde factuur beschikbaar zijn.

Als het Contract wordt beëindigd, moet je binnen 30 dagen na de datum van de beëindiging alle facturen downloaden.

## 5.4. Neem contact op

Je kunt via de module Neem contact op in de KBC Merchant Zone geauthenticeerde verzoeken naar KBC Merchant Services sturen. Gebruik voor een sneller antwoord de vooraf gedefinieerde categorieën in je verzoek. Maar je kunt ook algemene verzoeken insturen. KBC Merchant Services zal in verband met je verzoek contact met je opnemen op het officiële e-mailadres van de Handelaar. Vermeld in de e-mail met je antwoord alle nodige bevestigingen, antwoorden en bijlagen.

### 5.4.1. Contractwijzigingen

Je kunt verschillende verzoeken in verband met je Contract indienen, via de telefoon of de module Neem contact op in de KBC Merchant Zone, zoals:

- wijziging van de gegevens van de Onderneming/de Zaak/de Betaalterminal;
- verzoeken in verband met een nieuwe Zaak of Betaalterminal, verzoeken om beëindiging;
- wijzigingen van diensten of parameters;
- wijzigingen van afschriften of accountinstellingen;
- updates van de contactgegevens van Zaken of contactpersonen.

Om wijzigingen aan te brengen, moet je eerst de relevante categorie en subcategorie selecteren in de KBC Merchant Zone en vervolgens je verzoek te kennen geven. KBC Merchant Services zal je verzoek beoordelen en je indien nodig een document voor de wijziging van je Contract sturen dat je moet ondertekenen.

### 5.4.2. Claims

#### 5.4.2.1. Claims in verband met transacties

Je kunt een claim indienen in verband met een specifieke transactie, zoals:

- manuele verzoeken om terugbetaling;

- Good Faith Letter-procedure;
- verzoeken om transacties te corrigeren.

Om een claim in te dienen, moet je:

- Het voorwerp van de claim vermelden of in de KBC Merchant Zone de gepaste categorie en subcategorie selecteren.
- De details van de oorspronkelijke transactie opgeven (nl. ID van de Zaak, ID van de Betaalterminal, datum en tijdstip, **Bron transactie-ID**, autorisatiecode en oorspronkelijk bedrag).
- Duidelijk aangeven of de transactie aan de Handelaar moet worden gecrediteerd of gedebiteerd.
- Het nieuwe transactiebedrag vermelden (en je claim duidelijk vermelden), met inbegrip van:
  - of je een creditering of debitering van de Handelaar wenst;
  - wat het nieuwe bedrag moet zijn (bv. een manuele terugbetaling kan slechts gelijk aan of kleiner dan het oorspronkelijke bedrag zijn).

KBC Merchant Services kan bijkomende gegevens of documentatie vragen. Voor Good Faith Claims moet de toepasselijke vergoeding vooraf worden betaald.

#### 5.4.2.2. Claims in verband met afwikkelingen

Als je het niet eens bent met de berekende commissies, vergoedingen of uit te betalen bedragen, kun je een claim in verband met een afwikkeling indienen.

In dat geval moet je:

- Het voorwerp van de claim vermelden of in de KBC Merchant Zone de gepaste categorie en subcategorie selecteren.
- De precieze datum(s) van de relevante transacties vermelden.
- Het probleem duidelijk beschrijven.

#### 5.4.3. Klachten

Officiële klachten moeten schriftelijk worden ingediend. Stuur ons je klacht via de module **Neem contact op in KBC Merchant Zone** (selecteer "klacht" als hoofdcategorie en selecteer de gepaste subcategorie) of mail naar [complaints.merchantservices@kbc.be](mailto:complaints.merchantservices@kbc.be). Je vindt meer informatie over de formele klachtenprocedure op [merchantservices.kbc.be/nl/klachten](https://merchantservices.kbc.be/nl/klachten) of in het document [informatie over de behandeling van klachten](#).