

Algemene voorwaarden voor (acquiring) overeenkomsten met verkopers op afstand

1. Algemeen
2. Overige definities
3. Kaartacceptatie door de CP
4. Betalingstoezegging aan de CP
5. Autorisatie
6. Aanlevering der transactie
7. Elektronische overdracht
8. Betaling door B+S, afrekening
9. Servicevergoeding
10. Reclamaties, recht op chargeback
11. Restitutie/creditering van de kaarthouder door de CP
12. Verwijzing naar acceptatie
13. Informatieplicht, controle, inschakeling van derden
14. Documentatie en bewaarplicht
15. Looptijd; recht tot opzegging van B+S; opschorting
16. Exclusiviteit
17. Geheimhouding, bescherming van de privacy
18. Aansprakelijkheid
19. E-commerce
20. Overige

1. Algemeen

B+S Card Service GmbH (hierna te noemen “B+S”) neemt als toegelaten acquirer van diverse creditcard organisaties ter dienstverlening aan handels- en dienstverlenende ondernemingen de verplichting op zich, om de als gevolg van een rechtmatig gebruik van creditcards ontstane betalingsverplichtingen te voldoen, en int de desbetreffende betalingen bij de kaartuitgevers. De contractpartner (hierna te noemen “CP”) wenst ter vergroting van de omzetmogelijkheden haar klanten de mogelijkheid te bieden om bij verkopen op afstand met een creditcard te betalen.

Partijen zijn ervan op de hoogte, dat de toelating van creditcard betalingen bij de verkoop op afstand gepaard gaat met een bijzonder hoog risico van frauduleus gebruik ervan, omdat niet fysiek kan worden gecontroleerd of de klant daadwerkelijk eigenaar is van de desbetreffende creditcard, noch of de handtekening en eventueel de foto overeenkomen. Het toelaten van dergelijke betalingen is daarom in economisch opzicht slechts

mogelijk, indien alle mogelijkheden ter voorkoming van misbruik benut zijn. De grootste verantwoordelijkheid ligt in dit geval bij de CP, omdat deze direct contact met de klanten heeft en per geval kan beslissen of, gezien de omstandigheden van de bestelling, ongeacht het risico van frauduleus gebruik, een creditcard betaling dient te worden toegelaten. Volgens de wereldwijd geldende reglementen van de kaartorganisaties heeft een chargeback (‘terugdraaiing’) van creditcardbetalingen bij de verkoop op afstand steeds plaats, indien de kaarthouder betwist dat hij/zij de opdracht tot debitering van de bij de kaart behorende rekening gegeven heeft. De chargeback dient te worden uitgevoerd, omdat de kaartuitgever bij gebrek aan een persoonlijk ondertekende instructie (betalingsbewijs) de opdracht van de kaarthouder niet met een document kan staven.

Bij een dergelijke chargeback dient B+S het gedebiteerde bedrag aan de kaartuitgever terug te betalen, zelfs indien de CP overige aanwijzingen betreffende de identiteit van de besteller kan voorleggen.

Het zelfs na het nemen van maatregelen tegen misbruik resterende risico leidt derhalve tot aanzienlijk hogere betalingsverliezen dan bij de klassieke creditcard betalingen. B+S is bereid, tegen een evenredig hogere vergoeding dit risico op zich te nemen, voorzover het betalingsverlies niet aan de CP kan worden toegerekend (deze vorm van overeenkomst wordt hier aangeduid als "**overeenkomst voor de verkoop op afstand met betalingstoezegging ook in geval van betwisting van het verlenen van de opdracht**"). De CP heeft echter de keuze om dit risico zelf te dragen en de dienovereenkomstig lagere vergoeding te betalen (deze vorm van overeenkomst wordt hier aangeduid als "**overeenkomst voor de verkoop op afstand zonder betalingstoezegging bij betwisting van het verlenen van de opdracht**").

Op het onderhavige contract is de door de CP gekozen contractvorm van toepassing.

Er wordt rekening gehouden met het feit, dat kaartorganisaties in de e-commerce bijzondere procedures ter beveiliging tegen misbruik aanbieden, in het bijzonder door een verificatie van de besteller. Een dergelijke procedure, mits toegelaten door B+S, wordt hier aangeduid als "**bijzondere veiligheidsprocedure**" (de opgave van de veiligheidscode valt echter niet onder een bijzondere veiligheidsprocedure in deze betekenis). B+S biedt een overeenkomst voor de verkoop op afstand met betalingstoezegging ook in geval van betwisting van het verlenen van de opdracht met inachtneming van de volgende voorwaarden tegen een lagere vergoeding aan, indien de CP een bijzondere veiligheidsprocedure toepast.

De overeenkomst wordt hetzij voor de e-commerce, hetzij voor mailorders afgesloten. Indien

overeenkomsten voor zowel de e-commerce als voor mailorders worden afgesloten, ontvangt de CP voor elke verkoopvariant een ander contractpartnernummer.

2. Overige definities

In deze overeenkomst betekent:

Autorisatie bij een verkoop op afstand de op verzoek van de CP door B+S verstrekte mededeling, dat een transactie voor een bepaald bedrag met een bepaalde creditcard mogelijk is;

BGB is het Duitse Burgerlijk Wetboek;

E-Commerce een verkoop op afstand waarbij de verstrekking van de betalingsopdracht door het debiteren van een creditcardrekening geschiedt via het internet;

Elektronische overdracht de technische procedure met behulp waarvan de CP en B+S met het oog op de afwikkeling van de kaartomzetten elektronisch communiceren en die B+S uitdrukkelijk heeft toegelaten en gespecificeerd voor de CP;

Verkoop op afstand overeenkomsten aangaande prestaties, waarbij de verstrekking van de opdracht tot betaling door het debiteren van een creditcardrekening geschiedt via het internet, de post, telefax of telefoon, ook indien deze niet vallen onder de definitie van overeenkomsten op afstand van § 312b BGB;

Internet het internet als zodanig en alle open netwerken en vergelijkbare methodes voor datatransmissie over lange afstand;

Kaarthouder de persoon op wiens naam een creditcard uitgegeven werd;

Kaartnummer het uit meerdere cijfers bestaande getal, dat in de creditcard is gedrukt en dat verwijst naar de betreffende kaartrekening;

Kaartorganisaties organisaties zoals Visa International, Mastercard Inc., Maestro International en JCB International, die betaalsystemen exploiteren en licenties verlenen aan kaartuitgevers en acquirers met betrekking tot de in deze overeenkomst opgenomen creditcards;

Veiligheidscode het uit drie of vier cijfers bestaande getal, dat behalve het kaartnummer op de kaart is gedrukt (over het algemeen op de plek voor handtekeningen aan de achterzijde van de kaart);

Kaartuitgever de bank of de onderneming, die een creditcard uitgegeven heeft;

Creditcards alle volgens de reglementen van de kaartorganisaties uitgegeven credit - en debitcards en andere uitdrukkelijk in de overeenkomst opgenomen betaalinstrumenten, waarbij de

gebruiker in plaats van een contante betaling een opdracht verstrekt tot debitering van zijn/haar creditcardrekening;

Credit card data het kaartnummer, de geheimcode, de geldigheidsdatum en het te betalen bedrag, evenals, indien door B+S voor het desbetreffende geval voorgeschreven, de naam en het adres van de kaarthouder;

Prestaties de door de CP te verrichten leveringen van goederen en/of diensten, die door middel van een creditcard betaald worden of gaan worden;

Mailorder een verkoop op afstand waarbij de verstrekking van de betalingsopdracht door het debiteren van een creditcardrekening geschiedt via post, fax of telefoon;

Aanlevering der transactie het verzoek tot betaling van de CP aan B+S, dat plaatsvindt door de aanlevering van de datasets bij B+S conform de bepalingen der overeenkomst.

3. Kaart acceptatie door de CP

3.1 Bij de verkoop op afstand is de CP niet gehouden, de betaling van prestaties met een creditcard in het algemeen of in het individuele geval toe te staan. De CP zal de creditcardbetaling niet toestaan, indien de omstandigheden van het gebruik aanleiding geven tot het vermoeden, dat sprake zou kunnen zijn van een frauduleus gebruik.

3.2 De CP zal aan eenieder die met toestemming van de CP met een creditcard betaalt, de desbetreffende prestatie tegen dezelfde prijzen en voorwaarden leveren als aan klanten die op een andere wijze betalen.

3.3 De acceptatie van de creditcard ter betaling en het daarmee samenhangende opvragen van de kaartdata bij de besteller mag enkel geschieden met het oog op de betaling van geleverde of nog te leveren prestaties van de CP.

3.4 Indien een verplichte Bijzondere Veiligheidsprocedure wordt ingevoerd, is de acceptatie van de desbetreffende creditcard ter betaling enkel toegestaan, indien de CP de procedure toepast.

3.5 De CP is niet gerechtigd creditcards ter betaling aan te nemen voor prestaties

a) die niet voor eigen rekening of in opdracht van derden geleverd worden;

b) die niet plaatsvinden binnen het kader van de normale bedrijfsvoering van de CP; hieraan mogen met name geen kredietverstrekkingen of andere geldbetalingen ten grondslag liggen;

c) die tot onderwerp hebben of verbonden zijn met volgens het geldende recht onder de jeugdbescherming vallende obscene, pornografische, wederrechtelijke of onzedige inhoud of handleidingen voor de productie van wapens of explosieven. Voor uitzonderingen op het

voorgaande is voorafgaande schriftelijke toestemming van B+S vereist, die naar goeddunken van B+S en slechts dan gegeven wordt, indien de prestatie in kwestie niet in strijd is met de wet of de goede zeden.

3.6 Creditcards mogen niet worden gebruikt ter voldoening van een niet-inbare vordering of ter betaling van een niet gehonoreerde cheque. Bij gebruik in geval van terugkerende prestaties (bijv. abonnementen) is het niet toegestaan om er deelbetalingen voor eenmalige prestaties en financieringskosten mee af te rekenen;

3.7 De CP mag geen creditcards ter betaling van een bestelling aannemen, indien de onder punten a t/m c genoemde kenmerken aanwezig zijn (een dergelijke bestelling wordt in deze overeenkomst beschouwd als een **"ongewone bestelling"**):

a) Dezelfde besteller heeft tijdens twee op elkaar volgende kalenderdagen afzonderlijk of in meerdere bestellingen samen met de desbetreffende bestelling

- (i.) meer dan vijf (5) identieke artikelen of diensten besteld; of
- (ii.) ter levering aan adressen buiten de Europese Unie bestellingen van meer dan € 1500,- gedaan; of
- (iii.) bestellingen van meer dan € 3.500,- gedaan; of
- (iv.) meer dan een kaartnummer gebruikt.
- (v.)

b) Tijdens twee kalenderdagen zijn onder opgave van hetzelfde e-mailadres bestellingen gedaan door verschillende bestellers.

c) Bij de opgave van het e-mail adres van een besteller met een nationaal domein (.de, .at, .ch, .uk, .fr, .it enz.) wijkt het land van het leveradres af van het land van het desbetreffende domein.

3.8 Indien het opgegeven adres van de besteller en het leveradres niet identiek zijn, vormt dit een van

de belangrijkste indicaties voor een mogelijk misbruik. Indien de CP ter vermijding van omzetverliezen of om andere redenen besluit bij een dergelijke bestelling toch betaling met een creditcard toe te staan, draagt de CP in ieder geval het risico van chargebacks wegens betwisting van de opdrachtverstrekking (art. 10.3a). Dit geldt ook indien de CP het type "overeenkomst voor de verkoop op afstand met betalingstoezegging" had gekozen.

3.9 Bij bestellingen die betaald werden met een creditcard mag de CP na de autorisatieaanvraag geen wijziging van het leveradres meer toestaan.

3.10

B+S is gerechtigd, door middel van een schriftelijke mededeling aan de CP met een termijn van

minimaal een maand, de onder 3.7 opgesomde kenmerken te wijzigen of aan te vullen of de lijst met ongewone bestellingen uit te breiden, indien B+S deze wijziging redelijkerwijs noodzakelijk acht op grond van mogelijke misbruikpraktijken.

4. Betalingstoezegging aan de CP

4.1 B+S verplicht zich, met inachtneming van in art.8 het gestelde en onder voorbehoud van het in art.10 genoemde chargeback-recht, tot betaling van het bedrag ter hoogte waarvan de kaarthouder ten laste van diens kaartrekening een opdracht tot betaling verstrekt heeft, indien bovendien aan alle navolgende voorwaarden (en niet slechts aan enkele daarvan) is voldaan:

a) De aanname ter betaling was volgens het in art.3 gestelde toelaatbaar,

b) de desbetreffende prestatie werd niet op een andere manier betaald,

c) de betalingsopdracht van de kaarthouder werd op de door de CP aangewezen wijze (hetzij e-commerce, hetzij mailorder) verstrekt,

d) de creditcard was volgens de opgave van de besteller geldig, d.w.z. de transactiedatum valt binnen de geldigheidsduur van de creditcard,

e) de CP heeft de veiligheidscode bij de besteller opgevraagd en verkregen en samen met de autorisatieaanvraag aan B+S doen toekomen,

f) aan de CP is geen informatie verstrekt met betrekking tot de ongeldigheid van de creditcard via een stoplijst of een andere mededeling,

g) de CP heeft de volledige naam en het adres van de opgegeven kaarthouder genoteerd,

h) bij de verstrekking van een betalingsopdracht ten laste van de creditcardrekening via post of fax bevat de opdracht de handtekening van de opgegeven kaarthouder,

i) de CP heeft van B+S een autorisatie voor de desbetreffende transactie ontvangen; bij terugkerende betalingen wordt elke betaling behandeld als afzonderlijke transactie, waarvoor bij opeisbaarheid steeds een autorisatie is vereist,

j) de prijs is uitgedrukt in euro of een andere volgens de overeenkomst toegelaten valuta,

k) de CP heeft de kaarthouder de volledige naam en het adres van de CP, inclusief het internetadres en het e-mailadres verstrekt, en zich aan de kaarthouder eenduidig als de verantwoordelijke contractpartner gepresenteerd,

l) De CP heeft de kaarthouder een volledige, correcte en leesbare beschrijving van de aangeboden prestatie ter beschikking gesteld of deze eenvoudig toegankelijk gemaakt,

m) de CP heeft diens algemene voorwaarden aan de kaarthouder getoond of deze eenvoudig toegankelijk gemaakt, en wel op een dergelijke wijze, dat de kaarthouder op de hoogte kan zijn van alle wezenlijke voorwaarden, inclusief een recht van herroeping of teruggave, van export- of leeftijdsbeperkingen, van andere beperkingen met betrekking tot het gebruik of de koop en van alle andere belangrijke omstandigheden, die redelijkerwijs nodig zijn om een verstandige beslissing te treffen aangaande de koop van de desbetreffende prestatie,

n) de CP heeft schriftelijk of via e-mail een opdrachtbevestiging en/of rekening voor de betaling der prestatie opgesteld met de mededeling dat de kaarthouder op zijn/haar kaartrekening gedebiteerd wordt; het kaartnummer, de geheimcode, en de geldigheidsduur mogen uit veiligheidsoverwegingen niet voorkomen op deze bevestiging,

o) op zijn laatst binnen 10 (tien) dagen na de levering van de prestatie of 20 (twintig) dagen na de ontvangst der autorisatie van B+S, welke de vroegste van deze twee termijnen is, ontvangt B+S een verzoek tot betaling; het verzoek tot betaling kan slechts geschieden door middel van een aanlevering der transactie overeenkomstig de voorschriften van art. 6.

4.2 B+S is gerechtigd, echter niet verplicht, de in art. 4.1 genoemde voorwaarden voor betaling te toetsen.

4.3 De CP voert maatregelen uit ter vermindering van misbruik (inclusief de vermindering van misbruik van creditcards), die B+S in het algemeen of in het individuele geval naar redelijkheid en billijkheid noodzakelijk acht en aan de CP mededeelt. De CP is gehouden bijzondere procedures ter vermindering van misbruik te hanteren, indien deze door een kaartorganisatie bindend ingevoerd werden en door B+S aan de CP medegedeeld zijn. De CP draagt de kosten van een dergelijke procedure.

4.4 B+S verricht een betaling als bedoeld in art.4.1 niet ter voldoening van de vordering van de CP jegens de kaarthouder of de besteller. Om voor B+S de inning van de betreffende betalingen door de kaartuitgevers (direct of via de kaartorganisaties) mogelijk te maken of te vereenvoudigen, cedeert de CP reeds nu alle vorderingen jegens de kaarthouder en de besteller uit hoofde van prestaties die hun grond vinden in het gebruik van een creditcard, evenals mogelijke vorderingen jegens de kaartuitgever die ontstaan in verband met het bedoelde gebruik van de creditcard, aan B+S. B+S aanvaardt deze cessie. De cessie treedt in werking op het moment van aanlevering van de transacties bij B+S.

5. Autorisatie

5.1 Bij iedere autorisatieaanvraag van de CP dienen de door B+S opgevraagde data aangeleverd te worden. De data dienen qua inhoud, vorm en aanleveringswijze aan de door B+S voor de CP

vastgelegde voorschriften te beantwoorden. Indien een autorisatie voor de transactie wordt verleend, deelt B+S de CP een autorisatiecode mee.

5.2 Bij iedere autorisatieaanvraag dient op de door B+S voorgeschreven wijze waarheidsgetrouw te worden opgegeven of het een e-commerce- of mailorder transactie betreft, door opgave van het desbetreffende contractpartnernummer.

6. Aanlevering der transactie

6.1 Het verzoek tot betaling door de aanlevering der transactie dient te geschieden door de overdracht aan B+S van de dataset voor de betreffende transactie, die qua inhoud, vorm en aanleveringswijze beantwoordt aan de door B+S voor de CP vastgelegde voorschriften.

6.2. De aanlevering van een transactie is slechts toegestaan voor transacties, waarvoor van tevoren een autorisatie werd verkregen. Per geval kan ter vrije beoordeling van B+S worden overeengekomen, dat de autorisatie en de

daaropvolgende verwerking van de geautoriseerde transactie bij B+S geschieden in één verwerkingshandeling, op voorwaarde dat na het verwachte verloop de prestatie van de CP binnen twee werkdagen en zonder een latere wijziging van het in rekening gebrachte bedrag wordt geleverd.

7. Elektronische overdracht

7.1. Voorzover niet anders overeengekomen werd, mogen autorisatie en aanlevering der transactie enkel via de elektronische overdracht geschieden.

7.2 De CP zal B+S mededelen welke procedure voor de elektronische overdracht dient te worden toegepast. De desbetreffende procedure mag slechts worden gebruikt, nadat toestemming van B+S werd verkregen. B+S staat op grond van deze overeenkomst echter niet in voor een juist functioneren van de procedure. De kosten (inclusief de kosten van de leiding) en het risico van een slecht functioneren van de elektronische overdracht

draagt de CP. Deze dient continu zorg te dragen voor een goed functioneren van de apparaten, de leidingen, de informatiedragers of andere bij de data-overdracht gebruikte installaties. Mogelijke verplichtingen van B+S uit hoofde van een andere overeenkomst, waarbij B+S hard- of software voor de elektronische overdracht in koop- of huurvorm ter beschikking stelt en/of onderhoud, blijven onverminderd van kracht.

7.3 Voor wat betreft haar eigen personeel en ruimtes, met inbegrip van de door haar ingeschakelde personen (bijv. een internet provider), garandeert de CP dat geen misbruik mogelijk is van de creditcard data of van de elektronische overdracht, bijv. door manipulatie bij het invoeren der data. Bij de invoering van de data dient de handleiding van de producent nauwkeurig te worden gevolgd. Indien de CP kennis krijgt van mogelijk misbruik bij de elektronische overdracht, dient zij B+S hiervan onverwijld op de hoogte te stellen.

8. Betaling door B+S, afrekening

8.1 B+S verricht een conform art. 4.1 verschuldigde betaling na aftrek van de servicevergoeding conform art. 9. Indien niet anders overeengekomen werd, geschiedt de betaling als volgt:

- a) in geval van dagelijkse betalingen binnen vier (4) bankwerkdagen na de dag der registratie bij B+S;
- b) in geval van wekelijkse of maandelijkse betalingen twee (2) bankwerkdagen na de dag der registratie bij B+S;

Als bankwerkdagen gelden deze in Frankfurt am Main.

8.2 Als dag der registratie bij B+S geldt de eerste werkdag na de dag waarop de transactie aangeleverd wordt, indien de aanlevering der transactie voor 16.00 uur van deze dag geschiedt, en de tweede werkdag na de dag waarop de

transactie aangeleverd wordt, indien de aanlevering der transactie na 16.00 uur van deze dag geschiedt. In het geval van wekelijkse of maandelijkse betalingen wordt de in de voorgaande zin vermelde dag waarop de transactie aangeleverd werd, vervangen door de door B+S vastgestelde wekelijkse, resp. maandelijkse afrekeningsdag.

8.3 Indien in de overeenkomst een “**betalingstermijn**” werd overeengekomen, geldt voor de toepassing van art. 8.1 als dag der registratie bij B+S de volgens art. 8.2 bepaalde dag, te vermeerderen met de als betalingstermijn overeengekomen periode.

8.4 De betaling geschiedt in euro of in de in de overeenkomst terzake overeengekomen valuta. Transacties in een andere valuta worden omgerekend volgens de koers van de transactievaluta op de werkdag voor de dag der registratie.

8.5 De CP dient de betalingen en afrekeningen van B+S onverwijld te controleren op juistheid en volledigheid. Reclamaties kunnen enkel schriftelijk worden ingediend binnen een fatale termijn van 28 dagen na ontvangst der betaling (boekingsdatum) door de CP. Na het verstrijken van de termijn wordt de afrekening of betaling geacht te zijn goedgekeurd door de CP. Latere reclamaties zijn uitgesloten. B+S wijst de CP bij de afrekening op deze gevolgen. Het verstrijken van de termijn sluit een correctie door B+S niet uit.

8.6 Tot zekerheid van toekomstige chargeback vorderingen is B+S gerechtigd, een door haar vastgesteld adequaat deel van de transactiesom gedurende een periode van maximaal zeven (7) maanden na de aanlevering der transactie te reserveren. Over het gereserveerde bedrag wordt rente vergoed conform de Duitse basisrentevoet (§ 247 BGB).

9. Servicevergoeding

9.1 B+S ontvangt van de CP een servicevergoeding voor de door haar verleende diensten (met een deel van deze vergoeding corresponderende bedragen dient B+S te betalen aan de kaartorganisaties en de kaartuitgevers). Deze in de overeenkomst vastgestelde servicevergoeding bestaat uit een commissie (percentage) en/of een per transactie te heffen transactievergoeding, evenals uit een extra servicevergoeding, bijv. voor crediteringen, annuleringen van transacties, chargebacks etc. Alle vergoedingen aan B+S gelden exclusief btw.

9.2 Het uit de toepassing van het commissiepercentage op de transactiesom resulterende bedrag, de overige te betalen servicevergoedingen en de daarover verschuldigde btw worden in mindering gebracht op het bedrag dat conform art. 4.1 aan de CP betaald dient te worden. Voornoemde bedragen kunnen ook worden verrekend met op een later tijdstip aan de CP te verrichten betalingen. Voorzover een directe verrekening niet mogelijk is, betaalt de CP de

verschuldigde servicevergoeding op verzoek aan B+S.

9.3 De overeengekomen servicevergoeding geldt op basis van het door de CP bij het sluiten der overeenkomst of bij een overeengekomen verandering opgegeven gemiddeld transactiebedrag per maand (totale waarde van alle transacties gedeeld door het aantal transacties). Indien dit bedrag gedurende meer dan een maand niet gehaald wordt, kan B+S een aangepaste hogere servicevergoeding of een afzonderlijke transactievergoeding vaststellen.

9.4 De CP draagt de kosten van het hanteren van een Bijzondere Beveiligingsprocedure (inclusief de overdrachtkosten) die binnen het bereik van de CP liggen. Voor zover en zo lang als een Bijzondere Beveiligingsprocedure volgens een redelijke inschatting van B+S misbruik door bestellingen van personen die geen kaarthouder zijn, in wezen

uitsluit en de CP als contracttype een "Overeenkomst voor verkopen op afstand met betalingstoezegging ook bij betwisting van de opdrachtverstrekking" gekozen heeft, biedt B+S de servicevergoeding aan die aan vergelijkbare ondernemingen die voor een "Overeenkomst voor verkopen op afstand zonder betalingstoezegging bij betwisting van de opdrachtverstrekking" hebben gekozen, gewoonlijk wordt aangeboden.

9.5 B+S is gerechtigd om gedurende de looptijd van de overeenkomst de servicevergoeding redelijkerwijs aan te passen indien wezenlijke kostenfactoren veranderd zijn. Dit geldt met name indien de kaartorganisaties nieuwe of gewijzigde regels en/of vergoedingen invoeren. B+S stelt de CP schriftelijk op de hoogte van de wijziging.

10. Reclamaties, recht op chargeback

10.1 Reclamaties en kritiek van kaarthouders met betrekking tot de prestaties van de CP dient de CP direct met de kaarthouder te regelen.

10.2 B+S is onbeperkt gerechtigd om met betrekking tot verrichte betalingen een chargeback uit te voeren, indien (a) er conform art. 4.1 geen betalingsverplichting bestaat of bestond, of (b) er geen betalingsverplichting bestaat van de creditcardhouder of de besteller jegens de CP, of (c) er om een andere reden in de verhouding tussen de CP en de kaarthouder resp. de besteller geen vordering tot betaling van B+S jegens de kaartuitgever of van de kaartuitgever jegens de kaarthouder bestaat. Hetzelfde geldt ook, indien deze verplichting tot betaling, resp. deze vordering tot betaling is weggevallen.

De CP is gehouden op verzoek aan te tonen, dat aan de voorwaarden voor de betalingsverplichting conform art. 4.1, voorzover deze liggen in de bedrijfs sfeer van de CP, is voldaan.

10.3 B+S is voorts gerechtigd een chargeback uit te voeren, indien de kaarthouder een restitutie van de debitering op diens kaartrekening verlangt, of betaling weigert en de kaarthouder binnen zes

maanden na diens debitering of na het tijdstip waarop de prestatie aan de kaarthouder geleverd werd of had moeten worden, schriftelijk verklaart:

- a) dat noch hij, noch een door hem gevolmachtigd persoon de betalingsopdracht door middel van debitering van zijn kaartrekening gegeven heeft; of
- b) dat de prestatie geheel niet, of niet op het afgesproken leveradres, of niet op het afgesproken tijdstip geleverd werd, bij een dienstverlening omdat de CP de prestatie niet wilde of kon leveren; of
- c) dat de prestatie niet overeenkwam met een op het tijdstip van koop voorhanden schriftelijke beschrijving en de kaarthouder de zaak aan de CP teruggestuurd, of de dienstverlening opgezegd heeft; of
- d) dat een levering in gebrekkige of beschadigde toestand gearriveerd is,

tenzij bij a) sprake is van een geval als in art. 10.4 genoemd, of bij b) tot en met d) de CP binnen 30 dagen na een verzoek daartoe van B+S het bewijs levert van een deugdelijke prestatie door het voorleggen van bescheiden.

10.4 Er bestaat geen recht op een chargeback conform art. 10.3a),

a) indien bij de verstrekking van de opdracht een door B+S hiertoe toegelaten Bijzondere Veiligheidsprocedure gehanteerd werd en uit deze procedure blijkt, dat de kaarthouder de verstrekker van de opdracht was,

b) indien de CP de contractvariant "Overeenkomst voor verkopen op afstand met betalingstoezegging ook bij betwisting van de opdrachtverstrekking" gekozen heeft, de CP de volledige documentatie van de bestelling conform art. 14.1 voorlegt en hieruit blijkt dat de besteller (ook indien diens identiteit niet meer vaststelbaar is) een opdracht heeft verstrekt om de bewuste kaartrekening te

debiteren. Het recht op chargeback bestaat onverkort, indien de CP wist of bij de uitoefening van de gebruikelijke zorgvuldigheid had moeten weten dat de opdracht niet was verstrekt door de kaarthouder.

10.5 Indien een chargeback rechtsgeldig is uitgevoerd, dient de CP zich met de vordering tot betaling rechtstreeks tot de kaarthouder te richten.

10.6 Het recht van B+S op chargeback wordt niet beperkt door de afgifte van een autorisatiecode. In geval van een chargeback kan de CP zich niet beroepen op het wettelijk geregelde verrijktingsrecht (met name de §§ 814, 818 lid 3 van het Duitse Burgerlijk Wetboek).

10.7 Een chargeback geschiedt ten bedrage van het factuurbedrag van de desbetreffende vordering, exclusief de voor een chargeback te betalen vergoeding. Het bedrag van de chargeback kan

worden verrekend met openstaande vorderingen van de CP. Indien geen mogelijkheid tot verrekening bestaat, dient de CP het terug te boeken bedrag direct te betalen. Na de afwikkeling van alle verplichtingen van de CP cedeert B+S een eventuele aan de chargeback ten grondslag liggende vordering van de CP jegens de kaarthouder en de besteller terug aan de CP. De CP heeft geen recht op restitutie van de servicevergoeding voor voornoemde transactie, aangezien B+S de daarmee verband houdende dienstverlening verricht heeft.

10.8 In het geval van een chargeback van een enkele transactie, die een deel vormt van terugkerende betalingen, is B+S gerechtigd een chargeback voor alle andere transacties van de CP met de bewuste klant uit te voeren, zo lang de CP niet heeft aangetoond dat de voorwaarden voor een chargeback bij deze andere transacties niet aanwezig zijn.

11. Restitutie/creditering van de kaarthouder door de CP

11.1 Restituties voor prestaties waarvoor de CP uit hoofde van deze overeenkomst van B+S betaling heeft verlangd of gekregen, mag de CP enkel uitvoeren door middel van een creditering. Contante of girale betalingen aan de kaarthouder zijn niet toegestaan. Crediteringen voor nog niet vooraf bij B+S ingediende transacties zijn niet toegestaan.

11.2 In het kader van de Elektronische Overdracht dienen de voor crediteringen bestaande instructies opgevolgd te worden.

11.3 De CP is gehouden het bedrag van de creditering en de daardoor ontstane kosten aan B+S te betalen. B+S is gerechtigd het te betalen bedrag te verrekenen met opeisbare vorderingen op de CP.

11.4 Op voorwaarde dat betaling geschiedt conform art. 11.3, verstrekt B+S de kaartuitgever de

opdracht om het crediteringsbedrag op de rekening van de kaarthouder bij te laten schrijven.

12. Verwijzing naar acceptatie

De CP zal de merktekens die verwijzen naar de acceptatie van creditcards op of in zijn internetpagina's, offertes (bijv. catalogus) en reclamebrochures duidelijk zichtbaar maken.

13. Informatieplicht, controle, inschakeling van derden

13.1 De basisgegevens in deze overeenkomst dienen door de CP volledig en waarheidsgetrouw ingevuld te worden. Wijzigingen dienen terstond aan B+S medegedeeld te worden, in het bijzonder

- a) wijzigingen van de aard van het assortiment
- b) vervreemding of verpachting van het bedrijf of enige andere vorm van wijziging van eigenaar
- c) wijzigingen van de rechtsvorm of van de naam
- d) wijzigingen van het adres of van de bankinstelling.

13.2 De CP dient B+S de door B+S gevraagde documenten met betrekking tot de CP (bijv. uittreksel uit het handelsregister, uittreksels uit andere registers, bedrijfsregistratie, statuten, print-out van de te gebruiken internetpagina's) ter beschikking te stellen, bij documenten in een andere taal dan Duits of Engels samen met een vertaling. De CP verschaft telkenmale de informatie met betrekking tot de organisatie van diens bedrijf (inclusief de beveiligingsprocedures) waar B+S om vraagt, o.a. in zover de informatie volgens de inschatting van B+S jegens de kaartorganisaties verschaft dient te worden.

13.3 Op verzoek van B+S zal de CP een inspectie van de bedrijfsruimtes toelaten, hetzij persoonlijk of door derden die hiertoe opdracht hebben gekregen van B+S, met het doel B+S in staat te stellen om het naleven van de bepalingen van de overeenkomst te controleren.

13.4 B+S is gerechtigd om ter natrekking van eventuele eerdere contractschendingen bij andere kaartafrekenaars de in de overeenkomst vermelde basisgegevens aan te leveren bij hiertoe ingerichte informatiebureaus. Hetzelfde geldt in geval van contractschendingen door de CP die B+S het recht geven om deze overeenkomst op te zeggen. De CP gaat hiermee akkoord.

13.5 De CP is principieel niet gerechtigd om derden in te schakelen voor de uitvoering der verplichtingen die hij uit hoofde van deze overeenkomst heeft, tenzij B+S hier toestemming voor verleent. Deze derden dienen de verplichtingen genoemd in de artt. 13.2 en 13.3 op zich nemen en de CP dient dit aan te tonen. De CP blijft in elk geval volledig verantwoordelijk voor de nakoming van de overeenkomst.

14. Documentatie en bewaarplicht

14.1 De CP is gehouden voor iedere bij B+S aangeleverde transactie de volgende data resp. documenten elektronisch of schriftelijk vast te leggen:

- a) in de e-commerce alle door de besteller overgedragen data, met uitzondering van de geheimcode,
- b) bij een verkoop op afstand via de post of fax de door de besteller overgedragen schriftelijke stukken,
- c) bij een verkoop op afstand per telefoon, dag en tijd van het telefoontje, de persoon wiens opdracht tot debitering van de kaartrekening werd opgenomen en de inhoud van de bestelling, echter niet de geheimcode.

14.2 De geheimcode dient na de autorisatieaanvraag gewist te worden. Het bewaren van de door de besteller doorgegeven schriftelijke stukken waarop de geheimcode vermeld wordt, is toegestaan.

14.3 De CP is gehouden, de in art. 14.1 genoemde data en documenten gedurende een periode van ten minste 12 maanden na de aanlevering der transactie te bewaren, voorzover een wissen ervan niet wettelijk is voorgeschreven. De data en documenten dienen B+S te allen tijde ter controle, op papier of op een met gangbare standaardsoftware te lezen format, op verzoek ter beschikking gesteld te worden. Indien de CP dit verzoek niet onmiddellijk nakomt, heeft B+S het recht om het volle factuurbedrag als bedoeld in art.10 terug te boeken (chargeback). Verdergaande wettelijke bewaarplichten van de CP blijven onverminderd van kracht.

15. Looptijd; recht tot opzegging door B+S; opschorting

15.1 Deze overeenkomst wordt vooralsnog gesloten voor de duur van 60 maanden. De overeenkomst kan echter voortijdig door B+S worden opgezegd met een opzegtermijn van een maand, indien de CP binnen 12 maanden na het begin der overeenkomst geen transacties aanlevert. De duur van de overeenkomst wordt, indien geen schriftelijke

opzegging plaatsvond, telkenmale met 12 maanden verlengd, met inachtneming van een opzegtermijn van 6 maanden voor afloop van de overeenkomst. Een voortijdige "wijzigingsopzegging" ter wijziging van de contractuele voorwaarden als bedoeld in art. 20.4 blijft voorbehouden. De CP is tot het verstrijken van de opzegtermijn gehouden om aan alle op deze overeenkomst rustende verplichtingen te voldoen.

15.2 Indien de CP het contracttype "Overeenkomst voor de verkoop op afstand met betalingstoezegging ook bij betwisting der opdrachtverstrekking" gekozen heeft, is B+S gerechtigd tot een voortijdige, buitengewone opzegging met een termijn van 2 weken, indien de hoogte van de uit hoofde hiervan door B+S op zich genomen en niet aan de CP doorberekende chargebacks van de kaartuitgevers gedurende de

voorafgaande 30 dagen, uitgedrukt als percentage van het totale bedrag der transacties in deze periode een percentage conform het afgesproken commissiepercentage minus tweeënehalf (2,5) procent heeft overschreden.

15.3 B+S is binnen de eerste zes weken na het sluiten der overeenkomst bevoegd tot ontbinding, indien haar aanzienlijke nadelige omstandigheden ter zake van de CP of de eigenaar daarvan ter ore komen.

15.4 Een opzegging met onmiddellijke ingang op gewichtige gronden is te allen tijde mogelijk. Van een gewichtige grond voor opzegging door B+S is in het bijzonder sprake, indien

a) de CP bij het sluiten der overeenkomst onjuiste informatie over haar bedrijfsactiviteiten of over de door haar aangeboden prestaties heeft verschaft, in het bijzonder indien niet vermeld werd dat erotische producten hiervan deel uitmaken, of latere wijzigingen niet van tevoren aan B+S heeft medegedeeld;

b) B+S op de hoogte geraakt van de slechte financiële positie van de CP of van andere nadelige omstandigheden, waardoor een vasthouden aan de overeenkomst in redelijkheid niet gevegd kan worden.

c) de verdenking of de zekerheid ontstaat, dat onbevoegden herhaaldelijk het afrekeningssysteem misbruiken;

d) de door B+S toegestane teruggeboekte bedragen (chargebacks) in een kalendermaand twee procent (2%) van de waarde van de aangeleverde transacties in de bewuste maand overschrijden;

e) de CP herhaaldelijk of met de waarneembare intentie tot herhaling de autorisatie van transacties aanvraagt, waarvoor conform art. 4.1 (afgezien van art. 4.1i) geen betalingsplicht van B+S bestaat, of

transacties aanlevert zonder een autorisatie;

f) de CP anderszins de bepalingen van de overeenkomst ernstig schendt.

15.5 Indien er aanwijzingen zijn, dat sprake is van een situatie waarin B+S is gerechtigd tot opzegging, is B+S bevoegd de uitvoering van de overeenkomst (in het bijzonder de autorisatie van transacties en de betaling van aangeleverde transacties) te schorsen, totdat de verdenking is opgehelderd.

15.6 Na beëindiging van de overeenkomst zal de CP alle door B+S ter beschikking gestelde bonnen, overige documenten, voorzieningen evenals het reclamemateriaal op verzoek aan B+S teruggeven. Bovendien zal de CP ongevraagd alle verwijzingen naar de kaartacceptatie verwijderen, voorzover zij niet anderszins bevoegd is tot gebruik hiervan.

16. Exclusiviteit

De CP verplicht zich om transacties met gebruikmaking van de in de overeenkomst opgenomen creditcards tijdens de duur van de overeenkomst uitsluitend via B+S af te wikkelen.

17. Geheimhouding, bescherming van de privacy

Beide partijen zijn gehouden om vertrouwelijke informatie die zij in het kader van deze overeenkomst van de andere partij of een kaarthouder verkrijgen vertrouwelijk te behandelen, in het bijzonder niet toegankelijk te maken voor derden. Een uitzondering hierop vormen derden als bedoeld in art. 13.5, die de CP dient te verplichten tot een vertrouwelijke behandeling van dergelijke informatie. Als vertrouwelijk geldt in het bijzonder informatie aangaande bedrijfs- en/of handelsgeheimen van een der contractpartijen, evenals niet-anonieme informatie over kaarthouders.

Beide partijen zijn gehouden alle bepalingen met betrekking tot de bescherming van de privacy na te

leven. De CP dient passende maatregelen te nemen om een onbevoegd gebruik van kaarten en kaarthoudergegevens te voorkomen; dergelijke data mogen slechts opgeslagen worden, indien en zo lang dit toelaatbaar en absoluut noodzakelijk is.

18. Aansprakelijkheid

18.1 B+S evenals haar wettelijk vertegenwoordigers of hulppersonen zijn slechts aansprakelijk voor schadevergoeding in geval van schending van wezenlijke contractuele verplichtingen, op de nakoming waarvan de andere partij in bijzondere mate mag vertrouwen. Voornoemde uitsluiting van aansprakelijkheid geldt niet voor gevallen van opzet en grove nalatigheid, voor een aansprakelijkheid als gevolg van een deugdelijkheidsgarantie ("Beschaffenheden-garantie") of volgens de Duitse Wet op de Productaansprakelijkheid.

18.2 Worden voornoemde wezenlijke contractuele verplichtingen op licht nalatige wijze geschonden, is B+S aansprakelijk tot een bedrag van maximaal 5000 euro per schadegeval. Deze limiet geldt tevens in geval van een opzettelijke of grof nalatige schending van alle verplichtingen van hulppersonen, die geen wettelijke

vertegenwoordigers of werknemers in leidende functies van B+S zijn.

18.3 In ieder geval is de aansprakelijkheid beperkt tot de gebruikelijke en typische in dergelijke gevallen voorzienbare en door de andere partij niet beheersbare directe schade. In ieder geval is aansprakelijkheid voor gederfde winst uitgesloten.

18.4 Aanspraken op schadeloosstelling, met uitzondering van zulke op grond van een onrechtmatige daad, verjaren binnen een periode van ten hoogste een jaar vanaf het tijdstip waarop de CP kennis verkrijgt van de schade en de omstandigheden waaruit voor haar een aanspraak op schadeloosstelling voortvloeit, echter ongeacht deze kennis, drie jaar na de schadeveroorzakende

gebeurtenis. Kortere wettelijke verjaringstermijnen blijven onverminderd van kracht.

19. E-commerce

19.1 De CP zorgt ervoor, dat informatie betreffende de kaartbetaling, met inbegrip van het kaartnummer, de geldigheidsdatum en eventueel de geheimcode, slechts gecodeerd via de door B+S toegestane procedure overgedragen worden.

19.2 Het aanbod van de CP dient zo te zijn ingericht, dat niet de indruk kan ontstaan, dat de kaartorganisaties de aanbieders of verzenders van de prestatie zijn.

19.3 De CP is ook jegens B+S gehouden alle wettelijke bepalingen, in het bijzonder die betreffende overeenkomsten op afstand na te leven.

19.4 De CP verklaart zich ermee akkoord, dat het in de overeenkomst vermelde internetadres verschijnt op de creditcardafrekening van de kaarthouder.

19.5 Andere internetadressen van de CP dan de in de overeenkomst vermelde, via welke prestaties van de CP worden afgewikkeld, dienen onverwijld aan B+S medegedeeld te worden.

19.6 De CP zal ervoor zorgen dat de kaarthouder er bij het betaalproces duidelijk op wordt gewezen, welk internetadres op de afrekening zal verschijnen. Voorzover dit adres een ander adres is dan het adres waarop de bestelling werd gedaan, zorgt de CP ervoor, dat op de pagina van het afrekeningsadres een verwijzing, link of een doorverwijzing naar het besteladres is ingericht.

19.7 De CP zal op een internet-pagina die bereikt kan worden via het in de overeenkomst opgegeven internetadres, helder en eenduidig de volgende gegevens verschaffen:

a) volledige naam en adres, vestigingsadres, nummer van het handelsregister, plaats van het

handelsregister en alle overige gegevens die volgens de wet van het vestigingsland van de CP die prestaties aanbiedt, op zakelijke stukken aangegeven dienen te worden;

b) de leveringsvoorwaarden, vooral afspraken aangaande het recht tot herroeping of tot teruggave en de afwikkeling van crediteringen;

c) alle aan de CP in verband met de prestatie te betalen vergoedingen, zoals voor verzending, verpakking en belastingen;

d) indien de CP naar het buitenland levert, de mogelijke bestemmingslanden en eventuele bijzondere leveringsvoorwaarden;

e) op zijn laatst op het moment van de bestelling de valuta, waarin de prestatie wordt afgerekend;

f) een verwijzing naar de klantenservice met volledig adres, inclusief alle mogelijkheden tot communicatie;

g) de door de CP gehanteerde principes voor het gebruik van klantengegevens en voor de overdracht van creditcardgegevens;

h) beschikbare beveiligingsprocedures.

19.8 De CP is gehouden,

a) prijzen slechts aan te geven in die valuta, die door B+S zijn toegelaten voor de aanlevering der transacties,

b) in het geval van terugkerende prestaties voor de kaarthouder eenvoudige mogelijkheden in te richten om online op te zeggen, voorzover een opzegging conform de voorwaarden van de CP of dwingende wettelijke bepalingen mogelijk is. Een online opzeggings- of terugboekingsprocedure dient minstens zo eenvoudig en toegankelijk te zijn als de procedure van de oorspronkelijke bestelling.

c) in het geval van een gebruik op proef van zijn/haar pagina's/prestaties de kaarthouder tijdig een bericht te sturen met de mededeling wanneer dit gebruik op proef eindigt, met een precieze opgave vanaf welke datum de betaalplicht start en welke mogelijkheden de kaarthouder heeft om eventueel op te zeggen,

d) in zoverre deze aan klanten een directe toegang tot andere ondernemingen aanbiedt (zog. links) uitdrukkelijk te wijzen op deze wisseling.

19.9 Indien de CP webpagina's in een andere taal dan Duits of Engels voert, zal deze B+S op verzoek voor deze pagina's, en uit eigen beweging voor latere wijzigingen, een Duitse of Engelse vertaling ter beschikking stellen.

19.10 Indien de CP zaken doet, waarvoor volgens geldend recht een overheidsvergunning is vereist voor alle of bepaalde gebruikers (bijv. jeugdigen), meer in het bijzonder geluksspelen, loterij, wedden e.a., dient de CP aan B+S het bewijs te overleggen, dat deze vergunning gegeven werd en verder geldig is. In zoverre voor afzonderlijke landen tot welke het aanbod van de CP zich richt geen vergunning aanwezig is, of de bewuste prestatie in het algemeen verboden is, of de CP niet op de hoogte is van de rechtspositie, zal deze belangstellenden daar duidelijk op wijzen.

20. Overige zaken

20.1 De cessie van vorderingen van de CP jegens B+S is uitgesloten.

20.2 Alle wijzigingen van en aanvullingen op deze overeenkomst, inclusief deze bepaling, dienen schriftelijk overeengekomen te worden.

20.3 De gehele of gedeeltelijke nietigheid van een der bepalingen van deze overeenkomst heeft geen invloed op de geldigheid van de overige bepalingen. De nietige bepaling dient te worden vervangen door

een geldige bepaling die het economisch doel der nietige bepaling zo dicht mogelijk benadert.

20.4 B+S kan de bepalingen der overeenkomst wijzigen. De CP wordt geacht met deze wijzigingen te hebben ingestemd, tenzij deze binnen zes weken na de mededeling per brief, fax of e-mail schriftelijk bezwaar heeft gemaakt. Hierop wijst B+S de CP uitdrukkelijk bij een dergelijke mededeling. Met het oogmerk de contractuele bepalingen te wijzigen kan B+S ook voor het verstrijken van de normale duur van de overeenkomst met inachtneming van een termijn van zes weken een buitengewone "wijzigingsopzegging" aankondigen, indien de wijziging naar het redelijk oordeel van B+S noodzakelijk is op grond van de juridische stand van zaken (inclusief de rechtspraak), de reglementen van de kaartorganisaties, de stand der techniek (in het bijzonder met betrekking tot veiligheidsvragen) of van de objectieve marktmodaliteiten.

20.5 Op de overeenkomst is Duits recht van toepassing. De uitsluitend bevoegde rechter is deze te Frankfurt am Main indien de CP handelaar, publiekrechtelijk rechtspersoon of een publiekrechtelijk afgescheiden vermogen is, indien de CP geen bevoegde rechter in Duitsland heeft, of de CP de woonplaats of gewone verblijfplaats na het sluiten der overeenkomst buiten Duitsland verplaatst of deze niet bekend is. B+S kan echter ook een vordering tegen de CP instellen bij een andere rechter die bevoegd is met betrekking tot de CP of het geschil in kwestie.

20.6 Een eventuele anderstalige versie van de algemene voorwaarden wordt, indien zij het onderhavige lid bevat, slechts ter informatie ter beschikking gesteld. Enkel de Duitse tekst, die de CP te allen tijde op diens verzoek ter beschikking zal worden gesteld, is maatgevend.