

# Product- voorwaarden

Datum: 7 november 2024

# Productvoorwaarden

---

Productvoorwaarden van BNG.

Deze productvoorwaarden van BNG treden in werking per 7 november 2024 en zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel Haaglanden te Den Haag.

# Inhoud

---

<b>Voorwaarden voor Incasso-acceptanten</b>	<b>5</b>
1 Definities	5
2 Algemeen	6
3 Looptijd en beëindiging	6
4 Vereisten Incassant	6
5 Machtiging	6
6 Intrekken machtiging door de Debitteur	6
7 Limieten inzake Incasso-opdrachten	6
8 Inzenden Incasso-opdracht	7
9 Annulering	7
10 Uitvoering Incasso-opdracht	7
11 Terugboeking Incasso-opdracht	7
12 Onterechte Incasso-opdracht	8
13 Overstapservice	8
14 Servicebureau	8
15 Noodmaatregelen	8
16 Aansprakelijkheid	8
<b>Voorwaarden voor het aanbieden van Batches via Worldline</b>	<b>9</b>
1 Definities	9
2 Algemeen	10
3 Looptijd en beëindiging	10
4 Beveiligingsmiddelen	10
5 Aanlevering Betaalopdrachten	10
6 Verwerking	10
7 Annuleren	10
8 Bewijs	11
9 Servicebureau	11
10 Noodmaatregelen	11
<b>Voorwaarden voor transport en verwerking pinbetalingen</b>	<b>12</b>
1 Definities	12
2 Algemeen	13
3 Looptijd en beëindiging	13
4 Vereisten Acceptant	13
5 Toegang tot de Infrastructuur	13
6 Transport en verwerking: kenmerken en voorschriften	13
7 Betaalautomaat en verkooppunt	13
8 Storingen en inspecties	14
9 Informatieplicht	14
10 Aan- en afmelden Betaalautomaat, gegevenstransport	14
11 Geheimhouding gegevens houders van een Bankpas	14
12 Pinbetaling-zonder-code	14
13 Retourpinnen	14

# Inhoud

---

14	Garantie	15
15	Bewijs en reclame	15
16	Noodmaatregelen	16

## **Voorwaarden iDEAL-Acceptanten 17**

1	Definities	17
2	Algemeen	18
3	Looptijd en beëindiging	18
4	Dienst van de Bank aan de Acceptant	18
5	Verplichtingen Acceptant	18
6	Gebruikers	19
7	Uitbetaling	19
8	Tarieven	20
9	Instructies	20
10	Beveiligingsmiddelen	20
11	Storingen en inspecties (audits)	20
12	Gebruik van iDEAL	21
13	Aansprakelijkheid	21
14	Informatieplicht	21
15	Klachten en bewijs	22

## **Voorwaarden voor Incassomachtigen 23**

1	Definities	23
2	Algemeen	24
3	Looptijd en beëindiging	24
4	Dienst Bank en verplichtingen Bank aan Incassant	24
5	Verplichtingen Incassant	24
6	Gebruikers	26
7	Tarieven	26
8	Instructies	26
9	Beveiligingsmiddelen	26
10	Storingen en inspecties (audits)	27
11	Gebruik van Incassomachtigen	27
12	Aansprakelijkheid	27
13	Informatieplicht	27
14	Klachten en bewijs	28

# Voorwaarden voor Incasso-acceptanten

## 1 Definities

De begrippen die in deze Voorwaarden voor Incasso-acceptanten met een hoofdletter zijn geschreven hebben dezelfde betekenis als de met een hoofdletter gedefinieerde begrippen in de Voorwaarden Online Diensten, tenzij hieronder anders gedefinieerd. Voorts hebben de volgende gedefinieerde begrippen de volgende betekenis:

<b>Debiteur</b>	Een natuurlijk persoon of rechtspersoon, die een Machtiging heeft verstrekt.
<b>Herroeping</b>	Ingediend verzoek tot herroepen van een nog niet verwerkte Incasso-opdracht.
<b>Incassant</b>	Het bedrijf dat of de instelling die met de Bank de Overeenkomst heeft gesloten.
<b>Incasso</b>	Product waarbij de Incassant onder bepaalde voorwaarden en op basis van Machtigingen Incasso-opdrachten verstrekt.
<b>Incasso-zakelijk</b>	Een incasso-zakelijk is een bijzonder soort incasso die uitsluitend bestemd is voor het innen van bedragen bij een zakelijke Debiteur.
<b>Incassobatch</b>	Een als een geheel aangeboden verzameling Incasso-opdrachten van dezelfde Incassant, waarbij alle Incasso-opdrachten hetzelfde rekeningnummer van begunstigde en dezelfde uitvoeringsdatum hebben.
<b>Incasso-opdracht</b>	Een opdracht van de Incassant aan de Bank om een bedrag in euro ten laste van de rekening van een Debiteur binnen het SEPA-gebied te incasseren.
<b>Machtiging</b>	Een aan de Incassant door een (zakelijke) Debiteur verstrekte volmacht om ten laste van zijn rekening te incasseren door middel van Incasso (zakelijk).
<b>Overeenkomst</b>	De tussen de Incassant en de Bank gesloten overeenkomst inzake Incasso.
<b>Overstapservice</b>	De service van de gezamenlijke banken in Nederland, die veranderen van betaalrekening van de ene naar de andere bank eenvoudiger maakt. (zie <a href="http://www.overstapservice.nl">www.overstapservice.nl</a> )
<b>SEPA-gebied</b>	alle landen van de Europese Economische Ruimte en de landen Zwitserland, San Marino en Monaco.
<b>Servicebureau</b>	Een door de Incassant ingeschakeld bedrijf dat namens de Incassant bestanden bij de Bank of bij een door de Bank aangewezen derde aanlevert.
<b>Uitvoerdatum</b>	De datum, waarop de Incasso-opdracht is uitgevoerd door creditering van de Betaalrekening van de Incassant en debitering van de rekening van de Debiteur.
<b>Voorschriften</b>	De voorschriften van de Bank ter zake van Incasso (zakelijk), zoals die zijn vastgelegd in en op de Website.

## 2 Algemeen

- 2.1 Het aangaan van de Overeenkomst staat de Incassant toe om na het verkrijgen van een Machtiging van een Debiteur geld te incasseren van diens rekening middels een Incasso- opdracht.
- 2.2 Op de Overeenkomst zijn deze Voorwaarden voor Incasso-acceptanten van toepassing. Dit zijn Productvoorwaarden als bedoeld in de Voorwaarden Online Diensten. Deze voorwaarden gelden zowel voor Incasso als voor Incasso-zakelijk, tenzij anders vermeld.
- 2.3 Op de Overeenkomst zijn ook de Voorwaarden Online Diensten en de Algemene Bankvoorwaarden van de Bank van toepassing, voor zover daarvan in deze bepalingen niet wordt afgeweken.
- 2.4 De Bank moet voldoen aan de richtlijnen (Rulebooks) van de Europese Payments Council (EPC). De Bank mag wijzigingen in deze Rulebooks zonder voorafgaande kennisgeving doorvoeren in de met u gesloten overeenkomst, voorschriften en procedures. De Rulebooks zijn te raadplegen op de website van de EPC ([www.europeanpaymentscouncil.eu](http://www.europeanpaymentscouncil.eu)).

## 3 Looptijd en beëindiging

- 3.1 De Overeenkomst treedt in werking op de datum van ondertekening door de contractpartijen en wordt aangegaan voor onbepaalde tijd.
- 3.2 De Bank is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen in geval de Incassant te kort komt in nakoming van de verplichtingen die uit deze Overeenkomst voortvloeien.
- 3.3 De Overeenkomst eindigt automatisch bij beëindiging van de Overeenkomst als bedoeld in de Voorwaarden Online Diensten of indien de Incassant 18 maanden geen gebruik maakt van de Overeenkomst.
- 3.4 De verplichtingen van partijen krachtens deze Voorwaarden voor Incasso-acceptanten met betrekking tot Incasso-opdrachten die zijn ingezonden voor de beëindiging van de Overeenkomst, blijven onverminderd van kracht.

## 4 Looptijd en beëindiging

Voor het gebruik van Incasso dient de Incassant te voldoen aan de Voorschriften. De Bank is gerechtigd wijzigingen in en aanvullingen op deze Voorschriften aan te brengen. De Bank zal de Incassant hierover adequaat informeren via haar Website.

## 5 Machtiging

- 5.1 Een Machtiging dient te voldoen aan de Voorschriften. De Bank is gerechtigd de voor een Machtiging geldende regels aan te passen. De Bank zal de Incassant hierover adequaat informeren via haar Website.
- 5.2 Na schriftelijke toestemming van de Bank kan de Incassant namens een derde partij vorderingen van die derde partij op diens Debiteuren incasseren, indien deze Debiteuren de derde partij een Machtiging hebben verstrekt en ten genoegen van de Bank is aangetoond dat de derde partij met de Incassant is overeengekomen dat door de Incassant vorderingen namens de derde partij worden geïncasseerd. De Incassant staat er jegens de Bank voor in dat de Debiteuren in kennis worden gesteld dat de Incassant gerechtigd is deze vorderingen te incasseren.
- 5.3 De Incassant zal de Machtiging tenminste 14 maanden (of zoveel langer als wettelijk vastgesteld), nadat de Machtiging is ingetrokken of anderszins is vervallen, bewaren. Indien de Bank hierom verzoekt, verstrekt de Incassant haar binnen 5 Werkdagen een kopie van dat document of op verzoek van de Bank het origineel.

## 6 Intrekken machtiging door de Debiteur

In geval de Debiteur de machtiging intrekt, dient de Incassant na ontvangst van de intrekking te stoppen met het inzenden van Incasso-opdrachten en betreffende, al ingezonden Incasso-opdrachten te annuleren. Hetzelfde geldt indien de Debiteur de Incassant verzoekt om incassobedragen van een andere rekening af te schrijven dan in de originele machtiging genoemd.

## 7 Limieten inzake Incasso-opdrachten

- 7.1 In de Overeenkomst staat het maximum aantal in te zenden Incasso-opdrachten per Incassobatch, het maximum bedrag per Incasso-opdracht, het maximum bedrag per Incassobatch en het maximum bedrag per periode.
- 7.2 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Bank mag de Incassant hiervan niet afwijken. Zonder genoemde toestemming kunnen dergelijke Incasso- opdrachten worden geweigerd.
- 7.3 De Bank is in specifieke situaties gerechtigd eenzijdig limieten te wijzigen. De Bank zal de Incassant hierover adequaat informeren.

## 8 Inzenden Incasso-opdracht

- 8.1 Voorafgaand aan het inzenden van een Incasso-opdracht dient de Incassant te beschikken over een toereikende Machtiging.
- 8.2 De Incassant zal de Debiteur tijdig voorafgaand aan het inzenden van de Incasso-opdracht in kennis stellen wanneer en welk bedrag van diens rekening zal worden afgeschreven. Hiervoor geldt, tenzij anders is overeen- gekomen, een minimumtermijn van 14 dagen voor de gewenste Uitvoerdatum.
- 8.3 De Incassant zendt een bestand aan de Bank of een met de Bank afgestemde derde partij conform de Voorschriften. De Incassant staat in voor de juistheid van de gegevens.
- 8.4 Incasso-opdrachten moeten een minimaal aantal werkdagen voor de gewenste uitvoerdatum door de Bank zijn ontvangen. De actuele aanlevertermijnen zijn te vinden op de Website.
- 8.5 De Bank behoudt zich het recht voor om deze aanlever- termijnen te wijzigen. De Bank zal de Incassant hierover adequaat informeren via haar Website.
- 8.6 Met het verzenden van de Incasso-opdracht geeft de Incassant toestemming voor de uitvoering daarvan.

## 9 Annulering

De Incassant heeft de mogelijkheid om een Incasso-opdracht of Incassobatch te annuleren onder de voorwaarden zoals vermeld in de Voorschriften en overeenkomstig de procedures en tijdlijnen van de Bank. De Bank zal zich inspannen om een annulerings- opdracht uit te voeren, maar is niet aansprakelijk voor de gevolgen van een mislukte annulering.

## 10 Uitvoering Incasso-opdracht

- 10.1 Indien een Incasso-opdracht wordt uitgevoerd, leidt dit tot creditering van de Betaalrekening en debitering van de rekening van de Debiteur met het bedrag van de Incasso-opdracht onder de ontbindende voorwaarde (voor zowel creditering als debitering) dat terug- boeking, zoals beschreven bij artikel 11 'Terugboeking Incasso-opdracht', plaatsvindt.
- 10.2 De Bank is bevoegd de uitvoering van een Incasso-opdracht te weigeren of op te schorten indien:

- A de Incassant in strijd met het bepaalde in de Overeenkomst, deze bepalingen en/of de Voorschriften handelt, dan wel lijkt te handelen; of
- B daartoe naar de mening van de Bank voldoende aanleiding is, bijvoorbeeld ter voorkoming of beperking van fraude; of
- C de bank van de Debiteur -al dan niet op verzoek van de Debiteur- de uitvoering van (bepaalde) Incasso-opdrachten ten laste van de rekening van de Debiteur weigert; of
- D de Bank de Incasso-opdracht als gevolg van een technische oorzaak (bijvoorbeeld door een fout in het bestandsformaat) niet kan verwerken.

## 11 Terugboeking Incasso-opdracht

- 11.1 De Bank is in de in artikel 11.2 genoemde gevallen bevoegd tot terugboeking van een Incasso-opdracht over te gaan. Terugboeking leidt tot debitering van de Betaalrekening en creditering van de rekening van de Debiteur met het bedrag van de Incasso-opdracht.
- 11.2 De Bank is bevoegd tot terugboeking van een Incasso-opdracht over te gaan indien:
  - A daartoe naar de mening van de Bank voldoende aanleiding is, bijvoorbeeld ter voorkoming of beperking van fraude; of
  - B de bank van de Debiteur om terugboeking heeft verzocht, mits de debitering van de Betaalrekening op grond van terugboeking plaatsvindt binnen de volgende termijn, die afhankelijk is van het soort Machtiging:
    - 2 Werkdagen ingaande op de Uitvoerdatum voor Incasso-zakelijk; of
    - 5 Werkdagen ingaande op de Uitvoerdatum voor Incasso; of
  - C de Debiteur om terugboeking heeft verzocht, mits de debitering van de Betaalrekening op grond van terugboeking plaatsvindt binnen 56 kalenderdagen (8 weken) + 2 werkdagen ingaande op de Uitvoerdatum voor Incasso (artikel 11.2 sub c. geldt derhalve niet voor Incasso-zakelijk).
- 11.3 De Bank is bevoegd de vorderingen uit hoofde van terugboeken te verrekenen met de vorderingen die de Incassant nu of te eniger tijd, uit welke hoofde dan ook, al dan niet opeisbaar, op de Bank heeft of krijgt.

- 11.4 De Bank is gerechtigd ingeval van terugboeking, voor zover de Bank alsdan een rentevergoeding verschuldigd is aan (de bank van) de DebitEUR, met dezelfde valuta- datum een door de Bank te bepalen rentevergoeding in rekening te brengen zoals vermeld in de Voorschriften.
- 11.5 De Incassant spant zich in om het aantal terugboekingen tot een minimum te beperken.

## 12 Onterechte Incasso-opdracht

- 12.1 Tot uiterlijk dertien maanden na de datum waarop het bedrag op basis van de Incasso-opdracht is afgeschreven van de rekening van de DebitEUR, heeft de DebitEUR recht op terugbetaling van het geïncasseerde bedrag indien:
- A de Incassant niet in bezit is van een toereikende, schriftelijke of elektronische Machtiging c.q. de Incassant de Machtiging niet kan tonen;
  - B de Machtiging is ingetrokken, vóórdat de Incasso-opdracht heeft plaatsgevonden;
  - C een Machtiging niet voldoet aan de aan een Machtiging te stellen eisen of om een andere reden niet geldig is;
- 12.2 De Bank zal het geïncasseerde bedrag aan de DebitEUR terugbetalen indien de DebitEUR daar krachtens deze bepaling recht op heeft. Ter zake van die betaling heeft de Bank een vordering op de Incassant.
- 12.3 De Bank is bevoegd een dergelijke vordering van haar op de Incassant op basis van het bepaalde in dit artikel te verrekenen.
- 12.4 Artikel 12 is niet van toepassing op een Incasso-zakelijk.

## 13 Overstapservice

De Incassant zal, zodra de Incassant daartoe in verband met de uitvoering van de interbancaire Overstapservice een verzoek van of namens de bank van de DebitEUR heeft ontvangen, niet langer incasseren ten laste van de in de Machtiging opgenomen ('oude') rekening maar uitsluitend ten laste van de in het verzoek vermelde 'nieuwe' rekening. De Incassant is verplicht om het in de vorige zin bedoelde verzoek te bewaren conform het bepaalde, in artikel 5 onder lid 3, bij en als onderdeel van de Machtiging.

## 14 Servicebureau

- 14.1 De Incassant is bij de uitvoering van de Overeenkomst bevoegd gebruik te maken van de diensten van een Servicebureau. De Bank is hierbij geen partij in de overeenkomst tussen Incassant en het Servicebureau.
- 14.2 Het Servicebureau dient alle verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst in acht te nemen. De Incassant blijft echter te allen tijde verantwoordelijk jegens de Bank.

## 15 Noodmaatregelen

De Bank heeft het recht om in het belang van de veiligheid van het betalingsverkeer op eigen initiatief in specifieke situaties noodmaatregelen te treffen ten aanzien van de verwerking en/of aanlevering van Incasso-opdrachten (bijvoorbeeld in geval van (vermeende) fraude), zonder tot enige schade- vergoeding gehouden te zijn.

## 16 Aansprakelijkheid

- 16.1 De Incassant is zelf verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens in een Incasso-opdracht.
- 16.2 De Bank is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat wanneer in de Incasso-opdracht een IBAN wordt doorgegeven dat niet van de betreffende debiteur is.
- 16.3 De Bank is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat als u dezelfde Incasso-opdrachten meer dan één keer instuurt.
- 16.4 De Bank is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van een ongeldige of onjuiste Machtiging of een terugboeking.



# Voorwaarden voor het aanbieden van Batches via Worldline

## 1 Definities

De begrippen die in deze Voorwaarden voor het aanbieden van Batches via Worldline met een hoofdletter zijn geschreven hebben dezelfde betekenis als de met een hoofdletter gedefinieerde begrippen in de Voorwaarden Online Diensten, tenzij hieronder anders gedefinieerd. Voorts hebben de volgende gedefinieerde begrippen de volgende betekenis:

<b>Batch</b>	Een verzameling Betaalopdrachten of Incasso-opdrachten die in een keer per batch door de Opdrachtgever via CPS worden aangeleverd en uitgevoerd.
<b>Beveiligingsmiddelen</b>	De door Worldline ter beschikking gestelde middelen en door (het Servicebureau van) de Opdrachtgever gebruikte middelen die zorgen voor een veilige uitwisseling van Betaalopdrachten.
<b>Corporate Payment Services (CPS)</b>	Communicatiekanaal van Worldline om op een beveiligde wijze bestanden uit te wisselen tussen de Bank en de Opdrachtgever.
<b>Worldline</b>	Worldline Nederland S.E., gevestigd te Utrecht, door de Bank ingeschakeld facilitair bedrijf voor de doorlevering van Batches aan de Bank.
<b>Incasso-opdracht</b>	Een opdracht van de Incassant aan de Bank om een bedrag in euro ten laste van de rekening van een Debiteur binnen het SEPA-gebied te incasseren.
<b>Opdrachtgever</b>	Degene ten laste of ten gunste van wiens Betaalrekening de Betaalopdrachten dienen te worden uitgevoerd.
<b>Overeenkomst</b>	De tussen de Opdrachtgever en de Bank gesloten overeenkomst inzake het aanbieden van Batches via CPS (waaronder crediteuren- betalingen, salarisbetalingen en incasso's).
<b>Servicebureau</b>	Een door de Opdrachtgever ingeschakeld bedrijf dat namens de Opdrachtgever bestanden bij de Bank of bij een door de Bank aangewezen derde aanlevert.

## 2 Algemeen

Op de Overeenkomst zijn deze Voorwaarden voor het aanbieden van Batches via Worldline van toepassing. Dit zijn Productvoorwaarden als bedoeld in de Voorwaarden Online Diensten. Op de Overeenkomst zijn ook de Voorwaarden Online Diensten en de Algemene Bankvoorwaarden van de Bank van toepassing, voor zover daarvan in deze bepalingen niet wordt afgeweken.

## 3 Looptijd en beëindiging

- 3.1 De Overeenkomst treedt in werking op de datum van ondertekening door de contractpartijen en wordt aangegaan voor onbepaalde tijd.
- 3.2 De Bank is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen in geval de Opdrachtgever te kort komt in nakoming van de verplichtingen die uit deze Overeenkomst voortvloeien.
- 3.3 De Overeenkomst eindigt automatisch bij beëindiging van de Overeenkomst als bedoeld in de Voorwaarden Online Diensten of indien de Opdrachtgever 18 maanden geen gebruik maakt van de Overeenkomst.
- 3.4 De verplichtingen van partijen krachtens deze voorwaarden met betrekking tot Betaalopdrachten, die zijn ingezonden voor de beëindiging van de Overeenkomst blijven onverminderd van kracht.

## 4 Beveiligingsmiddelen

- 4.1 Worldline zal namens de Bank aan de Opdrachtgever CPS ter beschikking stellen voor het aanleveren van Batches.
- 4.2 Worldline zal in dat verband tevens namens de Bank aan de Opdrachtgever Beveiligingsmiddelen als een token en een paslezer ter beschikking stellen. De Opdrachtgever zal deze Beveiligingsmiddelen gebruiken conform de voorschriften van de Bank en/of Worldline.
- 4.3 De Bank en Worldline zijn gerechtigd wijzigingen in en aanvullingen op deze voorschriften aan te brengen. De Bank zal de Opdrachtgever hierover adequaat informeren via haar Website.

## 5 Aanlevering Betaalopdrachten

Batches worden via CPS aangeleverd aan de Bank. De aan te leveren Batches evenals de wijze waarop deze worden aangeleverd dienen te voldoen aan de door de Bank en Worldline aangegeven voorschriften welke zijn beschreven op de Website.

## 6 Verwerking

- 6.1 De Bank verwerkt een aangeleverde Batch met instemming van de Opdrachtgever op de overeengekomen wijze.
- 6.2 Worldline en de Bank streven ernaar om een Batch op de opgegeven verwerkingsdatum te verwerken conform de door Worldline en/of de Bank gepubliceerde tijdlijnen. Indien Opdrachtgever geen verwerkingsdatum bij de Batch heeft opgegeven of een zodanige verwerkingsdatum heeft opgegeven dat bij ontvangst van de Batch verwerking op de opgegeven datum volgens de door Worldline gepubliceerde tijdlijnen niet meer kan plaatsvinden, streeft Worldline ernaar dat de Batch zo spoedig mogelijk na ontvangst verwerkt wordt.
- 6.3 Worldline en/of de Bank zijn bevoegd een Batch niet te verwerken indien deze niet voldoet aan de door de Bank en/of Worldline aangegeven voorschriften of de gegevens onleesbaar en/of onvolledig zijn.
- 6.4 Indien Worldline of de Bank wegens één van voornoemde redenen de Batch niet kan verwerken, zal zij dit zo spoedig mogelijk aan Opdrachtgever mededelen.

## 7 Annuleren

Worldline en de Bank spannen zich ervoor in dat de annulering van een opdracht tot verwerking van een gehele Batch of één of meer posten van een Batch zal worden uitgevoerd, mits de annulering Worldline en de Bank heeft bereikt op het tijdstip dat partijen hiervoor schriftelijk hebben bekendgemaakt. Worldline en de Bank zijn niet aansprakelijk jegens de Opdrachtgever voor de schade die Opdrachtgever lijdt als een tijdig aangeleverde annulering niet wordt uitgevoerd.

## 8 Bewijs

Tegenover Opdrachtgever strekt de vastlegging van de elektronische opdracht bij de Bank of Worldline en/of de afbeelding van een al dan niet micrografische reproductie van een opdracht en van de gegevens die na de bewerking van een Batch ontstaan, tot volledig bewijs van de inhoud van elk daarin vastgelegde opdracht tot verwerking van een Batch en tot volledig bewijs van de inhoud van elke daarin vastgelegde betalingsopdracht. Dit geldt niet voor zover Opdrachtgever daartegen tegenbewijs levert.

## 9 Servicebureau

- 9.1 De Opdrachtgever is bij de uitvoering van de Overeenkomst bevoegd gebruik te maken van de diensten van een Servicebureau. De Bank is hierbij geen partij in de overeenkomst tussen Opdrachtgever en het Servicebureau.
- 9.2 Het Servicebureau dient alle verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst in acht te nemen. De Opdrachtgever blijft echter te allen tijde verantwoordelijk jegens de Bank.

## 10 Noodmaatregelen

De Bank heeft het recht om in het belang van de veiligheid van het betalingsverkeer op eigen initiatief of op aangeven van Worldline, in specifieke situaties noodmaatregelen te treffen ten aanzien van de verwerking en/of aanlevering van Batches (bijvoorbeeld in geval van (vermeende) fraude), zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.

# Voorwaarden voor transport en verwerking pinbetalingen

## 1 Definities

De begrippen die in deze Voorwaarden voor transport en verwerking pinbetalingen met een hoofdletter zijn geschreven hebben dezelfde betekenis als de met een hoofdletter gedefinieerde begrippen in de Voorwaarden Online Diensten, tenzij hieronder anders gedefinieerd. Voorts hebben de volgende gedefinieerde begrippen de volgende betekenis:

<b>Acceptant</b>	Het bedrijf of de instelling die met de Bank de Overeenkomst heeft gesloten.
<b>Bankpas</b>	Een fysieke of digitale pas, inclusief creditcard, zakelijke creditcard, prepaidkaarten en een mobiele betaalpas op smart devices zoals een mobiele telefoon.
<b>Bankpashouder</b>	De natuurlijk persoon aan wie door de uitgevende instelling de Bankpas is uitgegeven.
<b>Betaalautomaat</b>	Een door de Bank toegelaten apparaat ten minste bestemd voor het verrichten van Pinbetaling.
<b>Chargeback</b>	Een Pinbetaling die door de Bankpashouder of creditcard of uitgevende instelling wordt betwist en die volgens de voorschriften van het betaalmerk ongedaan wordt gemaakt
<b>Infrastructuur</b>	De infrastructuur voor het elektronisch Transport en de verwerking van op pinbetaling hebbende gegevens.
<b>MasterCard</b>	MasterCard International Incorporated, gevestigd te Delaware (beheerder van het Maestro en Mastercard Debit en Mastercard Credit payment scheme).
<b>Nederlandse Betaalvereniging</b>	Organisatie die is opgericht voor een veilig, efficiënt en betrouwbaar betalingsverkeer in Nederland.
<b>Overeenkomst</b>	De tussen de Acceptant en de Bank gesloten overeenkomst inzake gegevenstransport en verwerking van pinbetalingen.
<b>Pinbetaling</b>	Een Betaalopdracht met behulp van een Bankpas en de daarbij behorende code via een Betaalautomaat, die strekt tot creditering van de Betaalrekening.
<b>Pinbetaling zonder code</b>	Een Betaalopdracht met behulp van een Bankpas zonder de daarbij behorende code via een Betaalautomaat, die strekt tot creditering van de Betaalrekening.
<b>Retourpinnen</b>	Retourpinnen betreft het verrichten van Retourpintransacties met een Bankpas.
<b>Retour-pintransactie</b>	Een Betaalopdracht met behulp van een Bankpas en via een Betaalautomaat, die strekt tot debitering van de Betaalrekening.
<b>Transport</b>	Het gegevenstransport ten behoeve van Pinbetalingen.
<b>Visa</b>	Visa Europe Limited, gevestigd te London (beheerder van het V PAY en VISA Debit en VISA Credit payment scheme).

## 2 Algemeen

Op de Overeenkomst zijn deze Voorwaarden voor transport en verwerking Pinbetalingen van toepassing. Dit zijn Productvoorwaarden als bedoeld in de Voorwaarden Online Diensten. Op de Overeenkomst zijn ook de Voorwaarden Online Diensten en de Algemene Bankvoorwaarden van de Bank van toepassing, voor zover daarvan in deze bepalingen niet wordt afgeweken.

## 3 Looptijd en beëindiging

- 3.1 De Overeenkomst treedt in werking op de datum van ondertekening door de contractpartijen en wordt aangegaan voor onbepaalde tijd.
- 3.2 De Bank is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen in geval de Acceptant tekortkomt in nakoming van de verplichtingen die uit deze Overeenkomst voortvloeien.
- 3.3 De Overeenkomst eindigt automatisch bij beëindiging van de Overeenkomst als bedoeld in de Voorwaarden Online Diensten of indien de Acceptant 18 maanden geen gebruik maakt van de Overeenkomst.
- 3.4 Na beëindiging van de Overeenkomst blijven verplichtingen, die betrekking hebben op de verwerking van betalingen, zorg- en bewaarplicht, geheimhouding, aansprakelijkheid en creditering van de Betaalrekening in stand.

## 4 Vereisten Acceptant

Voor het accepteren van Pinbetalingen dient de Acceptant te voldoen aan de door de Bank te stellen vereisten. De Bank is gerechtigd wijzigingen in en aanvullingen op deze vereisten aan te brengen. De Bank zal de Acceptant hierover adequaat informeren.

## 5 Toegang tot de Infrastructuur

Op grond van de Overeenkomst, verkrijgt Acceptant onder de daarin vermelde voorwaarden met de door hem aangemelde Betaalautoma(a)t(en) toegang tot de Infrastructuur.

## 6 Transport en verwerking: kenmerken en voorschriften

- 6.1 De kenmerken van het door de Bank te verzorgen Transport en de verwerking van gegevens met betrekking tot Pinbetalingen, zijn opgenomen in de voor- schriften van de Bank. De Bank is bevoegd om

deze kenmerken te wijzigen en zal de Acceptant van dergelijke wijzigingen adequaat informeren via haar Website.

- 6.2 De Bank behoudt zich het recht voor bij de nakoming van haar verplichtingen uit de Overeenkomst derden in te schakelen. De Bank zal bij de keuze van die derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen.
- 6.3 De Acceptant zal de door de Bank bekendgemaakte voorschriften met betrekking tot het gebruik van de Transport- en de verwerkingsdiensten zorgvuldig naleven. De Bank is te allen tijde bevoegd om deze voorschriften te wijzigen en zal de Acceptant van dergelijke wijzigingen adequaat informeren via haar Website.
- 6.4 De Bank is gerechtigd om de specificaties waaraan de Betaalautomaten moeten voldoen, te wijzigen. Daarbij zal zoveel mogelijk rekening worden gehouden met de belangen van acceptanten. Acceptant verbindt zich deze aanpassingen te aanvaarden en binnen de door de Bank aangegeven termijn voor eigen rekening aan te schaffen, te (laten) installeren en in gebruik te nemen. Indien Acceptant niet akkoord gaat met de wijzigingen kan hij de Overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen het einde van de aangegeven termijn.

## 7 Betaalautomaat en verkooppunt

- 7.1 De Acceptant is verplicht de voorschriften van de Bank voor opstelling van de Betaalautomaat strikt op te volgen. Voorts dient Acceptant een Betaalautomaat zodanig te installeren, dat een code van een houder van een Bankpas bij het intoetsen ervan redelijkerwijs niet aan derden bekend kan worden.
- 7.2 Elk verkooppunt en elke Betaalautomaat, waar Pinbetalingen mogelijk zijn, dient te zijn voorzien van de identificatielogo's, die Bankpashouders duidelijk attenderen op de mogelijkheid van Pinbetalingen.
- 7.3 Het is de Acceptant verboden, anders dan conform de specificaties van de Bank en met goedkeuring van de Bank, op enigerlei wijze voorzieningen te installeren of te gebruiken, waarmee gegevens van de magneetstrip en/of de chip van de Bankpas dan wel gegevens, afkomstig uit datacommunicatie in verband met door de Bank geautoriseerd gebruik, kunnen worden gelezen of veranderd.

7.4 De Acceptant is verplicht om bij het uitvoeren van de Overeenkomst uitsluitend een gecertificeerde betaal- automaat te gebruiken die door de Bank is toegelaten. De Bank zal de Acceptant desgevraagd bekend maken welke (gecertificeerde) betaalautomaten zijn toegelaten.

7.5 Indien (door Visa of MasterCard) het veiligheidscertificaat van een Betaalautomaat is ingetrokken, is de Bank te allen tijde bevoegd om de betreffende Betaalautomaat met ingang van het moment van intrekking te deactiveren.

## 8 Storingen en inspecties

8.1 De Acceptant is verplicht zijn Betaalautomaat bij elke aan- en afmelding te controleren op eventuele onregelmatigheden en deze onregelmatigheden, of vermoedens daarvan, onverwijld te melden conform de voorschriften van de Bank.

8.2 Indien de Acceptant op enig moment constateert dat het transport en/of de verwerking van gegevens ten behoeve van Pinbetalingen niet mogelijk is, zal Acceptant dit zo spoedig mogelijk melden conform de voorschriften van de Bank. De Bank is in geen geval verantwoordelijk voor (het opheffen van) storingen in of verband houdend met een Betaalautomaat.

8.3 De Bank zelf of een door haar ingeschakelde derde is gerechtigd op eerste verzoek de bij of ten behoeve van de Acceptant geplaatste Betaalautomaten, evenals de bij de werking van de Betaalautomaat betrokken systemen aan inspecties te onderwerpen.

## 9 Informatieplicht

9.1 De Acceptant dient de Bank ten minste drie weken voorafgaand aan de ingangsdatum te informeren middels de door de Bank aangegeven wijze over iedere verandering ter zake van zijn bedrijf, die van invloed is op de uitvoering van de Overeenkomst. Dit geldt in ieder geval bij de navolgende situaties:

- A vervreemding, verpachting of andere vorm van overgang, splitsing of beëindiging van het bedrijf van Acceptant;
- B wijziging van de locatie van het verkooppunt;
- C wijziging van de door Acceptant gebruikte apparatuur en telecommunicatieverbinding;

9.2 De Acceptant is aansprakelijk voor de schade, die voortvloeit uit het niet-nakomen van bovengenoemde informatieplicht.

## 10 Aan- en afmelden Betaalautomaat, gegevenstransport

10.1 De Acceptant dient op dagen dat hij zijn bedrijf voert eenmaal per 24 uur de Betaalautomaat aan- en af te melden conform de voorschriften van de Bank teneinde de voor hem bestemde Pinbetalingen ongestoord te laten verlopen.

10.2 De Bank zal met betrekking tot elke Pinbetaling de door de Betaalautomaat aangeleverde gegevens correct en tijdig ter autorisatie transporteren naar de bank van de desbetreffende houder van een Bankpas.

## 11 Geheimhouding gegevens houders van een Bankpas

11.1 De Acceptant is verplicht tot geheimhouding van alle gegevens van houders van een Bankpas, die hem in het kader van Pinbetalingen ter kennis komen.

11.2 De Acceptant is verplicht om met zijn personeelsleden en/of voor hem werkzame derden, die feitelijk toegang kunnen verkrijgen tot deze gegevens, dezelfde geheim- houdingsplicht overeen te komen en zal al hetgeen redelijkerwijs mogelijk is doen om nakoming daarvan te bewerkstelligen.

## 12 Pinbetaling-zonder-code

12.1 De Acceptant mag onder voorwaarden zoals op de Website weergegeven en met toestemming van de Bank Pinbetalingen zonder code accepteren.

12.2 De Bank is gerechtigd om voorwaarden te stellen aan de hoogte van het transactiebedrag en het doel van de Pinbetaling zonder code.

## 13 Retourpinnen

13.1 De Acceptant mag uitsluitend een Retourpintransactie verrichten als aan elk van onderstaande condities is voldaan:

- A De Acceptant ontvangt een betaalbewijs waaruit blijkt dat deze klant of een derde met Pinbetaling bij hem heeft betaald voor het goed of de dienst waarvoor de opdracht voor de Retourpintransactie wordt uitgevoerd;

- B Het bedrag van de Retourpintransactie mag niet hoger zijn dan het bedrag dat volgens het betaalbewijs voor het betreffende goed of dienst is betaald;
  - C Als de Retourpintransactie goed verloopt, print de Betaalautomaat een bon. De Acceptant moet deze bon voorzien van een handtekening en meteen aan de klant overhandigen. De bon geldt als bewijs van de Retourpintransactie;
  - D De Bank heeft het recht om op enig moment limieten in te stellen of te wijzigen bij het gebruik van Retourpinnen. De Bank zal de Acceptant hierover adequaat informeren.
  - E De Betaalautomaat – of met de betaalautomaat gekoppelde of geïntegreerde kassa – is beveiligd met een wachtwoord dat gevraagd wordt vóór elke Retourpintransactie. Deze beveiliging mag niet verwijderd of uitgezet worden.
- 13.2 De bedragen van de Retourpintransacties worden afgeschreven en niet meer verrekend met de Pinbetalingen. De Bank heeft het recht om het niveau van comprimeren te wijzigen naar contractniveau om een negatief saldo als gevolg van retourpinnen te voorkomen.

## 14 Garantie

- 14.1 De Bank garandeert creditering van de Betaalrekening ter zake van Pinbetalingen, die door de (Bankpas- houder bij de) Betaalautomaat zijn geaccepteerd en waarvoor de bank van de houder van een Bankpas autorisatie heeft verleend, volgens de tekst: 'U hebt betaald' op de transactie bon.
- 14.2 De garantie geldt niet, indien aannemelijk wordt gemaakt dat de Acceptant de verplichtingen, voortvloeiende uit de Overeenkomst, deze voorwaarden of de voorschriften van de Bank niet heeft nageleefd. De garantie geldt evenmin indien de Acceptant een offline betaling of een frauduleuze betaling heeft geaccepteerd met een Bankpas, of als de Bank weet of een redelijk vermoeden heeft dat transacties verband houden met fraude of op een andere manier in strijd zijn met Nederlandse of Europese wet- en regelgeving. De garantie geldt ook niet bij een betwiste betaling zoals omschreven in artikel 14.3. De Bank is gemachtigd ten onrechte gecrediteerde pinbetalingen te incasseren van de Betaalrekening.

- 14.3 Chargeback De Bankpashouder of het Scheme (Mastercard/Visa) kan om een Chargeback vragen. en het bedrag terugvragen bij zijn bank.
- 14.4 De Bank is geen partij in het geschil tussen de Acceptant en de Bankpashouder of kaart uitgevende instelling over een ingediende Chargeback of over de juistheid ervan. Als een Chargeback wordt gehonoreerd, is dat volledig bewijs dat de Chargeback aan alle voorwaarden voldoet.
- 14.5 De Acceptant loopt de volgende risico's op grond waarvan een Bankpashouder een Chargeback kan indienen:
- het risico dat de pinbetaling niet is verricht door de Bankpashouder;
  - het risico dat de zaken en/of diensten niet aan de Bankpashouder zijn geleverd.
- 14.6 De Bank verrekent het bedrag van de Chargeback en een eventuele boete met het saldo op de Betaalrekening.
- 14.7 Indien om een Chargeback wordt gevraagd, dan stelt de Bank een onderzoek in. De Acceptant ontvangt daarvoor een verzoek om binnen 10 werkdagen gegevens over de Pinbetaling aan te leveren. De Bank kan die gegevens gebruiken om de Chargeback te weerleggen.
- 14.8 De Bank heeft geen invloed op de uitkomst van het onderzoek en beroep is niet mogelijk. De uitkomst is bindend voor de Acceptant.

## 15 Bewijs en reclame

- 15.1 Ten aanzien van Pinbetalingen en Retourpintransacties leveren de door of ten behoeve van de Bank vastgelegde gegevens volledig bewijs op tussen de Bank en Acceptant, behoudens tegenbewijs.
- 15.2 De Acceptant draagt zorg voor de opslag van de journaalrollen en andere opslagmedia met gegevens ten aanzien van Pinbetalingen en Retourpintransacties gedurende een periode van ten minste dertien maanden. De door de Betaalautomaat geproduceerde overzichten, evenals de journaalrollen of andere opslagmedia kunnen door Acceptant worden gebruikt voor het leveren van het begin van bewijs.
- 15.3 De Acceptant dient klachten over Pinbetalingen en Retourpintransacties zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 13 maanden na de desbetreffende betaling, schriftelijk aan de Bank mee te delen. Indien een klacht later wordt gemeld, wordt Acceptant geacht de transacties en creditering goedgekeurd te hebben.

## **16 Noodmaatregelen**

Voor het accepteren van Pinbetalingen dient de Acceptant te voldoen aan de door de Bank te stellen vereisten.

De Bank is gerechtigd wijzigingen in en aanvullingen op deze vereisten aan te brengen. De Bank zal de Acceptant hierover adequaat informeren.



# Voorwaarden iDEAL-Acceptanten

## 1 Definities

De begrippen die in deze Voorwaarden iDEAL- Acceptanten met een hoofdletter zijn geschreven hebben dezelfde betekenis als de met een hoofdletter gedefinieerde begrippen in de Voorwaarden Online Diensten, tenzij hieronder anders gedefinieerd. Voorts hebben de volgende gedefinieerde begrippen de volgende betekenis:

<b>Acceptant</b>	Een rechtspersoon die een Betaalpagina heeft.
<b>Afnehmer(s)</b>	De afnehmer(s) van de door de Acceptant via zijn Betaalpagina aangeboden producten en/of diensten.
<b>Alternatieve Crediterings-rekening</b>	Een bankrekening waarop de iDEAL-Betalingen aan de Acceptant kunnen worden uitbetaald. Dit kan de Betaalrekening zijn of een rekening aangehouden bij een andere bank.
<b>Betaalpagina</b>	De webpagina waarop de Acceptant online aangeboden producten en/of diensten afrekent.
<b>Betalende Bank</b>	De bank van de Afnehmer die verantwoordelijk is voor het afgeven van de status van de iDEAL-Betaling en de uitvoering van de door de Afnehmer geaccordeerde iDEAL-Betaling ten gunste van de Acceptant.
<b>Beveiligings-middelen</b>	De door de Acceptant zelf op voorschrift van de Bank gegenereerde Beveiligingsmiddelen, zoals username, password, RSA private key en webcertificaten voor o.a. andere Java, PHP en .Net integratie.
<b>Gebruiker</b>	Een persoon die namens de Acceptant bevoegd is in te loggen en gebruik te maken van het Portaal.
<b>Gebruikers-handleiding</b>	De handleiding die de werking van het Portaal beschrijft en instructies bevat die de Acceptant dient op te volgen in het kader van iDEAL, zoals van tijd tot tijd gewijzigd.
<b>iDEAL</b>	Product ondersteunt door van Currence waarmee de Acceptant Afnemers in staat stelt via de eigen besloten internet betaalomgeving iDEAL-Betalingen te verrichten in de Betaalpagina.
<b>iDEAL-Betaling</b>	Een Betalingstransactie door de Afnehmer aan de Acceptant via iDEAL.
<b>Integratie-documenten</b>	De documenten, waaronder de Merchant integratie gids van Currence, waarin de technische integratie van iDEAL met de website van de Acceptant wordt beschreven.
<b>Overeenkomst</b>	De tussen de Acceptant en de Bank gesloten overeenkomst inzake iDEAL.
<b>Payment Service Provider (PSP)</b>	Een dienstverlener die het technisch mogelijk maakt iDEAL te integreren in de Betaalpagina van de Acceptant via de technische inrichting van de PSP.
<b>Portaal</b>	De gebruikersinterface van iDEAL waarmee de Acceptant instellingen van zijn aansluiting voor iDEAL onder meer kan wijzigen en gegevens van iDEAL-Betalingen kan inzien.

<b>Rules &amp; Regulations iDEAL</b>	De Rules & Regulations iDEAL zoals vastgesteld door Currence iDEAL B.V..
<b>SubID</b>	Een uniek nummer behorend bij een extra Betaalpagina van de Acceptant.
<b>SubID Management</b>	Functionaliteit waarmee de Acceptant in staat wordt gesteld iDEAL ten behoeve van meer dan één Betaalpagina in gebruik te nemen.
<b>Voorwaarden</b>	Deze Voorwaarden iDEAL-Acceptanten.

## 2 Algemeen

- 2.1 Op de Overeenkomst zijn deze Voorwaarden van toepassing. Dit zijn Productvoorwaarden als bedoeld in de Overeenkomst Voorwaarden Online Diensten. Op de Overeenkomst zijn ook de Voorwaarden Online Diensten en de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing, voor zover daarvan in deze bepalingen niet wordt afgeweken. De Acceptant stemt ermee in dat de Bank nieuwe versies van deze Voorwaarden op elektronische wijze aan de Acceptant kan verstrekken.
- 2.2 De Overeenkomst komt tot stand na een bevestiging van de Bank aan de Acceptant dat iDEAL ten behoeve van de Acceptant is geactiveerd voor het ontvangen van iDEAL-Betalingen.
- 2.3 De Bank is gebonden aan de Rules & Regulations iDEAL. In geval van strijdigheid tussen de Rules & Regulations iDEAL en de Overeenkomst zal de Bank de dienstverlening inzake iDEAL uitvoeren op basis van de Rules & Regulations iDEAL.
- 2.4 De Acceptant dient alle toepasselijke wet- en regelgeving en alle toepasselijke bepalingen uit de Gebruikershandleiding strikt op te volgen.

## 3 Looptijd en beëindiging

- 3.1 De Overeenkomst treedt in werking op de datum van ondertekening door de contractpartijen en wordt aangegaan voor onbepaalde tijd.
- 3.2 De Bank is te allen tijde gerechtigd iDEAL, de Overeenkomst, deze Voorwaarden, de Gebruikershandleiding en/ of de Integratiedocumenten met onmiddellijke ingang te wijzigen, op te schorten dan wel te beëindigen zonder tot enige schadevergoeding ter zake gehouden te zijn, in geval de Acceptant te kort komt in nakoming van de verplichtingen die uit deze Overeenkomst voortvloeien of indien de Bank daartoe door derden, waaronder de merkhouders, wordt gedwongen.

- 3.3 De Overeenkomst eindigt automatisch bij beëindiging van de Overeenkomst als bedoeld in de Voorwaarden Online Diensten of indien de Acceptant 18 maanden geen gebruik maakt van de Overeenkomst.
- 3.4 Na beëindiging van de Overeenkomst is de Acceptant verplicht onmiddellijk de koppeling met iDEAL uit zijn website te verwijderen.

## 4 Dienst van de Bank aan de Acceptant

- 4.1 De dienst houdt in dat de Bank:
1. de Acceptant het recht verschafft iDEAL in zijn Betaalpagina als betaalmethode voor Afnemers aan te bieden;
  2. het transport en de verwerking van betalingsgegevens verzorgt met betrekking tot de door de Acceptant aangeboden iDEAL autorisatieverzoeken aan de Bank;
  3. de status van de iDEAL-Betaling levert aan de Acceptant.
- 4.2 De Bank crediteert de ontvangen iDEAL-Betalingen individueel op de Betaalrekening of de Alternatieve Crediteringsrekening. Hierbij levert de Bank de betaalinformatie door zoals deze van de Betalende bank is ontvangen.
- 4.3 iDEAL is uitgerust met de gebruiksmogelijkheid SubID Management. De Acceptant verkrijgt hiermee de mogelijkheid iDEAL ten behoeve van meerdere Betaalpagina's in gebruik te nemen. Via het Portaal kan de Acceptant deze dienstverlening zelf per SubID activeren/ deactiveren.

## 5 Verplichtingen Acceptant

- 5.1 Gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst dient de Acceptant een Betaalrekening bij de Bank aan te houden.

- 5.2 De Acceptant is verantwoordelijk voor de inhoud en het technisch onderhoud van de Betaalpagina en draagt alle kosten daarvan. De Acceptant draagt zorg voor de aanschaf van alle aansluitingen, (telecommunicatie) apparatuur en programmatuur die nodig zijn in het kader van iDEAL. De Bank is geen partij bij eventuele overeenkomsten die de Acceptant in dat verband met derden dient te sluiten. De Acceptant blijft bij inschakeling van derden te allen tijde verantwoordelijk voor alle op hem rustende verplichtingen. Indien met voornoemde aanschaf kosten zijn gemoeid, komen die voor rekening van de Acceptant.
- 5.3 De Acceptant integreert iDEAL in zijn Betaalpagina conform de Integratiedocumenten met behulp van software verstrekt door de Bank. De Acceptant is te allen tijde verplicht gebruik te maken van de meeste recente versie van iDEAL en zo nodig onmiddellijk zijn integratie te vernieuwen. De kosten van de integratie komen ten laste van de Acceptant. Bij de integratie van iDEAL in de Betaalpagina en/of bij het gebruik van iDEAL kan de Acceptant gebruikmaken van de diensten van een derde, onder meer voor het beheer van de integratie en/ of de financiële verantwoordingen. Het gebruikmaken van de diensten van een derde is voor rekening en risico van de Acceptant.
- 5.4 De Bank is geen partij bij de overeenkomst tussen de Acceptant en de Afnemer. De Acceptant vrijwaart de Bank van elke aansprakelijkheid die het gevolg is van het niet of het niet correct nakomen van enige verplichting uit hoofde van de overeenkomst tussen de Acceptant en de Afnemer.
- 5.5 De Acceptant is verplicht om de door de Afnemer aan de Acceptant met iDEAL betaalde producten en/of diensten binnen de tussen de Acceptant en Afnemer overeengekomen termijn te leveren, tenzij sprake is van een giff. Het dient aan de Afnemer al voor de iDEAL- Betaling duidelijk te zijn dat zijn iDEAL- Betaling een giff is.
- 5.6 Indien de Acceptant kosten in rekening brengt aan de Afnemer voor betaling door middel van iDEAL dan is de Acceptant verplicht deze kosten voorafgaand aan de iDEAL-Betaling inzichtelijk te maken aan de Afnemer.
- 5.7 De Acceptant is verplicht de transactiedata en de persoonsgegevens van de Afnemer goed te beschermen. Het is de Acceptant niet toegestaan deze gegevens te publiceren en/of aan derden beschikbaar te stellen zonder de uitdrukkelijke toestemming van de Afnemer.
- 5.8 De Acceptant kan gebruikmaken van de diensten van een PSP op voorwaarde dat deze PSP voorafgaand een overeenkomst met de Bank sluit. Het gebruikmaken van de diensten van een PSP is voor rekening en risico van de Acceptant.
- 5.9 Het is de Acceptant niet toegestaan aan derden diensten aan te bieden terzake van betaalmethoden die de Bank kan aanbieden zonder daartoe voor-afgaand een overeenkomst met de Bank te sluiten.
- 5.10 Het is de Acceptant niet toegestaan technische processen in gang te zetten of te laten voortbestaan waarvan hij redelijkerwijs kan vermoeden dat deze de Bank dan wel de overige gebruikers van iDEAL hinderen of de dienstverlening van iDEAL nadelig beïnvloeden. Onder zulke technische processen wordt onder andere, maar niet uitsluitend, bedoeld het verrichten door de Acceptant van grote aantallen statusverzoeken ten aanzien van iDEAL-Betalingen in zeer korte tijd.
- 5.11 De Acceptant dient minstens één keer per week het directoryprotocol (ophalen lijst met deelnemende debetbanken) uit te voeren. Het is hem niet toegestaan om banken uit de lijst te verwijderen.

## 6 Gebruikers

De Acceptant is bevoegd één of meerdere Gebruikers aan te wijzen voor het gebruik van het Portaal. De Acceptant staat ervoor in dat Gebruikers zich houden aan de voorschriften in deze Voorwaarden, de Gebruikshandleiding, de Integratie-documenten en instructies van de Bank en is aansprakelijk voor de consequenties van niet-naleving daarvan.

## 7 Uitbetaling

De uitbetaling van ontvangen iDEAL-Betalingen aan de Acceptant vindt met inachtneming van artikel 3.2 plaats op een vooraf opgegeven Betaalrekening of Alternatieve Crediteringsrekening. Heeft de Acceptant een Alternatieve Crediteringsrekening opgegeven die niet wordt aangehouden bij de Bank dan worden iDEAL- Betalingen rechtstreeks door de Betalende Bank overgemaakt naar de bank waar de Alternatieve Crediteringsrekening wordt aangehouden.

## 8 Tarieven

De Incassant is voor het gebruik van iDEAL tarieven aan de Bank verschuldigd. Deze tarieven staan vermeld op de Website. De Bank is gerechtigd de tarieven en kosten voor het gebruik van iDEAL zoals opgenomen op deze Website met onmiddellijke ingang zonder voorafgaande kennisgeving te wijzigen.

## 9 Instructies

De Acceptant zal alle door de Bank in het kader van iDEAL gegeven (nadere) instructies, waaronder mede begrepen instructies die volgen uit de Rules & Regulations iDEAL en aanwijzingen van bevoegde autoriteiten en toezichthouders opvolgen. Alle kosten ten gevolge van het opvolgen van de instructies komen ten laste van de Acceptant.

## 10 Beveiligingsmiddelen

- 10.1 De Acceptant is verplicht bij het gebruik van iDEAL gebruik te maken van de Beveiligingsmiddelen. De Acceptant is verplicht eigen Beveiligingsmiddelen te kiezen en/of aan te schaffen. Het gebruik door de Acceptant van de in de Gebruikershandleiding gegeven voorbeelden van Beveiligingsmiddelen is niet toegestaan. Kosten die gemoeid zijn met de aanschaf van de Beveiligingsmiddelen komen voor rekening van de Acceptant.
- 10.2 Met behulp van de Beveiligingsmiddelen kunnen door de Acceptant aangewezen Gebruikers in het Portaal komen. De Beveiligingsmiddelen zijn strikt persoonlijk en niet overdraagbaar. De Acceptant en/of Gebruiker(s) dienen te controleren of zij zich in de besloten internet- omgeving van het Portaal bevinden. Een besloten internetomgeving is herkenbaar door de letters https in de URL en een afbeelding van een slotje in de internet-browser. Daarnaast dient de Acceptant met de Beveiligingsmiddelen beveiligde verbindingen op te zetten tussen zijn Betaalpagina en het iDEAL-systeem van de Bank.
- 10.3 De Acceptant en Gebruikers zijn verplicht zorgvuldig met de Beveiligingsmiddelen om te gaan en deze geheim te houden. Indien de Acceptant of diens Gebruiker enige aantekening van de Beveiligingsmiddelen maakt, zal hij dat in zodanige vorm doen dat dit niet voor derden herkenbaar is.

- 10.4 Indien de Acceptant en/of diens Gebruiker weet of vermoedt dat (een van) de Beveiligingsmiddelen aan derden bekend (is) zijn, is hij verplicht dit onmiddellijk aan de klantenservice van de Bank te melden. Deze melding ontslaat de Acceptant niet van de verplichting om de Beveiligingsmiddelen onmiddellijk na constatering te wijzigen. De Bank heeft in voornoemd geval het recht (de toegang tot) iDEAL te blokkeren.
- 10.5 De Acceptant draagt er zorg voor dat ten behoeve van het gebruik van iDEAL recente antivirussoftware, anti-spywaresoftware, firewallsoftware dan wel andere adequate beveiligingsinstrumenten worden gebruikt. Indien de Acceptant een virus, spyware en/of ongeautoriseerde toegang door een derde ontdekt of vermoedt, is de Acceptant verplicht dit onmiddellijk aan de klantenservice van de Bank te melden en alle nodige maatregelen te treffen om schade te voorkomen. Na de melding van de Acceptant heeft de Bank het recht (de toegang tot) iDEAL te blokkeren.
- 10.6 De Bank is bevoegd de gebruiksmogelijkheden van iDEAL te blokkeren om redenen die verband houden met de veiligheid of het vermoeden van niet-toegestaan of frauduleus gebruik van iDEAL. De Bank is niet aansprakelijk voor eventuele schade die de Acceptant door de blokkade lijdt. De Bank deblokkeert de gebruiksmogelijkheden van iDEAL zodra de redenen voor blokkering niet langer bestaan. Bij blokkering van iDEAL stelt de Bank de Acceptant daarvan conform de Voorwaarden Betaaldiensten, op de hoogte tenzij dat informeren veiligheidsoverwegingen zou doorkruisen of verboden is krachtens toepasselijke nationale of internationale wet- en/of regelgeving.

## 11 Storingen en inspecties (audits)

- 11.1 Indien de Acceptant op enig moment constateert dat iDEAL en/of een Beveiligingsmiddel, geheel of gedeeltelijk, niet naar behoren functioneert, is de Acceptant verplicht dit onmiddellijk aan de klantenservice van de Bank te melden. Deze melding ontslaat de Acceptant niet van de verplichting om de Beveiligingsmiddelen na constatering onmiddellijk te wijzigen.

- 11.2 De Bank heeft het recht om (on)aangekondigd audit(s) te laten uitvoeren bij de Acceptant of diens leverancier(s). De Acceptant neemt ten gunste van de Bank een auditrecht op in de overeenkomsten met zijn leveranciers. Er is geen beperking aan het auditrecht van de Bank. Een audit kan worden uitgevoerd door de Bank, een toezichthouder of een door de Bank of toezichthouder aangewezen onafhankelijke auditor. De Acceptant draagt de kosten van de audit indien overtreding van de Overeenkomst, deze Voorwaarden, de Gebruikershandleiding en/of Rules & Regulations iDEAL is geconstateerd.

## 12 Gebruik van iDEAL

- 12.1 Handelsnamen, logo's, waren- en dienstmerken zijn eigendom van of in licentie bij de Bank en worden beschermd door auteursrecht, merkenrecht en/of enig ander intellectueel eigendomsrecht. Voor het gebruik van het iDEAL-logo wordt verwezen naar hetgeen hieromtrent in de Rules & Regulations iDEAL is bepaald.
- 12.2 De Acceptant verkrijgt in het kader van iDEAL uitsluitend een gebruiksrecht op het product, de naam en het logo (Benelux-registratienummer 767615) en de bevoegdheden die in de Overeenkomst worden toegekend. Het gebruiksrecht is niet exclusief en niet overdraagbaar en uitsluitend bestemd voor integratie van iDEAL in de Betaalpagina van de Acceptant.
- 12.3 Met uitzondering van de door Currence iDEAL B.V. in het kader van iDEAL aan de Acceptant ter beschikking gestelde banner, is het de Acceptant niet toegestaan om de handelsnaam 'BNG Bank' of enige afgeleide daarvan te gebruiken in advertenties, reclames, of welke andere (commerciële) uiting dan ook.

## 13 Aansprakelijkheid

Onverminderd het bepaalde in de Voorwaarden Betaaldiensten is de Bank in elk geval niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, die de Acceptant lijdt als gevolg van:

1. een handelen of nalaten van de Acceptant en/of Gebruiker in strijd met deze Voorwaarden of een nalaten van de Acceptant in strijd met artikel 19 van de Algemene Bankvoorwaarden;
2. een onjuiste integratie van iDEAL en/of het niet gebruikmaken van de meest recente versie van iDEAL;
3. een onjuistheid in, vermindering van of vertraging in de door de Afnemer gegeven opdrachten ten gevolge van onbevoegde kennisneming, wijziging en/of verzending hiervan;
4. het niet of niet volledig beschikbaar zijn of gebrekkig functioneren van iDEAL en/of onjuiste, niet actuele of onvolledige informatie en/of berekeningen, tenzij de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de Bank;
5. storingen in (telecommunicatie)apparatuur en programmatuur van de Acceptant of het niet of gebrekkig functioneren en/of het niet beschikbaar zijn van de internet betaalomgeving van de Afnemer;
6. diefstal, vermissing, misbruik, beschadiging, tenietgaan en/of het niet of gebrekkig functioneren van (een van) de Beveiligingsmiddelen; of
7. het niet opvolgen van door de Bank gegeven instructies.

## 14 Informatieplicht

- 14.1 De Acceptant is verplicht zijn gegevens en wijzigingen daarin onmiddellijk in het Portaal te registreren of, indien dit niet mogelijk is, aan de klantenservice van de Bank te melden. De gegevens zoals in het Portaal geregistreerd worden geacht altijd de laatste stand van zaken met betrekking tot de Acceptant weer te geven.
- 14.2 Onverminderd het bepaalde in artikel 13.1, dient de Acceptant de klantenservice van de Bank ten minste drie weken voorafgaand aan de ingangsdatum schriftelijk te informeren omtrent elke verandering ter zake van zijn bedrijf/instelling/organisatie.

## 15 Klachten en bewijs

- 15.1 De Acceptant zorgt voor een deugdelijke klachtenprocedure, waarbij haar Debiteur via e-mail en daarnaast via een andere mogelijkheid voor direct contact (bijvoorbeeld telefoonnummer, chatbox, of ander medium) de Acceptant goed kan bereiken. De Acceptant dient de informatie over de klachtenprocedure op een duidelijke wijze en op een eenvoudig vindbare plaats aan haar Debiteur ter beschikking te stellen.
- 15.2 De Acceptant dient klachten over de uitvoering van de dienstverlening schriftelijk of per e-mail zo spoedig mogelijk aan de Bank mee te delen, doch uiterlijk 3 maanden na uitvoering van de betreffende dienstverlening. Na afloop van deze periode wordt de Acceptant geacht met de geboden uitvoering van de dienstverlening te hebben ingestemd en wordt de Bank geacht te hebben voldaan aan hetgeen is overeengekomen.

# Voorwaarden voor Incassomachtigen

## 1 Definities

De begrippen die in deze Voorwaarden voor Incassomachtigen met een hoofdletter zijn geschreven hebben dezelfde betekenis als de met een hoofdletter gedefinieerde begrippen in de Voorwaarden Online Diensten, tenzij hieronder anders gedefinieerd. Voorts hebben de volgende gedefinieerde begrippen de volgende betekenis:

<b>Beveiligingsmiddelen</b>	De door de Incassant zelf op voorschrift van de Bank gegenereerde beveiligingsmiddelen, zoals gebruikersnaam, wachtwoord, RSA private key en webcertificaten voor o.a. andere Java, PHP en .NET integratie.
<b>Currence</b>	Currence Holding B.V. of een dochter van Currence Holding B.V.
<b>Debetbank</b>	De bank van de Debituur die verantwoordelijk is voor het afgeven van de Incassomachtiging.
<b>Debituur</b>	Een natuurlijk persoon of rechtspersoon die via de website van de Incassant een Machtiging heeft verstrekt.
<b>Gebruiker</b>	Een persoon die namens de Incassant bevoegd is in te loggen en gebruik te maken van het Portaal.
<b>Gebruikershandleiding</b>	De handleiding die de werking van het Portaal beschrijft en instructies bevat die de Incassant dient op te volgen in het kader van Incassomachtigen, zoals van tijd tot tijd gewijzigd.
<b>Incasso-machtiging</b>	Een door de Debituur aan de Incassant online via Incassomachtigen verstrekte Machtiging.
<b>Incasso-machtigen</b>	Product ondersteunt door Currence waarmee de Incassant de Debituur in staat stelt via de eigen besloten internet- bankieromgeving een digitale Incassomachtiging op de website van de Incassant af te geven.
<b>Integratie-documenten</b>	De documenten waarin de technische integratie van Incassomachtigen met de website van de Incassant wordt beschreven, zoals van tijd tot tijd gewijzigd.
<b>Mandate Service Provider (MSP)</b>	Een dienstverlener die het technisch mogelijk maakt Incassomachtigen te integreren in de website van de Incassant via zijn technische omgeving.
<b>Overeenkomst</b>	De tussen de Incassant en de Bank gesloten overeenkomst inzake Incassomachtigen.
<b>Portaal</b>	De gebruikersinterface van Incassomachtigen waarmee de Incassant instellingen van zijn aansluiting voor Incassomachtigen onder meer kan wijzigen en gegevens van digitale incassomachtigingen kan inzien.
<b>Rules &amp; Regulations Incasso-machtigen</b>	De Rules & Regulations Incassomachtigen zoals vastgesteld door Currence Incassomachtigen B.V..

## 2 Algemeen

- 2.1 Op de Overeenkomst zijn deze Voorwaarden voor Incassomachtigen van toepassing. Dit zijn Productvoorwaarden als bedoeld in de Voorwaarden Online Diensten. Op de Overeenkomst zijn ook de Voorwaarden Online Diensten en de Algemene Bank-voorwaarden van toepassing, voor zover daarvan in deze bepalingen niet wordt afgeweken. De Acceptant stemt ermee in dat de Bank nieuwe versies van deze Voorwaarden op elektronische wijze aan de Acceptant kan verstrekken.
- 2.2 De Overeenkomst komt tot stand na een bevestiging van de Bank aan de Acceptant dat Incassomachtigen ten behoeve van de Acceptant is geactiveerd voor het ontvangen van Incassomachtigen.
- 2.3 De Bank is gebonden aan de Rules & Regulations Incassomachtigen. In geval van strijdigheid tussen de Rules & Regulations Incassomachtigen en de Overeenkomst zal de Bank de dienstverlening inzake Incassomachtigen uitvoeren op basis van de Rules & Regulations Incassomachtigen.
- 2.4 De Acceptant dient alle toepasselijke wet- en regelgeving en alle toepasselijke bepalingen uit de Gebruikershandleiding strikt op te volgen.

## 3 Looptijd en beëindiging

- 3.1 De Overeenkomst treedt in werking op de datum van ondertekening door de contractpartijen en wordt aangegaan voor onbepaalde tijd.
- 3.2 De Bank is te allen tijde gerechtigd Incassomachtigen, de Overeenkomst, deze Voorwaarden, de gebruikershandleiding en/ of de Integratiehandleiding met onmiddellijke ingang te wijzigen, op te schorten dan wel te beëindigen zonder tot enige schadevergoeding ter zake gehouden te zijn, in geval de Incassant te kort komt in nakoming van de verplichtingen die uit deze Overeenkomst voortvloeien of indien de Bank daartoe door derden, waaronder de merkhouders, wordt gedwongen.
- 3.3 De Overeenkomst eindigt automatisch bij beëindiging van de Overeenkomst of indien de Incassant 18 maanden geen gebruik maakt van de Overeenkomst.
- 3.4 Na beëindiging van de Overeenkomst is de Incassant verplicht onmiddellijk de koppeling met Incasso-machtigen uit zijn website te verwijderen.

## 4 Dienst Bank en verplichtingen Bank aan Incassant

- 4.1 De dienst houdt in dat de Bank:
1. de Incassant het recht verschaft Incassomachtigen in zijn website als incasso-machtigingsmethode voor Debiteuren aan te bieden;
  2. het transport en de verwerking van machtigingsgegevens verzorgt met betrekking tot de door de Incassant aangeboden autorisatieverzoeken voor Incassomachtigen aan de Bank; en
  3. de status van het verzoek voor Incasso-machtigen levert aan de Incassant;
- 4.2 De Bank verklaart dat een aan de Cliënt getoonde Incassomachtiging steeds voldoet aan de regels die daaraan in het SDD Rulebook zijn gesteld. De Debiteur heeft deze elektronisch bevestigd met de (variabele) gegevens zoals de Bank deze aan de Incassant heeft verstrekt.
- 4.3 De Bank verklaart dat op het moment van afgifte van de Incassomachtiging er geen incassoblokkade bestond op de rekening van de Debiteur. De Debiteur kan, op ieder gewenst moment na afgifte van de Incassomachtiging, een incassoblokkade instellen.
- 4.4 De Bank vrijwaart de Incassant van vorderingen door de Bank van de Debiteur in geval deze de authenticiteit van de incassomachtiging betwist (bijv. door een ingediende MOI) maar waarvan de Incassant een door de Bank van afnemer ondertekende Incassomachtiging kan overleggen die op een later moment niet gewijzigd of ingetrokken is.

## 5 Verplichtingen Incassant

- 5.1 Gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst dient de Incassant:
- A. een Incassocontract te hebben gesloten met de Bank of met een andere bank;
  - B. alle wijzigingen die hij door laat voeren op zijn Incassocontract en welke betrekking hebben op een juiste vermelding van zijn gegevens op de incasso-machtiging onmiddellijk te laten wijzigen op de overeenkomst;
  - C. een Betaalrekening bij de Bank aan te houden; en
  - D. de afgegeven Incassomachtigen van haar debiteuren op te slaan, te beheren, te administreren en te archiveren tot minimaal 14 maanden na de laatste Incasso-opdracht.



- 5.2 De Incassant is verantwoordelijk voor de inhoud en het technisch onderhoud van zijn website en draagt alle kosten daarvan. De Incassant draagt zorg voor de aanschaf van alle aansluitingen, (telecommunicatie) apparatuur en programmatuur die nodig zijn in het kader van Incassomachtigen. De Bank is geen partij bij eventuele overeenkomsten die de Incassant in dat verband met derden dient te sluiten. Indien met voornoemde aanschafkosten zijn gemoeid, komen die voor rekening van de Incassant.
- 5.3 De Incassant integreert Incassomachtigen in zijn website conform de Integratiedocumenten, de Gebruikershandleiding en met behulp van software verstrekt door de Bank. De Incassant is te allen tijde verplicht gebruik te maken van de meest recente versie van Incassomachtigen en zo nodig onmiddellijk zijn integratie te vernieuwen. De kosten van de integratie komen ten laste van de Incassant. Bij de integratie van Incassomachtigen in zijn website en/of bij het gebruik van Incassomachtigen kan de Incassant gebruikmaken van de diensten van een Mandate Service Provider (MSP), onder meer voor het beheren van de integratie en/of de opslag van ontvangen incassomachtigingen. Het gebruikmaken van de diensten van een MSP is voor rekening en risico van de Incassant.
- 5.4 De Bank is geen partij bij de overeenkomst tussen de Incassant en de Debiteur. De Incassant vrijwaart de Bank van elke aansprakelijkheid die het gevolg is van het niet of het niet correct nakomen van enige verplichting uit hoofde van de overeenkomst tussen de Incassant en de Debiteur.
- 5.5 Als de Incassant kosten in rekening brengt aan de Debiteur voor de afgifte van een Incassomachtiging dan is de Incassant verplicht deze kosten voorafgaand aan de afgifte van de incassomachtiging inzichtelijk te maken aan de Debiteur.
- 5.6 De Incassant is verplicht de transactiedata en de persoonsgegevens van de Debiteur goed te beschermen. Het is de Incassant niet toegestaan deze gegevens te publiceren en/of aan derden beschikbaar te stellen zonder de uitdrukkelijke toestemming van de Debiteur.
- 5.7 Het is de Incassant niet toegestaan Incassomachtigen aan de Debiteur aan te bieden voor producten en/of diensten die gerelateerd zijn aan de illegale activiteiten.
- 5.8 Het is de Incassant niet toegestaan technische processen in gang te zetten of te laten voortbestaan waarvan hij redelijkerwijs kan vermoeden dat deze de Bank dan wel de overige gebruikers van Incasso- machtigen hinderen of de dienstverlening van Incasso- machtigen nadelig beïnvloeden. Onder zulke technische processen wordt onder andere, maar niet uitsluitend, bedoeld het verrichten door de Incassant van grote aantallen statusverzoeken ten aanzien van Incasso- machtigen in zeer korte tijd.
- 5.9 De Incassant dient minstens één keer per week het directoryprotocol (ophalen lijst met deelnemende debetbanken) uit te voeren. Het is hem niet toegestaan debetbanken te verwijderen.
- 5.10 De Incassant zal de gegevens die hij verkrijgt vanuit (de bank van) haar Debiteur alleen gebruiken in de context van het incassoproces.
- 5.11 De Incassant dient de eindstatus van de Incasso- machtiging op te halen bij de Bank. De Incassant mag alleen incasseren van de rekening van haar Debiteur indien voor de afgegeven of gewijzigde Incasso- machtiging het bijbehorende Incassomachtigenbericht de status 'Geslaagd' heeft.
- 5.12 De Incassant dient er voor zorg te dragen om bij het wijzigen en bij het intrekken van een Incassomachtiging de juiste eMandate\_ID en Debet IBAN te vermelden. In het geval van wijzigingen dient het 'oude' IBAN ook opgegeven te worden.
- 5.13 De Incassant dient aan haar Debiteur de mogelijkheid te bieden om een Incassomachtiging via een elektronische weg in te laten trekken. Voor de zakelijke Incasso- machtigingen is de Incassant verplicht te faciliteren dat de Debiteur de Incassomachtiging kan intrekken via de eigen besloten internetbankieromgeving van de bank van de Debiteur.
- 5.14 De Incassant is verplicht om het wijzigen en het intrekken van een Incassomachtiging ook via een ander kanaal (bijv. e-mail of brief) dan via het elektronisch kanaal van haar Debiteur te ondersteunen en te administreren.
- 5.15 De Incassant is, indien van toepassing, verplicht om bij het afhandelen van een Melding Onterechte Incasso(MOI) de desbetreffende Incassomachtiging aan te leveren, inclusief wijzigingsdossier.
- 5.16 Als de Incassant gedurende een aaneengesloten periode van 36 maanden niet heeft geïncasseerd voor een Incassomachtiging dan komt deze

Incasso- machtiging automatisch te vervallen. Als de Incassant opnieuw wil gaan incasseren, moet haar Debiteur eerst een nieuwe Incassomachtiging afgeven.

- 5.17 De Incassant dient mee te werken aan informatie-verzoeken in specifieke situaties, die tot nader onderzoek noodzaken met betrekking tot Incassomachtiging.
- 5.18 De Incassant blijft bij inschakeling van een derde partij, te allen tijde verantwoordelijk voor alle verplichtingen zoals deze voor hem gelden met betrekking tot Incassomachtigingen.

## 6 Gebruikers

De Incassant is bevoegd één of meerdere gebruikers aan te wijzen voor het gebruik van het Portaal. De Incassant staat ervoor in dat gebruikers zich houden aan de voorschriften in deze Voorwaarden, de Gebruikershandleiding, de Integratiedocumenten en instructies van de Bank en is aansprakelijk voor de consequenties van niet-naleving daarvan.

## 7 Tarieven

De Incassant is voor het gebruik van Incassomachtigen tarieven aan de Bank verschuldigd. Deze tarieven zijn in de Website opgenomen. De Bank is gerechtigd de tarieven en kosten voor het gebruik van Incasso- machtigen zoals opgenomen in deze Website met onmiddellijke ingang zonder voorafgaande kennisgeving te wijzigen. De meest recente versie van de tarievenbrochure is beschikbaar op de Website.

## 8 Instructies

De Incassant zal alle door de Bank in het kader van Incassomachtigen gegeven (nadere) instructies, waaronder mede begrepen instructies die volgen uit de Rules & Regulations Incassomachtigen en aanwijzingen van bevoegde autoriteiten en toezichthouders opvolgen. Alle kosten ten gevolge van het opvolgen van de instructies komen ten laste van de Incassant.

## 9 Beveiligingsmiddelen

- 9.1 De Incassant is verplicht bij het gebruik van Incassomachtigen gebruik te maken van beveiligingsmiddelen, waarvan de werking is beschreven in de Integratie- documenten. De Incassant is verplicht eigen beveiligingsmiddelen te kiezen en/of aan te schaffen.

Het gebruik door de Incassant van de in de integratie- documenten gegeven voorbeelden van gebruikers- namen en wachtwoorden is niet toegestaan. Kosten die gemoeid zijn met de aanschaf van de beveiligings- middelen komen voor rekening van de Incassant.

- 9.2 Met behulp van beveiligingsmiddelen (gebruikersnaam, wachtwoord) kunnen door de Incassant aangewezen gebruikers in het Portaal komen. Deze beveiligings- middelen zijn strikt persoonlijk en niet overdraagbaar. De Incassant en/of gebruiker(s) dienen te controleren of zij zich in de besloten internetomgeving van het Portaal bevinden. Een besloten internetomgeving is herkenbaar door de letters "https" in de URL en een afbeelding van een slotje in de internetbrowser. Daarnaast dient de Incassant met beveiligingsmiddelen beveiligde verbindingen op te zetten tussen zijn website en het Incassomachtigen- systeem van de Bank.
- 9.3 De Incassant en Gebruikers zijn verplicht zorgvuldig met de beveiligingsmiddelen om te gaan en deze geheim te houden. Als de Incassant of diens gebruiker enige aantekening van beveiligingsmiddelen maakt, zal hij dat in zodanige vorm doen dat dit niet voor derden herkenbaar is.
- 9.4 Als de Incassant en/of diens gebruiker weet of vermoedt dat (een van) de beveiligingsmiddelen aan derden bekend (is) zijn, is hij verplicht dit onmiddellijk aan de klantenservice van de Bank te melden. Deze melding ontslaat de Incassant niet van de verplichting om de beveiligingsmiddelen onmiddellijk na constatering te wijzigen. De Bank heeft in voornoemd geval het recht (de toegang tot) Incassomachtigen te blokkeren.
- 9.5 De Incassant draagt er zorg voor dat ten behoeve van het gebruik van Incassomachtigen recente antivirus- software, anti-spywaresoftware, firewallsoftware of andere adequate beveiligingsinstrumenten worden gebruikt. Indien de Incassant een virus, spyware en/of ongeautoriseerde toegang door een derde ontdekt of vermoedt, is de Incassant verplicht dit onmiddellijk aan de klantenservice van de Bank te melden en alle nodige maatregelen te treffen om schade te voorkomen. Na de melding van de Incassant heeft de Bank het recht (de toegang tot) Incassomachtigen te blokkeren.

- 9.6 De Bank is bevoegd de gebruiksmogelijkheden van Incassomachtigen te blokkeren om redenen die verband houden met de veiligheid of het vermoeden van niet-toegestaan of frauduleus gebruik van Incasso- machtigen. De Bank is niet aansprakelijk voor eventuele schade die de Incassant door de blokkade lijdt. De Bank deblokkeert de gebruiksmogelijkheden van Incassomachtigen zodra de redenen voor blokkering niet langer bestaan. Bij blokkering van Incassomachtigen stelt de Bank de Incassant daarvan op de hoogte behalve als informeren veiligheidsoverwegingen zou doorkruisen of verboden is krachtens toepasselijke nationale of internationale wet- en/of regelgeving.

## 10 Storingen en inspecties (audits)

Zodra de Incassant constateert dat Incassomachtigen en/of een beveiligingsmiddel, geheel of gedeeltelijk, niet naar behoren functioneert, is de Incassant verplicht dit onmiddellijk aan de klantenservice van de Bank te melden. Deze melding ontslaat de Incassant niet van de verplichting om de beveiligingsmiddelen na constatering onmiddellijk te wijzigen.

## 11 Gebruik van incassomachtigen

- 11.1 Handelsnamen, logo's, waren- en dienstmerken zijn eigendom van of in licentie bij de Bank en worden beschermd door auteursrecht, merkenrecht en/of enig ander intellectueel eigendomsrecht. Voor het gebruik van het Incassomachtigen- logo wordt verwezen naar wat hierover in de Integratiedocumenten is bepaald.
- 11.2 De Incassant verkrijgt in het kader van Incasso- machtigen uitsluitend een gebruiksrecht op het product, de naam en het logo en de bevoegdheden die in de overeenkomst worden toegekend. Het gebruiks- recht is niet exclusief en niet overdraagbaar en uitsluitend bestemd voor integratie van Incasso- machtigen in de website van de Incassant.

## 12 Aansprakelijkheid

Onverminderd het bepaalde in de Voorwaarden Betaal- diensten is de Bank in elk geval niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, die de Incassant lijdt als gevolg van:

1. een handelen of nalaten van de Incassant en/of gebruiker in strijd met deze voorwaarden of een nalaten van de Incassant in strijd met artikel 19 van de Algemene Bankvoorwaarden;
2. een onjuiste integratie van Incassomachtigen en/of het niet gebruikmaken van de meest recente versie van Incassomachtigen;
3. een onjuistheid in, vermindering van of vertraging in de door de Debitur gegeven opdrachten ten gevolge van onbevoegde kennisneming, wijziging en/of verzending hiervan;
4. het niet of niet volledig beschikbaar zijn of gebrekkig functioneren van Incassomachtigen en/of onjuiste, niet actuele of onvolledige informatie en/ of berekeningen, tenzij de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de Bank;
5. storingen in (telecommunicatie)apparatuur en programmatuur van de Incassant of het niet of gebrekkig functioneren en/of het niet beschikbaar zijn van de internet-betalomgeving van de Debitur;
6. diefstal, vermissing, misbruik, beschadiging, tenietgaan en/of het niet of gebrekkig functioneren van (een van) de beveiligingsmiddelen; of
7. het niet opvolgen van door de Bank gegeven instructies.

## 13 Informatieplicht

- 13.1 De Incassant is verplicht zijn gegevens en wijzigingen daarin onmiddellijk in het Portaal te registreren of, als dit niet mogelijk is, aan de klantenservice van de Bank te melden. De gegevens zoals in het Incassomachtigen Portaal geregistreerd worden geacht altijd de laatste stand van zaken met betrekking tot de Incassant weer te geven.
- 13.2 Onverminderd het bepaalde in artikel 13.1, dient de Incassant de klantenservice van de Bank ten minste drie weken voorafgaand aan de ingangsdatum schriftelijk te informeren over elke relevante verandering ter zake van zijn bedrijf/instelling/ organisatie.

## **14 Klachten en bewijs**

- 14.1 De Incassant zorgt voor een deugdelijke klachten-procedure, waarbij haar Debiteur via e-mail en daar- naast via een andere mogelijkheid voor direct contact (bijvoorbeeld telefoonnummer, chatbox, of ander medium) de Incassant goed kunnen bereiken. De Incassant dient de informatie over de klachten- procedure op een duidelijke wijze en op een makkelijk vindbare plaats aan haar Debiteur ter beschikking te stellen.
- 14.2 De Incassant dient haar eigen klachten over de uitvoering van de dienstverlening door de Bank schriftelijk of per e-mail zo spoedig mogelijk aan de Bank mee te delen, doch uiterlijk drie maanden na uitvoering van de betreffende dienstverlening. Na afloop van deze periode wordt de Incassant geacht met de geboden uitvoering van de dienstverlening te hebben ingestemd en wordt de Bank geacht te hebben voldaan aan hetgeen is overeengekomen.



Postbus 30305  
2500 GH Den Haag  
070 - 3750 750  
[www.bngbank.nl](http://www.bngbank.nl)

BNG is een handelsnaam  
van BNG Bank N.V., statutair  
gevestigd te Den Haag,  
KvK-nummer 27008387