

Algemene Voorwaarden
voor het aanvaarden van de
American Express® Kaart

Algemene Voorwaarden voor het aanvaarden van de American Express® Kaart

1.	Toepasselijkheid van deze Overeenkomst, Definities en Algemene Bepalingen	4
2.	Aanvaarden van de Kaart	7
3.	Inzenden van Transacties en Crediteringen	8
4.	Servicevergoeding en andere vergoedingen	9
5.	Betaling van Transacties	9
6.	Chargeback / Full Recourse	10
7.	Beschermende maatregelen - Reservevorming	10
8.	Operationele en overige procedures	11
9.	Bijzondere voorwaarden voor specifieke bedrijfstakken	11
10.	Vrijwaring en exoneratie	11
11.	Eigendom en Gebruik	12
12.	Geheimhouding	12
13.	Duur en beëindiging	12
14.	Geschillenbeslechting	13
15.	Overige bepalingen	13

Bijlage A: Operationele en overige procedures

1.	Transactieoverzichten	19
2.	Autorisatie	25
3.	Het elektronisch aanbieden van Transacties en Crediteringen	25
4.	Betaalwijze	26
5.	Betwiste Transacties	26
6.	Gegevensbeveiliging	27
7.	Strong Customer Authentication	28

Bijlage B: Bijzondere voorwaarden voor specifieke bedrijfstakken

1. Accommodatie (hotels/cruises)	30
2. Parkeeraccommodaties	30
3. Verhuur van motorvoertuigen	30
4. Verkoop van motorvoertuigen	31
5. Restaurants	32
6. Hoge Risico Sectoren (Detective- en veiligheidsagentschappen, nachtclubs, personal services, huis-aan-huisverkoop, borgtocht en borgstelling, veiling, taxatie-, makelaars- en financieel adviesvergoedingen, 0900 en andere betalende telefoondiensten)	32
7. Goede doelen, charitatieve instellingen	32
8. Verzekering	32
9. Betalingsdienstverleners	33

1. Toepasselijkheid van deze Overeenkomst, Definities en Algemene Bepalingen

- a. Dit document, de bijbehorende Bijlagen A en B en onze overige voorschriften en procedures die van toepassing zijn op handelaars die de American Express Kaart accepteren (die wij af en toe kunnen aanpassen), bepalen de inhoud van uw overeenkomst met ons om de American Express Kaart in België en Luxemburg (het "Grondgebied") te accepteren (de "Overeenkomst"). Door het aanbieden van Transacties aan ons in overeenstemming met deze Overeenkomst, verplicht u zich om de Kaart met inachtneming van hetgeen in deze Overeenkomst bepaald is te accepteren bij al uw door ons goedgekeurde Kaartaccepterende Bedrijven in het Grondgebied en de betaling te ontvangen voor Transacties in al uw Kaartaccepterende Bedrijven in het Grondgebied voor alle verkochte goederen en geleverde diensten (met uitzondering van de hierna vermelde gevallen). Indien u de bepalingen van de Overeenkomst niet aanvaardt, mag u niet beginnen met het aanbieden van Transacties in overeenstemming met deze Overeenkomst, dient u ons hiervan onmiddellijk op de hoogte te brengen en dient u alle materialen van American Express aan ons terug te bezorgen.

Verwijzingen in deze Algemene Voorwaarden met betrekking tot een specifiek(e) Programma of technologie (bijvoorbeeld online diensten (voor afschriften), Digital Wallet, contactloos betalen, etc.), zijn geen garantie dat Alpha Card Merchant Services dit programma of deze technologie aanbiedt of ondersteunt. Alpha Card Merchant Services behoudt zich het recht voor om een dergelijk programma of technologie naar eigen goeddunken tijdelijk of permanent te beëindigen.

- b. U bent hoofdelijk aansprakelijk voor de verplichtingen van al uw Kaartaccepterende Bedrijven op grond van deze Overeenkomst.
- c. In de volledige Overeenkomst hebben de onderstaande begrippen de volgende betekenis:

Rekening: de door u aangewezen bankrekening in het Grondgebied.

ACMS: Alpha Card Merchant Services CVBA, een bedrijf geregistreerd in België in het handelsregister van Brussel (ondernemingsnummer KBO/RPR 0475.933.171) met maatschappelijke zetel in de Vorstlaan 100, 1170 Brussel, de meerderheidsaandeelhouder van ACMS is Alpha Card cvba. American Express is een geregistreerd handelsmerk.

Vooruitbetaalde Transactie: een Transactie waarvoor de volledige betaling voorafgaand aan uw levering van de goederen en/of het door u verlenen van de diensten door de Kaarhouder voldaan is.

Verbonden Onderneming: een entiteit die zeggenschap of controle heeft over de betreffende partij of waarover de betreffende partij zeggenschap of controle heeft, dochterondernemingen daarbij inbegrepen.

Gebundelde Transactie: een Transactie die meerdere kleine aankopen of terugbetalingen (of beide) die met een American Express Kaart verricht zijn, bundelt tot een gezamenlijke grote Transactie voordat de Transactie door u aan ons ter betaling aangeboden wordt.

American Express Kaart en Kaart: elke kaart, elk hulpmiddel voor toegang tot de rekening, en elk ander virtueel, elektronisch of fysiek betaalmiddel of betaaldienst uitgegeven of geleverd door American Express, een van haar Verbonden Ondernemingen of eventuele gemachtigde licentiehouders daarvan en welke de Merk(en) van American Express Company of een van haar dochterondernemingen draagt. De termen 'transactie' en 'credit' met betrekking tot Kaarten zijn onderling verwisselbaar in deze Overeenkomst.

American Express SafeKey 1.0: een hulpmiddel voor fraudepreventie dat specifiek ontworpen is ter vermindering van frauduleuze Internetkosten waarbij gebruik gemaakt wordt van 3D-secure™-specificaties om de sector van een consistente functionaliteit te voorzien.

American Express SafeKey 2.0: een hulpmiddel voor fraudepreventie dat specifiek ontworpen is ter vermindering van frauduleuze Digitale Orders waarbij gebruik gemaakt wordt van 3-D Secure™-specificaties om de sector van een consistente functionaliteit te voorzien.

American Express SafeKey Programma (AESK-programma): American Express SafeKey 1.0 of American Express SafeKey 2.0 of beide.

Application Initiated Charge: een Transactie die gedaan wordt via uw toepassing die specifiek ontworpen is voor navigatie op mobiele of tablet-apparaten.

Autorisatie: een autorisatie in de vorm van een goedkeuringscode, toegekend door ons of door een van tijd tot tijd door ons aangewezen en goedgekeurde derde.

Vermijdbare Chargeback: heeft de betekenis die daaraan gegeven wordt in Bijlage A.

Werkdag: een dag waarop de commerciële banken in het Grondgebied geopend zijn (met uitzondering van zaterdagen en officiële feestdagen).

Kaarhouder: de drager of houder van een Kaart (wiens naam wel of niet in reliëf of anderszins afgedrukt staat op de voorzijde van de Kaart), op voorwaarde dat, ingeval een naam in reliëf op een Kaart afgedrukt staat, degene wiens naam op de Kaart staat ook de Kaarhouder is.

Kaarthouderinformatie: alle informatie over Kaarthouders en over Transacties met de Kaart, met inbegrip van de namen, adressen, rekeningnummers en kaartidentificatienummers (zogenaamde 'CID's').

Transactie bij afwezigheid van de Kaart: een Transactie waarbij de Kaart niet aan U getoond wordt op de plaats waar de Transactie plaatsvindt (bijvoorbeeld transacties per postorder, telefoon of via internet (inclusief een Digital Wallet Application-initiated Transaction, maar exclusief Digital Wallet Contactless-initiated Transactions)).

Transactie: een betaling of aankoop die met de Kaart verricht wordt.

Chargeback (soms ook door ons aangeduid als 'Full Recourse') wanneer dit gebruikt wordt als een werkwoord, betekent ons recht op: (i) het terugbetalen door u van het bedrag van een Transactie dat wij aan u betaald hebben of (ii) het terugdraaien van een Transactie die wij nog niet aan u betaald hebben; wanneer dit gebruikt wordt als een zelfstandig naamwoord, is dit het bedrag van een Transactie dat door u terugbetaald of teruggedraaid wordt.

Transactiegegevens: heeft de betekenis die daaraan gegeven wordt in Bijlage A.

Transactieoverzicht: een overzicht van een Transactie dat voldoet aan onze vereisten (zie Bijlage A).

Chipkaart: een Kaart die een chip bevat waarop gegevens opgeslagen zijn (waaronder Kaarthouderinformatie) die door een geactiveerde betaalterminal uitgelezen kunnen worden ter verwerking van de Transactie.

Consumer Device Cardmember Verification Method (CDCVM): een door American Express goedgekeurde en erkende Kaarthouderverificatiemethode waarbij de referenties van de Kaarthouder gecontroleerd worden met een Mobiel Apparaat.

Controller: perso(o)n(en) die controle uitoefent/uitoefenen over het beheer van het bedrijf (of andere entiteit met een eigen rechtspersoonlijkheid), bijvoorbeeld een directeur (waaronder een waarnemend directeur of de facto directeur) of gelijkwaardig.

Contactloze Technologie: een technologie die contactloze overdracht van Transactiegegevens van een Chipkaart of Mobiel Apparaat naar een betaalterminal mogelijk maakt met betrekking tot een Transactie bij aanwezigheid van de Kaart.

Gebonden Partijen: één, enkele of al uw werknemers, agenten, vertegenwoordigers, sub-contractanten, processors, leveranciers van uw betaalapparatuur of betaalsystemen of betalingsverwerkingsoplossingen, en elke andere persoon aan wie u in overeenstemming met deze Overeenkomst toegang verstrekt tot Kaarthouderinformatie.

Creditering: het bedrag van de Transactie dat u terugbetaalt aan Kaarthouders voor aankopen of betalingen die met de Kaart verricht zijn.

Creditoverzicht: een overzicht met Crediteringen dat voldoet aan onze vereisten (zoals omschreven in Bijlage A).

Customer Activated Terminal: een onbemande betaalterminal (bijvoorbeeld een 'betalen aan de pomp'-benzinepomp of een verkoopautomaat).

Uitgestelde Leveringstransactie: een individuele verkoop waarvoor u twee afzonderlijke Transactieoverzichten moet opstellen en indienen. Het eerste Transactieoverzicht is voor de aanbetaling of eerste betaling en het tweede Transactieoverzicht is voor de restant van de betaling.

Digitale Transacties met digitale levering: een Transactie waarbij goederen of diensten online of digitaal besteld worden en digitaal geleverd of verricht worden (bijvoorbeeld Transacties ten aanzien van beeldmateriaal, applicaties of software die gedownload moet worden).

Internetbestelling: vindt plaats wanneer Transactiegegevens via het internet verkregen worden, hetzij online, via e-mail, intranet, extranet of andere gelijkaardige netwerken, voor de betaling van goederen of diensten. Dit omvat Internettransacties en Application Initiated Charges.

Digital Wallet Application-initiated Transactie: een transactie die geïnitieerd is door een digitale portemonnee met behulp van een browser of applicatie van een handelaar in het Mobiele Apparaat, en niet via Contactloze Technologie.

Digital Wallet Contactless-initiated Transactie: een transactie die geïnitieerd is door een digitale portemonnee met behulp van een Mobiel Apparaat via Contactloze Technologie op een terminal voor contactloos betalen.

Digital Wallet betaling: een Digital Wallet Contactless-initiated Transactie of een Digital Wallet Application-initiated Transactie uitgevoerd via een digitale portemonnee, via een door American Express goedgekeurde externe dienstverlener voor Digitale Portemonnees op een Mobiel Apparaat.

Richtlijn: Richtlijn 2015/2366/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 inzake de regulering van betaaldiensten binnen de Europese Economische Ruimte en een eventuele vervanging, wijziging of herziening daarvan van tijd tot tijd.

Servicevergoeding: een bedrag dat wij hanteren voor het accepteren van de kaart, waarvan het bedrag: (i) een percentage is van het nominale bedrag van de Transactie (*Servicevergoedingspercentage*); (ii) een vast bedrag is per transactie; (iii) een maandelijks of jaarlijkse vergoeding is; of (iv) een combinatie is van (i) tot en met (iii).

Betwiste Transactie: iedere Transactie (of een gedeelte daarvan) waarover een klacht, vordering of vraag ingediend is.

Kaartaccepterend Bedrijf: alle plaatsen, winkels, vestigingen, websites, digitale netwerken en alle andere verkooppunten van u en aan u Verbonden Ondernemingen waar op de één of andere manier verkoop van goederen of aanbidding van diensten plaatsvindt, daaronder begrepen de wijzen van verkoop van goederen of aanbidding van diensten die op een later tijdstip door u ingevoerd zullen worden (soms ook door ons aangeduid als 'merchant', 'Service Establishment' of 'SE').

Aansluitingsnummer: (soms ook aangeduid als Merchant Nummer of SE-nummer) is het unieke nummer dat elke vestiging door ons toegewezen krijgt. Als u meer dan één vestiging heeft, kunnen wij aan elke afzonderlijke vestiging een eigen Aansluitingsnummer toewijzen.

FSMA: is de Financial Services and Markets Authority, de Commissie voor het Bank-, Financiën- en Assurantiëwezen, de Belgische toezichhoudende autoriteit, belast met de controle op de financiële sector in België, een autonome openbare instelling.

Transactie bij aanwezigheid van de Kaart: (soms ook door ons aangeduid als een 'card present charge'): een Transactie waarbij de Kaart of, in het geval van een Digital Wallet Contactless-initiated Transactie, een Mobiel Apparaat aan u getoond wordt op de plaats waar de Transactie plaatsvindt, daaronder begrepen Transacties gebeurd op Customer Activated Terminals.

Internettransactie: een transactie door middel van uw website via een webbrowser. Uitgezonderd Application Initiated Charges.

Nationale Muntenheid: de valuta van een land waarin een Transactie of Creditering verricht wordt.

Merken: namen, logo's, domeinnamen, servicemerken, handelsmerken, handelsnamen, slogans of andere bedrijfseigen aanduidingen.

Merchant Acquirer: iedere persoon die een Merchant Acquirer Overeenkomst met u gesloten heeft.

Merchant Acquirer Overeenkomst: een afspraak tussen U en een

andere Acquirer van Kaartaccepterende Bedrijven voor het aanvaarden en/of verwerken van Andere Betaalproducten.

Mobiel Apparaat: een elektronisch apparaat dat erkend is door American Express en een Digital Wallet Payment kan initiëren. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, mobiele telefoons, tablet-computers en draagbare apparaten.

NBB: de Nationale Bank van België, de centrale bank van België die het financieel toezicht uitvoert

in het algemeen belang, zowel op nationaal als op internationaal niveau.

Andere Overeenkomst: elke overeenkomst anders dan deze Overeenkomst die gesloten is tussen (i) u of een aan u Verbonden Onderneming en (ii) ons of een aan ons Verbonden Onderneming.

Andere Betaalproducten: alle betaalkaarten, kredietkaarten, bankkaarten, chipkaarten, debetkaarten, smart cards, debetkaarten met uitgestelde betaling of overige betaalkaarten of betaalmiddelen, en alle andere betaalinstrumenten of betaaldiensten waarmee betalingen verricht kunnen worden, met uitzondering van de Kaart.

Prepaid Kaart: elke Kaart waarop de vermelding 'Prepaid' aangebracht is of waarop een ander kenmerk aangebracht is waaromtrent wij u hebben geïnformeerd.

Primary Account Number (PAN): een reeks cijfers voor het identificeren van een klantrelatie. Het toegewezen nummer identificeert de uitgever van de Kaart en de Kaarthouder.

Processor: een derde partij die door ons goedgekeurd is en die u gebruikt als tussenpersoon voor het verkrijgen van Autorisaties van ons en voor het aanbieden van Transacties en Crediteringen aan ons.

PSR: staat voor de Payment Service Regulations, de nationale wetgeving op de betalingsdiensten, ter uitvoering van de Richtlijn op het Grondgebied en een eventuele vervanging, wijziging of herziening daarvan van tijd tot tijd.

Rechthebbende: een natuurlijke persoon of rechtspersoon die bevoegd is om een rechtsgeldig aanspraak kan maken op een auteursrecht, handelsmerk of ander intellectueel-eigendomsrecht.

Ondertekenaar: is de persoon die deze Overeenkomst namens u ondertekent.

Specificaties: de vereisten met betrekking tot de verbinding met het American Express netwerk en de elektronische verwerking van transacties, waaronder begrepen Autorisatie en het indienen van transacties, die op verzoek verkrijgbaar zijn of via www.americanexpress.com/merchantspecs.

Strong Customer Authentication (SCA): is een authenticatie gebaseerd op het gebruik van twee of meer elementen die onafhankelijk zijn, in die zin dat de niet-naleving van een element geen afbreuk doet aan de betrouwbaarheid van enig ander element, waarbij de elementen onder twee of meer van de volgende categorieën vallen: (i) iets dat alleen de Kaarthouder weet, (ii) iets dat alleen de Kaarthouder heeft, en (iii) iets dat inherent aan de Kaarthouder is.

Token: is een surrogaatwaarde die de Primary Account Number vervangt.

Wij, onze en ons: ACMS.

- U en uw:* de vennootschap, onderneming, personenvennootschap, eenmanszaak of overige rechtspersoon die de Kaart onder deze Overeenkomst accepteert en haar Verbonden Ondernemingen die actief zijn in dezelfde branche.
- Andere begrippen die in deze Overeenkomst gedefinieerd worden, zijn gecursiveerd en zijn van kracht voor de volledige Overeenkomst en niet slechts voor de bepaling waarin zij gedefinieerd worden.
- d. U bent verplicht ons een overzicht te verstrekken van de aan u Verbonden Ondernemingen die actief zijn in uw branche en die de Kaart onder deze Overeenkomst accepteren en om ons van wijzigingen in dit overzicht onmiddellijk op de hoogte te brengen. U bent ervoor verantwoordelijk dat deze Verbonden Ondernemingen op de hoogte zijn van en handelen in overeenstemming met de bepalingen van deze Overeenkomst en u bevestigt hierbij dat u bevoegd bent om deze bepalingen namens hen te aanvaarden.
- e. Deze Overeenkomst heeft slechts op u en uw Verbonden Ondernemingen betrekking. U bent niet bevoegd tot het verkrijgen van Autorisaties, het indienen van Transacties of Crediteringen of het ontvangen van betalingen namens een derde.
- f. Deze Overeenkomst treedt pas in werking wanneer Wij afdoend bewijsmateriaal ontvangen hebben ter staving van uw identiteit en, met betrekking tot uw rechtspersoon, uw Vertegenwoordigers en Uiteindelijke Begunstigen (UBO), in overeenstemming met het Aansluitingsformulier en de Anti-witwas wetgeving.
- g. U bent verplicht om Ons op uw eigen initiatief en binnen de tien (10) dagen na de betreffende wijziging schriftelijk te informeren en het nodige bewijsmateriaal te verstrekken inzake alle wijzigingen van Uw identificatie, inclusief die van uw Vertegenwoordigers en Uiteindelijke Begunstigen (UBO) (indien van toepassing). U dient ervoor te zorgen dat de aan Ons verstrekte identificatie, evenals het ondersteunende Bewijsmateriaal, te allen tijde volledig, accuraat en actueel is.
- h. U en wij komen overeen dat deze Overeenkomst dient als een raamovereenkomst in de zin van de Richtlijn en de Wet Betalingsinstellingen en gewijzigd kan worden conform onderstaande bepaling omtrent 'Aanpassing'. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen wordt, worden alle wijzigingen van de Overeenkomst of onderdelen hiervan beschouwd als de voortzetting van deze Overeenkomst en niet als een nieuwe overeenkomst.
- i. U bevestigt dat u voor het sluiten van de Overeenkomst een schriftelijk exemplaar van de Overeenkomst en alle onderdelen ervan ontvangen heeft in een leesbare vorm. U bevestigt voorts dat u voor het sluiten van de Overeenkomst voldoende tijd gehad heeft om de inhoud van de Overeenkomst te onderzoeken, te begrijpen en te aanvaarden.
- j. U bevestigt dat VII.4 – VII.26, VII.27 §3, VII.28, VII.3, VII.36 – VII.38, VII.41, VII.49 - VII.51 en VII.55 van het Wetboek Economisch recht niet van toepassing zijn op deze Overeenkomst. Alle overige artikelen van voornoemde wet zijn van toepassing op deze Overeenkomst.
- k. De enige informatievereisten die wij ten opzichte van U hebben en die u ten opzichte van ons heeft, zijn dewelke in de Overeenkomst vermeld worden.
- ## 2. Aanvaarden van de Kaart
- a. Door het aangaan van deze Overeenkomst verplicht u zich om American Express Kaarten te accepteren voor de betaling van alle bij uw Kaartaccepterende Bedrijven in het Grondgebied verkochte goederen en geleverde diensten, en verplicht u zich om dergelijke goederen en diensten aan de Kaarthouder te leveren in overeenstemming met enige voorwaarden (expliciet of impliciet) met betrekking tot de levering van dergelijke goederen en diensten, en van toepassing tussen U en de Kaarthouder.
- b. U bent verplicht om wanneer u klanten informatie verstrekt over de betaalwijzen die u accepteert, deze klanten over uw acceptatie van de Kaart te informeren en u bent daarbij verplicht om onze Merken in overeenstemming met onze richtlijnen goed zichtbaar te plaatsen.
- c. U mag op geen enkel moment:
 - (i) de Kaart of een van onze diensten of programma's bekritisieren of op foute wijze karakteriseren;
 - (ii) marketing-, promotie- of andere commerciële activiteiten uitvoeren die onze onderneming of ons merk schaden;
 - (iii) vereisen dat Kaarthouders afzien van hun rechten om een Transactie te betwisten als voorwaarde voor aanvaarding van de Kaart; of
 - (iv) vereisen dat Kaarthouders persoonsgegevens verstrekken als voorwaarde voor aanvaarding van de Kaart.
- d. U mag de Kaart niet accepteren voor:
 - (i) schade(vergoeding), verliezen of boetes, in welke vorm dan ook;
 - (ii) kosten of vergoedingen die bovenop de gebruikelijke prijs van uw goederen of diensten komen (plus verschuldigde belastingen) of Transacties die Kaarthouders niet afzonderlijk goedgekeurd hebben;
 - (iii) achterstallige betalingen of betalingen ter voldoening voor geweigerde of geblokkeerde cheques;

- (iv) gok- of kansspelen (met inbegrip van online gok- of kansspelen), fiches, aanspraken die betrekking hebben op gok- of kansspelen of loten;
 - (v) pornografisch materiaal dat gekocht wordt door middel van Digitale Transacties met digitale levering;
 - (vi) contanten;
 - (vii) verkopen van goederen of diensten die geleverd worden door een derde die actief is in een andere branche dan waarin u actief bent;
 - (viii) bedragen die hun grondslag niet vinden in bonafide overeenkomsten tot levering of verrichting van goederen of diensten vanuit uw Kaartaccepterende Bedrijven, zoals bijvoorbeeld bij betaling van een aankoop door een eigenaar (of een familielid daarvan) of medewerker van een vestiging die plaatsvindt met het oog op beschikbaarheid van kasstromen;
 - (ix) illegale handelstransacties, of
 - (x) andere transacties waaromtrent wij u van tijd tot tijd inlichten.
- e. U stemt ermee in om ons onmiddellijk op de hoogte te brengen indien betalingen met de Kaart niet langer naar behoren geaccepteerd of verwerkt worden door een betaalterminal.

3. Inzenden van Transacties en Crediteringen

- a. Alle Transacties en Crediteringen moeten uitgevoerd worden en opgemaakt worden in de Nationale Munteenheden, tenzij bij schriftelijke overeenkomst anders met ons overeengekomen is of de toepasselijke wet- of regelgeving of toepasselijke deviezenregulering een afwijkende verplichting oplegt. U bent verplicht alle Transacties binnen zeven (7) dagen nadat zij gedaan zijn aan ons aan te bieden, met dien verstande dat u moet wachten met het aanbieden van Transacties totdat u de betreffende goederen of diensten aan de Kaarhouder verzonden heeft of voor de Kaarhouder verricht heeft waarna u dergelijke Transacties binnen zeven (7) dagen aan ons dient aan te bieden. Het aanbetalingsgedeelte van een Uitgestelde Leveringstransactie en Vooruitbetaalde Transacties mogen ingediend worden voordat de goederen verzonden zijn of de diensten geleverd zijn met inachtneming van de vereisten genoemd in Bijlage A onder 1.j en 1.k.
- b. U bent verplicht een Creditoverzicht op te stellen en u bent verplicht om Crediteringen aan ons aan te bieden binnen zeven (7) dagen nadat vastgesteld is dat een Creditering verschuldigd is. U mag geen Creditering toekennen wanneer er geen corresponderende Transactie is. Het volledige bedrag van de Creditering wordt in mindering gebracht op onze betaling aan u (of, indien u ons gemachtigd heeft tot automatische incasso, wordt uw Rekening voor het volledige bedrag van de Creditering gedebiteerd), bij onmogelijkheid waarvan u ons op verzoek onmiddellijk het volledige bedrag van de Creditering dient te betalen. Indien u een Creditering toekent, zullen wij de Servicevergoeding of enige andere kosten of aanslagen die eerder in rekening gebracht zijn voor de bijbehorende Transactie niet rechtzetten en kunnen wij u kosten in rekening brengen voor het verwerken van de Creditering. Alle Transacties en Crediteringen moeten aangeboden worden onder het Aansluitingsnummer van het Kaartaccepterende Bedrijf waar de Transactie of Creditering ontstaan is.
- c. Crediteringen moeten toegekend worden aan de Kaart die gebruikt is bij de oorspronkelijke betalingstransactie, tenzij de betalingstransactie verricht is met een Prepaid Kaart die niet langer ter beschikking staat van de betreffende klant of tenzij de Creditering betrekking heeft op een geschenk dat geretourneerd is door iemand anders dan de Kaarhouder die de oorspronkelijke transactie sloot, in welk geval u uw eigen restitutiebeleid mag toepassen. Transacties en Crediteringen worden geacht geaccepteerd te zijn op een bepaalde Werkdag indien zij door ons verwerkt zijn vóór het uiterste tijdstip voor verwerking van Transacties en Crediteringen van die dag op de relevante locatie.
- d. Restitutie betreffende goederen of diensten die door een Kaarhouder met een Kaart betaald zijn, mag niet plaatsvinden door middel van contante betaling, tenzij hiertoe een wettelijke verplichting bestaat. U dient uw restitutiebeleid kenbaar te maken aan Kaarhouders die een transactie aangaan en u dient daarbij de toepasselijke wet- en regelgeving in acht te nemen.
- e. U mag geen Transacties aanbieden wanneer het exacte volledige bedrag niet aangegeven wordt op het moment dat de Kaarhouder akkoord gaat met de transactie. Indien u dit doet, en de kaart in de Europese Economische Ruimte uitgegeven is, hebben wij, onverminderd ons algemeen geldende recht op een Chargeback, recht op volledige teruggave van het volledige bedrag van de Transactie gedurende een termijn van honderdtwintig (120) dagen na de datum van aanbieding van de Transactie, en daarna op enig betwist deel van de Transactie (tot en met het volledige bedrag). Indien de Kaarhouder akkoord gaat met een aangepast bedrag van de Transactie, kunnen wij ons recht op een Chargeback dienovereenkomstig doen gelden. Een Kaarhouder kan zijn toestemming verlenen door bijvoorbeeld een geldige pincode in te voeren in het kader van de door u gevolgde procedure zoals vastgesteld in Bijlage A voor een Transactie bij aanwezigheid van de Kaart.

4. Servicevergoeding en andere vergoedingen

De hoogte van uw aanvankelijke Servicevergoeding hebben wij u schriftelijk meegedeeld. Indien zonder nadere toelichting verwezen wordt naar een Servicevergoedingspercentage, dan dient dat percentage toegepast te worden op het volledige bedrag van de Transactie, inclusief de toepasselijke belastingen. Wij behouden ons het recht voor om, na voorafgaande kennisgeving, tot aanpassing over te gaan van een Servicevergoeding en van andere vergoedingen die u op grond van deze Overeenkomst verschuldigd bent en om te allen tijde, eveneens na voorafgaande kennisgeving, bijkomende vergoedingen in rekening te brengen. Voor Transacties die niet elektronisch ingediend worden, zijn aanvullende vergoedingen verschuldigd. Wij behouden ons het recht voor om u, na u hierover schriftelijk op de hoogte gebracht te hebben, aanvullende vergoedingen in rekening te brengen voor Transacties waarvoor u geen Autorisatie verkregen hebt. Wij zijn bevoegd om andere Servicevergoedingen in rekening te brengen voor Transacties ingediend door Kaartaccepterende Bedrijven van u die actief zijn in andere branches en u bent verplicht om Transacties te verwerken met het toepasselijke Aansluitingsnummer dat door ons voor elke branche verstrekt is. Wij zullen u berichten over andere Servicevergoedingen die voor u van toepassing zijn. Wij zijn bevoegd u vergoedingen in rekening te brengen voor een geweigerde automatische incasso of een geweigerde automatische bijschrijving (Direct Credits) en voor te late betalingen. De hoogte van dergelijke vergoedingen wordt u op voorhand meegedeeld.

5. Betaling van Transacties

- a. Wij betalen u voor Transacties overeenkomstig deze Overeenkomst. U ontvangt betalingen in overeenstemming met uw betalingsplan, in de Nationale Munteenheid, ten bedrage van het nominale bedrag van de vanuit uw Kaartaccepterende Bedrijven ingediende Transacties in het Grondgebied, onder aftrek van:
- (i) enige Servicevergoeding;
 - (ii) andere vergoedingen of bedragen die u, uit welke hoofde dan ook, aan ons of aan een aan ons Verbonden Onderneming verschuldigd bent;
 - (iii) bedragen waarvoor wij het recht op een Chargeback hebben; en
 - (iv) het volledige bedrag van door u aangeboden Crediteringen.

Uw standaard betalingstermijn is zeven (7) Werkdagen vanaf de Werkdag die volgt op de dag waarop wij alle relevante gegevens met betrekking tot de Transacties

- ontvangen hebben. Alternatieve betalingsplannen zijn echter ook mogelijk. U bent niet bevoegd om betalingen te ontvangen voor of namens een derde.
- b. Wij zullen op zijn minst maandelijks gegevens beschikbaar stellen over uw Transacties en Crediteringen, met inbegrip van de Servicevergoeding en eventuele andere vergoedingen of betaalde bedragen. U gaat er mee akkoord dat wij u op geaggregeerde basis kunnen voorzien van de informatie in artikel 5.a, onder (i) en (ii). Hoewel American Express geen vergoedingen toepast tussen kaarthouders en kaartverstrekker, indien een transactie beheerd wordt overeenkomstig Verordening (EU) 2015/751, zal een netto-vergoeding betaald door het American Express Netwerk aan de verstrekker van de kaart nooit meer bedragen dan 0,3% voor kredietkaarten en bankkaarten of 0,2% voor debet- en Prepaid Kaarten.
 - c. De informatie bedoeld in artikel 5.b hierboven zal online ter beschikking gesteld worden. U kunt deze informatie bekijken via het online platform op onze website (www.americanexpress.be), specifiek voor onze handelaars. Als u ervoor kiest om afschriften via de post te ontvangen, mogen we u een vergoeding voor elk afschrift aanrekenen, die wij af en toe kunnen veranderen.
 - d. Fouten en omissies met betrekking tot uw Servicevergoeding, andere vergoedingen of betalingen voor Transacties of Crediteringen dient u ons schriftelijk mee te delen binnen negentig (90) dagen na de datum van het betreffende rekeningoverzicht (of een ander overzicht van vorderingen waarin deze fout of omissie voorkomt) dat u van ons ontvangen hebt, bij gebreke waarvan het rekeningoverzicht of ander overzicht van vorderingen met betrekking tot de betreffende bedragen onweerlegbaar beschouwd wordt als definitief vastgesteld, en als correct en volledig.
 - e. Indien wij op enig moment vaststellen dat wij u ten onrechte een betaling gedaan hebben, zijn wij bevoegd het bedrag van een dergelijke betaling in mindering te brengen op toekomstige betalingen aan u, om uw Rekening te debiteren (indien u ons gemachtigd heeft tot automatische incasso) of om u dit bedrag te factureren. Indien u enige betaling van ons ontvangt waarop u, ingevolge deze Overeenkomst, geen aanspraak heeft, dan dient u ons (door contact op te nemen met onze telefonische servicedienst) en uw Processor hiervan onmiddellijk op de hoogte te stellen en dient u dergelijke betalingen onmiddellijk terug te betalen. Wij zijn bevoegd toekomstige betalingen aan u op te schorten of uw Rekening te debiteren voor zover nodig om het ten onrechte betaalde bedrag volledig terug te krijgen, ongeacht of

u ons de onterechte betaling heeft megedeeld. Wij zijn ingevolge deze overeenkomst niet verplicht om betalingen te doen aan een ander dan aan u.

- f. Indien u de Kaart accepteert als betaling voor uw producten of diensten, bent u niet bevoegd om een extra factuur te verstrekken of op een andere manier betaling van een Kaarhouder te verlangen voor de aankoop gedaan met de Kaart, tenzij wij een Chargeback uitgevoerd hebben voor een dergelijke Transactie, u ons alle bedragen die wij aan u betaald hebben voor een dergelijke Transactie vergoedt en u anderszins recht heeft om de Kaarhouder aan te spreken.

6. Chargeback / Full Recourse

- a. Wij hebben recht op een Chargeback ten aanzien van een Transactie indien:

- (i) een Kaarhouder zijn Transactie betwist, zoals omschreven in Bijlage A, paragraaf 5 of indien hij onder het toepasselijke recht bevoegd is om de betaling op te schorten;
- (ii) er sprake is van gestelde of daadwerkelijke fraude met betrekking tot de Transactie;
- (iii) u deze Overeenkomst niet (correct) naleeft (waaronder begrepen het niet vragen om Autorisatie of toestemming van de Kaarhouder, of het weglaten van Transactiegegevens bij het aanbieden van Transacties), ongeacht of wij hiervan op de hoogte waren op het moment dat wij u betaalden voor de Transactie ten aanzien waarvan de Overeenkomst niet nageleefd werd en ongeacht of u Autorisatie verkregen had voor de Transactie of;
- (iv) daar elders in deze Overeenkomst in is voorzien;
- (v) of het fraudepercentage hoger dan of gelijk is aan 8%.

Indien wij gebruikmaken van het recht op een Chargeback zullen wij de Servicevergoeding of enige andere aan u in rekening gebrachte kosten of aanslagen niet restitueren of zullen wij op enige andere wijze dergelijke bedragen op u verhalen.

- b. Wij zijn bevoegd om een Chargeback uit te voeren door middel van het verlagen van, inhouden op, verhalen op of verrekenen van betalingen van ons aan u (of het debiteren van uw Rekening indien u een machtiging tot automatische incasso (domiciliëring) getekend heeft) of wij kunnen u op de hoogte brengen van uw verplichting om ons te betalen, waarna u verplicht bent om onze vordering onmiddellijk en volledig te betalen. Het niet verzoeken om, of het innen van betalingen kan niet beschouwd worden als (stilzwijgende) afstand van ons recht op een Chargeback.

7. Beschermende maatregelen - Reservevorming

- a. Ongeacht eventuele andersluidende bepalingen in deze Overeenkomst zijn wij bevoegd in redelijkheid vast te stellen dat het noodzakelijk is om betalingen die wij ingevolge deze Overeenkomst aan u verschuldigd zouden zijn op te schorten en/of te verrekenen of om aanvullende zekerheid van u te eisen voor de naleving van werkelijke of toekomstige verplichtingen van u of van aan u Verbonden Ondernemingen jegens ons of jegens aan ons Verbonden Ondernemingen onder deze Overeenkomst of onder een Andere Overeenkomst. Zodanig opgeschorte betalingen worden aangeduid als een *Reserve*.
- b. Gebeurtenissen die aanleiding kunnen geven tot het vormen van een Reserve zijn onder andere:
- (i) u staakt een aanzienlijk deel van uw bedrijfsactiviteiten of wijzigt deze op nadelige wijze, waarvan u ons onmiddellijk op de hoogte dient te brengen;
 - (ii) u verkoopt alle activa of een aanzienlijk deel daarvan, of een derde (niet zijnde een partij die als aandeelhouder bij sluiting van deze Overeenkomst 25% of meer van uw geplaatste aandelenkapitaal houdt) verkrijgt 25% of meer van uw geplaatste aandelenkapitaal, hetzij door verwerving van nieuw uitgegeven aandelen, hetzij door verwerving van eerder geplaatste aandelen, hetzij op andere wijze (in ieder van voornoemde gevallen hetzij door één transactie, hetzij door een samenstelling van transacties), waarvan u ons onmiddellijk op de hoogte dient te brengen;
 - (iii) er vindt een aanzienlijke verslechtering plaats van de vooruitzichten voor uw bedrijf;
 - (iv) u bent failliet, waarvan u ons onmiddellijk op de hoogte dient te brengen;
 - (v) het aantal Betwiste Transacties dan wel het totale bedrag van de Betwiste Transacties van een of meerdere van uw Kaartaccepterende Bedrijven dat wij ontvangen is onevenredig hoog;
 - (vi) er bestaat bij ons een gerechtvaardigd vermoeden dat de Kaarhouder zijn machtiging niet verleend heeft aan een Transactie;
 - (vii) er bestaat bij ons een gerechtvaardigde verwachting dat u niet in staat zult zijn om te voldoen aan uw verplichtingen onder deze Overeenkomst, uw verplichtingen onder een Andere Overeenkomst of uw verplichtingen jegens Kaarhouders;
 - (viii) een Merchant Acquirer neemt beschermende maatregelen, of een beschermende maatregel of rechtsmiddel wordt automatisch of van rechtswege van kracht uit hoofde van de

- Merchant Acquirer Overeenkomst, en de beschermende maatregel of het rechtsmiddel heeft tot doel om belangrijke verliezen onder een materiële Merchant Acquirer Overeenkomst te beperken. Indien een dergelijke maatregel van kracht wordt, dient u ons onmiddellijk op de hoogte te brengen;
- (ix) u nalaat redelijkerwijs door ons verzochte inlichtingen te verstrekken; of
- (x) u inbreuk maakt op de bepalingen van deze Overeenkomst.
- c. Indien wij van oordeel zijn dat een noodzaak bestaat tot het instellen van een Reserve, zijn wij bevoegd:
- (i) een Reserve in te stellen;
- (ii) onmiddellijk nadat wij u dit meegedeeld hebben, u te verplichten Transacties niet langer te accepteren. Indien u Transacties blijft accepteren na de voornoemde mededeling zullen wij u niet betalen voor die Transacties;
- (iii) andere redelijke maatregelen te treffen om onze rechten of de rechten van een van de aan ons Verbonden Ondernemingen te beschermen, met inbegrip van het aanpassen van de snelheid of methode van betaling voor Transacties, het uitvoeren van ons recht op een Chargeback, of het in rekening brengen van vergoedingen voor Betwiste Transacties; en/of
- (iv) deze Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, na u daarvan op de hoogte gebracht te hebben.
- d. Wij zijn te allen tijde bevoegd om het bedrag van de Reserve te verhogen, met dien verstande dat het bedrag van de Reserve niet hoger mag zijn dan het bedrag dat, naar wij redelijkerwijs oordelen, voldoet ter dekking van de financiële risico's die wij onder deze Overeenkomst lopen (met inbegrip van risico's voortvloeiend uit Transacties die bij ons ingediend zijn, maar waarvoor de goederen of diensten nog niet aan de Kaarthouders geleverd zijn), van financiële risico's die wij of aan ons Verbonden Ondernemingen lopen onder een Andere Overeenkomst, of van financiële risico's voor Kaarthouders. U heeft geen recht op enig, overeenkomstig deze Overeenkomst, in Reserve gehouden bedrag totdat u naar onze redelijke tevredenheid aan al uw verplichtingen onder deze Overeenkomst voldaan heeft.
- e. Wij zijn bevoegd bedragen die u of een aan u Verbonden Onderneming aan ons of aan een aan ons Verbonden Onderneming verschuldigd bent onder deze Overeenkomst of een Andere Overeenkomst op de Reserve in mindering te brengen, met de Reserve te verrekenen of op de Reserve te verhalen.
- f. U bent verplicht ons, op ons verzoek, onmiddellijk informatie te verstrekken over uw financiële en operationele toestand, waaronder uw meest recente goedgekeurde jaarrekening en jaarverslag.
- g. Indien het saldo van de bedragen die wij, onder deze Overeenkomst, aan u verschuldigd zijn en u aan ons verschuldigd bent een debetsaldo vertoont, zijn wij bevoegd:
- (i) betaling te vorderen, na u hiervan op de hoogte gebracht te hebben, van het bedrag dat u ingevolge het debetsaldo aan ons verschuldigd bent, vermeerderd met de daarover verschuldigde rente;
- (ii) uw Rekening te debiteren (indien u machtiging tot automatische incasso verleend heeft);
- (iii) de vordering die wij op u hebben in handen te geven van of over te dragen aan een derde (bijvoorbeeld een advocatenkantoor) ter incasso van de vorderingen en u kosten in rekening te brengen voor het door ons inschakelen van een dergelijke derde en alle daarmee verband houdende kosten; en/of
- (iv) indien wij niet onmiddellijk de volledige betaling van het uitstaande saldo ontvangen als hierboven bedoeld in (i) en (ii), of in geval van (iii), deze Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, na u hiervan op de hoogte gebracht te hebben.
- 8. Operationele en overige procedures**
De bepalingen van Bijlage A zijn op u van toepassing en u dient te voldoen aan de bepalingen van Bijlage A met betrekking tot de daarin genoemde operationele en overige procedures.
- 9. Bijzondere voorwaarden voor specifieke bedrijfstakken**
De bepalingen van Bijlage B zijn op u van toepassing en u dient te voldoen aan de bepalingen van Bijlage B, als u of uw Verbonden Ondernemingen transacties uitvoeren in één of meer van de bedrijfstakken gespecificeerd in Bijlage B.
- 10. Vrijwaring en exoneration**
- a. U stelt en houdt ons en de aan ons Verbonden Ondernemingen, onze rechtsopvolgers en rechtverkriggenden onder bijzondere titel schadeloos en/of vrijwaart ons en de aan ons Verbonden Ondernemingen, onze rechtsopvolgers en rechtverkriggenden onder bijzondere titel, voor alle voorzienbare en onvoorzienbare schade, boetes, aansprakelijkheden, verliezen, kosten, uitgaven (met inbegrip van juridische kosten en (buiten)gerechtelijke incassokosten), onderzoekskosten, kosten voor een advocaat, schikkingskosten, kosten voortvloeiende uit

een gerechtelijke uitspraak, rentekosten en sancties die (beweerdelijk) zijn of zullen ontstaan ten laste van ons en de aan ons Verbonden Ondernemingen, onze rechtsoptvolgers en rechtverkrijgenden ten gevolge van enige tekortkoming, nalatige of onrechtmatige gedraging of nalatigheid, tekortkoming in de nakoming van deze Overeenkomst, niet-nakoming in of enig gebrek aan het leveren van goederen of verrichten van diensten, of enige schending door u, uw werknemers, vertegenwoordigers of hulppersonen van deze Overeenkomst of van de toepasselijke wet- of regelgeving.

- b. Niettegenstaande voornoemd artikel 10.a, waarvan de gevolgen niet uitgesloten of beperkt zullen worden door dit artikel 10.b, zullen de partijen bij deze Overeenkomst en de aan hun Verbonden Ondernemingen, rechtsoptvolgers en rechtverkrijgenden onder bijzondere titel (met uitzondering van de hieronder genoemde niet uitgesloten aansprakelijkheden) niet aansprakelijk zijn jegens de andere partij voor enige verliezen, aansprakelijkheden, schade, kosten en uitgaven van enigerlei aard (ongeacht of deze hun grondslag vinden in een contract, onrechtmatige daad (met inbegrip van nalatigheid), wet- en regelgeving, richtlijn of verordening), die voortvloeien uit of verband houden met deze Overeenkomst en ongeacht of enige mededeling gedaan is over enige vergelijkbare schade, waaronder in ieder geval verstaan wordt:

- (i) gedeelde winst, verlies van (verdien) mogelijkheden, gedeelde verwachte besparingen, gedeelde omzet, of verlies van (toekomstige) activiteiten (ongeacht of elk van de voornoemde elementen direct, indirect, als gevolgschade of op andere wijze geleden is), (met uitzondering van de betalingen of kortingen die door de ene partij aan de andere partij gedaan of gegeven moeten worden (of moeten worden gedaan aan of genomen van een Kaarhouder) onder deze Overeenkomst, welke niet beperkt of uitgesloten zullen worden door deze bepaling 10.b);
- (ii) incidentele, indirecte of gevolgschade; of
- (iii) speciale, punitieve of soortgelijke schade.

U en wij zijn niet aansprakelijk voor enige schade die de andere partij bij deze Overeenkomst lijdt ten gevolge van vertragingen of problemen betreffende telecommunicatiesystemen of het bancaire systeem, met dien verstande dat dergelijke vertragingen of problemen onze rechten om een Reserve in te stellen en om een Chargeback uit te voeren onverlet laten. Niets in deze Overeenkomst heeft een beperkende werking op en zal geen aansprakelijkheid uitsluiten voor persoonlijk letsel of overlijden als gevolg van de

nalatigheid van u of ons of uw en onze bestuurders, functionarissen of werknemers, voor fraude of een frauduleuze voorstelling van zaken, voor zover een dergelijke beperking of uitsluiting niet toegestaan is onder enig toepasselijk recht (alle of enige van de voornoemde onderdelen zijn *Niet uitgesloten aansprakelijkheden*).

11. Eigendom en Gebruik

- a. Een partij heeft geen rechten of aanspraken op de Merken van de andere partij en mag de Merken van de andere partij niet gebruiken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, tenzij het uitdrukkelijk toegestaan is op basis van deze Overeenkomst.
- b. U verleent hierbij toestemming aan ons, aan de aan ons Verbonden Ondernemingen, aan derde Merchant Acquirers en aan onze licentiehouders om de naam en het adres van uw Kaartaccepterende Bedrijven en uw Merken, daaronder begrepen, maar niet beperkt tot, uw fysieke adres, internetadres en/of URL, op te nemen in overzichten van Kaartaccepterende Bedrijven die de Kaart accepteren en die wij en/of aan ons Verbonden Ondernemingen, derde Merchant Acquirers en onze licentiehouders van tijd tot tijd openbaar kunnen maken.

12. Geheimhouding

- a. Alle Kaarhouderinformatie is vertrouwelijk en ons exclusieve eigendom. Tenzij anders vermeld, bent u verplicht tot geheimhouding van Kaarhouderinformatie en bent u niet bevoegd om deze informatie te gebruiken anders dan ten behoeve van transacties met de Kaart overeenkomstig hetgeen in deze Overeenkomst bepaald is. Deze algemene geheimhoudingsplicht omvat tevens de inhoud van deze Overeenkomst evenals de informatie die u ontvangt als gevolg van deze Overeenkomst.
- b. U bent verantwoordelijk voor de geheimhouding van Kaarhouderinformatie op de wijze zoals vermeld in de toepasselijke wetgeving en ons Geheimhoudingsbeleid (zie Bijlage A, paragraaf 6).

13. Duur en beëindiging

- a. Deze Overeenkomst is van kracht vanaf:
- (i) de dag waarop u na ontvangst van deze Overeenkomst voor het eerst een Kaart accepteert of waarop u anderszins te kennen geeft gebonden te willen zijn aan deze Overeenkomst, door het aanbieden van Transacties aan ons onder deze Overeenkomst; of, indien dit eerder is:
- (ii) de dag waarop wij uw aanvraag voor acceptatie van de Kaarten goedgekeurd hebben.

De Overeenkomst is voor onbepaalde duur en tot de beëindiging door een van de partijen door middel van een schriftelijke kennisgeving met inachtneming van een opzegtermijn van minstens honderdtachtig (180) dagen of op een andere wijze die in overeenstemming is met de bepalingen van deze Overeenkomst.

- b. Indien u gedurende twaalf (12) achtereenvolgende maanden geen Transactie aangeboden heeft, kunnen wij (i) dit opvatten als een aanbod van u om deze Overeenkomst te beëindigen, welk aanbod wij kunnen aanvaarden door uw toegang tot onze diensten ingevolge deze Overeenkomst te blokkeren, of (ii) uw toegang tot onze diensten op te schorten. Wij behouden ons het recht voor om degene die de betaalterminals op welke wijze dan ook verstrekt heeft op de hoogte te brengen van de beëindiging van deze Overeenkomst. Een aanbod tot beëindiging ingevolge deze bepaling laat uw eventuele overige rechten op beëindiging op grond van deze Overeenkomst onverlet. Indien u gedurende twaalf (12) achtereenvolgende maanden geen Transactie aangeboden heeft en u wil doorgaan met het accepteren van de Kaart, dient u contact met ons op te nemen om de status van uw rekening te bepalen en (i) indien wij de Overeenkomst beëindigd hebben, dient u een nieuwe overeenkomst met ons aan te gaan of (ii) indien wij uw toegang tot onze diensten opgeschort hebben, dient u een verzoek in te dienen dat wij uw toegang tot onze diensten opnieuw activeren. Het door u nalaten van voornoemde handelingen kan leiden tot een vertraging in onze betalingen aan u.
- c. Onverminderd onze rechten om de Overeenkomst onmiddellijk te beëindigen zoals uiteengezet in artikel 7, dit artikel 13 of artikel 15 of onze rechten deze Overeenkomst anderszins te beëindigen, zal, indien een partij tekortschiet in de naleving van één of enige van zijn verplichtingen onder deze Overeenkomst en deze partij deze tekortkoming niet hersteld heeft binnen veertien (14) dagen na hiertoe door de andere partij schriftelijk op de hoogte te zijn gebracht en te zijn gesommeerd de tekortkoming te herstellen, de andere partij bevoegd is om deze Overeenkomst na kennisgeving onmiddellijk te ontbinden.
- d. Indien deze Overeenkomst beëindigd wordt, zijn wij bevoegd – onder behoud van alle andere rechten en rechtsmiddelen die wij hebben en kunnen instellen – betalingen aan u op te schorten totdat de vorderingen die wij en de aan ons Verbonden Ondernemingen op u en de aan u Verbonden Ondernemingen, volledig zijn voldaan. Als vorderingen onbetaald blijven, dan blijven u, uw rechtsopvolgers en overige bevoegde rechthebbenden, aansprakelijk voor deze vorderingen en zijn zij verplicht om ons

deze vorderingen te voldoen binnen dertig (30) dagen na ons verzoek hiertoe. Tevens bent u verplicht alle zichtbaar aangebrachte Merken te verwijderen, al onze materialen en apparatuur onmiddellijk terug te bezorgen en om de Transacties en Crediteringen die voortvloeien uit de beëindiging ontstaan zijn aan ons aan te bieden.

- e. Het bepaalde onder 1, 6, 7, 10, 11, 12, 13, 14 en 15 en in Bijlage A, paragrafen 1.i, 3.e, 5 en 6 blijft na beëindiging van de Overeenkomst tussen partijen gelden tezamen met enige andere bepaling die naar haar aard geacht moet worden te blijven gelden. Ons recht op directe toegang tot uw Rekening duurt voort totdat alle Debiteringen en Crediteringen plaatsgevonden hebben die verband houden met transacties die ingevolge de Overeenkomst verricht zijn.

14. Geschillenbeslechting

Bij Alpha Card Merchant Services doen wij ons uiterste best om ervoor te zorgen dat onze handelaars de best mogelijke service ontvangen. We zijn er ons echter van bewust dat er altijd onregelmatigheden kunnen voorkomen. Als dat gebeurt, raden wij u aan ons dit mee te delen zodat wij het probleem kunnen verhelpen.

Indien u niet tevreden bent met enig aspect van onze diensten, kunt u ons uw zorgen meedelen of een klacht indienen door contact op te nemen met de afdeling Merchants Service of door te schrijven naar: Alpha Card Merchant Services – Klachtendienst – Vorstlaan 100 - 1170 Brussel, België. U kunt ons ook een e-mail sturen op: complaints.be@aexp.com

15. Overige bepalingen

a. Uw verklaringen en garanties

U verklaart en garandeert ons dat:

- (i) u bevoegd en gekwalificeerd bent om zaken te doen in alle jurisdicties waar uw bedrijf actief is;
- (ii) u volledig bevoegd bent en dat u over voldoende vermogen en liquiditeiten beschikt om aan uw verplichtingen onder deze Overeenkomst te voldoen en om uw schulden te voldoen wanneer die onder deze Overeenkomst ontstaan;
- (iii) u geen consument bent in het kader van deze Overeenkomst;
- (iv) er geen omstandigheden dreigen of te verwachten zijn waardoor de vooruitzichten voor uw bedrijf aanzienlijk zouden kunnen verslechteren of die uw vermogen om aan uw verplichtingen uit deze Overeenkomst te kunnen voldoen aanzienlijk zouden kunnen beperken;
- (v) u bevoegd bent om deze Overeenkomst namens uzelf te sluiten en namens uw Kaartaccepterende Bedrijven en de aan u Verbonden Ondernemingen,

met inbegrip van hen die in deze Overeenkomst genoemd worden, en dat de Ondertekenaar bevoegd is u en hen aan deze Overeenkomst te binden;

- (vi) er nooit eerder een Kaarthoudersovereenkomst met u (ongeachte eventuele naamsveranderingen), een entiteit die namens uw bedrijf zaken doet of eigenaren of bestuurders van uw onderneming beëindigd is op grond van een tekortkoming in het nakomen van die overeenkomst;
- (vii) u bevoegd bent tot vertegenwoordiging van alle aan u Verbonden Ondernemingen die Transacties en/of Crediteringen aanbieden onder deze Overeenkomst en dat u aldus onder meer bevoegd bent om betalingen van ons te ontvangen voor Transacties die verkregen zijn door aan u Verbonden Ondernemingen ingeval u ons verzocht heeft deze Transacties aan u te betalen;
- (viii) noch u, de Ondertekenaar van de Overeenkomst, uw Uiteindelijke Gerechtigden (wanneer u een bedrijf of andere entiteit met een aparte rechtspersoonlijkheid bent), Controllers, noch enige door u aangewezen contactpersonen om uw relatie met ons te beheren op eventuele sanctielijsten, lijsten met politiek prominente personen, lijsten met personen met bijzondere belangen staan of onderhevig zijn aan eventuele sancties;
- (ix) u geen enkele van uw vorderingen onder deze Overeenkomst overgedragen heeft aan een derde;
- (x) u alle informatie verstrekt heeft die wij verzocht hebben in verband met het aangaan van deze Overeenkomst en dat al deze informatie juist, accuraat en volledig is;
- (xi) u kennis genomen heeft van al hetgeen in deze Overeenkomst bepaald is, u een exemplaar of kopie van deze Overeenkomst bewaard heeft en u alle aan u Verbonden Ondernemingen die Transacties aanbieden ingevolge deze Overeenkomst een kopie verstrekt heeft van deze Overeenkomst;
- (xii) u geen micro-onderneming bent volgens de definitie waarnaar verwezen wordt in de Richtlijn c.q. PSR; en
- (xiii) de identificatie en het Bewijsmateriaal dat U ons verstrekt heeft, mede (indien van toepassing) ten aanzien van Uw Vertegenwoordigers en Uiteindelijke Begunstigden, volledig, correct en accuraat zijn en te allen tijde gedurende de uitvoering van deze Overeenkomst bijgewerkt worden.

Indien op enig moment één van uw verklaringen of garanties in deze Overeenkomst niet langer

juist, accuraat, of volledig is, zijn wij bevoegd deze Overeenkomst met onmiddellijke ingang na kennisgeving te beëindigen. Wanneer wij deze overeenkomst beëindigen zonder voorafgaande kennisgeving, zullen wij u van een dergelijke beëindiging zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is op de hoogte brengen.

b. Naleving van wetgeving

Elk der partijen neemt alle toepasselijke wet- en regelgeving in acht.

c. Toepasselijk recht, bevoegde rechtbank

Deze overeenkomst wordt beheerst door en geïnterpreteerd volgens de wetgeving van België. In geval er geen minnelijke regeling bereikt kan worden, onderwerpen alle partijen zich onherroepelijk aan de exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken van Brussel met betrekking tot zaken die voortvloeien uit of verband houden met deze Overeenkomst.

d. Uitleg

Deze Overeenkomst is opgesteld in het Engels, Nederlands en Frans. In geval van onduidelijkheden, interpretatiekwesties of afwijkingen tussen deze versies gelden enkel de Franstalige en/of Nederlandstalige versies van de Overeenkomst. Alle communicatie tussen ons in verband met deze Overeenkomst zal plaatsvinden in het Nederlands of het Frans. U kan gratis en op elk moment tijdens de Overeenkomst een nieuw exemplaar van de Overeenkomst aanvragen.

Bij de uitleg van deze Overeenkomst wordt, tenzij de context tot een andere conclusie noopt, het volgende in acht genomen:

- (i) het enkelvoud omvat het meervoud en vice versa;
- (ii) het woord 'of' is niet exclusief;
- (iii) 'inclusief' of 'met inbegrip van' of 'daaronder begrepen' betekent 'inclusief, maar niet beperkt tot';
- (iv) 'bijvoorbeeld' betekent 'uitsluitend bij wijze van voorbeeld en zonder beperking tot';
- (v) 'dag' betekent 'kalenderdag';
- (vi) elke verwijzing naar een overeenkomst (met inbegrip van deze Overeenkomst), geschrift, contract, beleid, procedure of ander document verwijst naar hetgeen dat van tijd tot tijd gewijzigd, aangevuld, aangepast, opgeschort, vervangen, vernieuwd of geactualiseerd is;
- (vii) alle titels, hoofdstukken en soortgelijke termen dienen slechts ter aanduiding; en
- (viii) zowel u als wij zijn 'partij' bij deze Overeenkomst.

e. Overdracht

U bent niet bevoegd om deze Overeenkomst, zonder onze voorafgaande schriftelijke toestemming over te dragen aan een derde of aan een derde uit te

besteden. Wij kunnen deze Overeenkomst, geheel of gedeeltelijk, overdragen aan een van onze Verbonden Ondernemingen of derde Merchant Acquirers, en deze overdracht wordt met betrekking tot u alleen uitvoerbaar na schriftelijke kennisgeving aan u, en we mogen deze Overeenkomst, geheel of gedeeltelijk, aan een van onze Verbonden Ondernemingen of derde Merchant Acquirers of Processors naar eigen goeddunken en zonder voorafgaande kennisgeving aan u, uitbesteden. Om twijfel te voorkomen, kunnen we al onze verplichtingen onder deze Overeenkomst aan een agent uitbesteden die dergelijke verplichtingen in onze naam zal nakomen.

f. **Aanpassing**

Wij zijn bevoegd om deze Overeenkomst af en toe aan te passen (waaronder is begrepen de bevoegdheid tot het wijzigen van elke bepaling, het toevoegen van nieuwe bepalingen en het schrappen en wijzigen van bepalingen) door (i) de gewijzigde voorwaarden op 20 april of 20 oktober van elk jaar online te publiceren op onze website (www.americanexpress.be), waarbij wijzigingen twee maanden na de betrokken datum in werking treden; of (ii) op elk ander tijdstip na u hiervan minstens dertig (30) dagen op voorhand op de hoogte gebracht te hebben. Wij raden u aan de website kort na 20 april en 20 oktober van elk jaar te controleren op enige updates.

g. **Afstand van recht, Cumulatie van Rechten**

Het niet uitoefenen, het opschorten of het uitstellen van de uitoefening van (een of meer) rechten onder deze Overeenkomst of het op enig moment afstand doen van een recht onder deze Overeenkomst, mag niet opgevat worden als een afstand van enig recht dat deze partij op enig ander moment zou toekomen. Geen enkele handeling van beide partijen bij het uitoefenen van haar rechten zal een afwijzing daarvan inhouden. Een partij kan slechts afstand doen van rechten uit deze Overeenkomst door middel van een schriftelijke en door hem ondertekende verklaring daartoe. Alle rechten en rechtsmiddelen van de partijen zijn cumulatief, niet alternatief.

h. **Partiële nietigheid**

- (i) Indien enige bepaling van deze Overeenkomst (of gedeelte van enige bepaling) door een rechter of andere bevoegde instantie ongeldig, nietig of niet-afdwingbaar verklaard zou worden, dan zal die bepaling of dat deel van die bepaling van toepassing blijven met de minimale aanpassing die nodig is om de bepaling geldig en afdwingbaar te laten zijn, en de geldigheid en/of afdwingbaarheid van de overige bepalingen van deze Overeenkomst wordt niet aangetast.
- (ii) Wij kunnen deze Overeenkomst na voorafgaande kennisgeving aan u wijzigen, om te bewerkstelligen

dat iedere partij in staat gesteld wordt te kunnen voldoen aan de toepasselijke bepalingen van de Richtlijn en de daarop gebaseerde bepalingen in de nationale wetgeving in elke lidstaat van de Europese Economische Ruimte.

i. **Gehele Overeenkomst**

- (i) Niettegenstaande 15.i Gehele Overeenkomst (iii), vormt deze Overeenkomst de volledige overeenkomst tussen u en ons inzake het onderwerp daarvan en vervangt alle eerdere overeenkomsten, afspraken en gewoonten tussen partijen met betrekking tot het onderwerp dat in deze Overeenkomst geregeld wordt. Geen van beide partijen heeft deze Overeenkomst gesloten in samenhang met, en zal geen rechtsmiddel hebben tegen, elke verkeerde voorstelling, voorstelling of verklaring (ongeacht of die door de andere partij of enig ander persoon gedaan is en ongeacht of het jegens de eerste partij of een andere persoon gedaan is) die niet expliciet in deze Overeenkomst uiteengezet is. Het enige beschikbare rechtsmiddel voor iedere vorm van verkeerde voorstelling of schending van enige voorstelling of verklaring die gedaan werd vóór het sluiten van deze Overeenkomst en die uitdrukkelijk vermeld is in deze Overeenkomst, zal voor contractbreuk zijn. Niets in deze bepaling 'Gehele Overeenkomst' kan uitgelegd worden als een beperking of uitsluiting van de aansprakelijkheid van enig persoon voor fraude of bedrog.
 - (ii) De partijen komen overeen dat bepalingen van de Payment Services Directive (PSD) en de overeenkomstige nationale wetgeving op grond van artikel 38, lid 1, en artikel 61, lid 1, van Richtlijn 2015/2366 en de desbetreffende bepalingen van nationaal recht niet van toepassing zijn of, voor zover mogelijk, op andere wijze toegepast worden.
 - (iii) Indien deze voorwaarden eerdere voorwaarden over hetzelfde onderwerp wijzigen of vervangen, blijft de op grond van de eerdere voorwaarden aan u meegedeelde of op u van toepassing zijnde Servicevergoeding en enige andere vergoedingen en speciale programma's (bijvoorbeeld fraude full recourse) van kracht, tenzij wij anders met u overeengekomen zijn of u anders meegedeeld hebben.
- j. Gebruik van gegevens**
Onder voorbehoud van de hierna volgende zin, indien u een eenmanszaak, een vennootschap onder firma of een personenvennootschap zonder rechtspersoonlijkheid bent, is deze bepaling 'Gebruik van gegevens' op u van toepassing en zijn wij

verplicht om u van de informatie in deze bepaling 15.j op de hoogte te brengen.

Indien u een vennootschap of andere entiteit met rechtspersoonlijkheid bent, erkent u onze verwerking van informatie over de Ondertekenaar van deze Overeenkomst, de bestuurder en de uiteindelijk belanghebbende van de vennootschap, personenvennootschap met rechtspersoonlijkheid of een andere entiteit met rechtspersoonlijkheid op grond van het bepaalde in deze bepaling 15.j. U verklaart en garandeert dat u de voornoemde Ondertekenaar van deze Overeenkomst, de bestuurder en uiteindelijk belanghebbende op de hoogte gebracht hebt van de inhoud van deze bepaling en dat u zijn of haar toestemming gekregen hebt, voor zover nodig, voor onze wijze van informatieverwerking zoals in deze bepaling is bepaald.

U bevestigt hierbij dat American Express:

- (i) informatie over uw Kaartaccepterend Bedrijf en de Ondertekenaar van deze Overeenkomst zal doorgeven aan bedrijven binnen de wereldwijde American Express groep (waaronder andere bedrijven die de Kaart uitgeven of een dienst voor de Kaart verlenen onder een overeenkomst voor de aanvaarding van de Kaart) en aan onze verkrijgers, leveranciers, verwerkers en elke andere persoon noodzakelijk teneinde uw rechtsverhouding met ons uit te voeren en te onderhouden, Transacties van uw Kaartaccepterend Bedrijf te verwerken en te verzamelen, door ons verschuldigde betalingen aan de hiervoor vermelde bedrijven, verkrijgers, leveranciers, verwerkers en elke hiertoe bevoegde persoon te kunnen doen of uw deelname aan voordeelacties of (actie) programma's te beheren;
- (ii) informatie over u en over de wijze waarop de Kaart bij uw Kaartaccepterend Bedrijf gebruikt wordt, zal verzamelen, gebruiken, verwerken, overdragen en opslaan om overzichten op te stellen die binnen de wereldwijde American Express Groep en andere geselecteerde bedrijven gebruikt kunnen worden, zodat wij of deze bedrijven aanbiedingen of diensten waarin u geïnteresseerd zou kunnen zijn, kunnen ontwikkelen of per telefoon of reguliere post aan u kunnen voorstellen, tenzij u ons per e-mail of telefoon verzoekt hiervan af te zien, en u de relevante toestemming (waar nodig) verstrekt. De informatie die wij gebruiken om deze overzichten op te stellen, kunnen verkregen worden uit uw Aanvraagformulier, uit enquêtes

en onderzoek, hetgeen kan betekenen dat wij u per post, e-mail of ander elektronisch medium of telefoon benaderen en/of van andere externe bronnen zoals handelaars of marketingbedrijven of uit openbare bronnen. Indien u liever geen aanbiedingen voor producten en/of diensten wenst te ontvangen, of indien u uw voorkeuren wilt wijzigen, kunt u dit doen via: **www.americanexpress.com/merchant** of schrijven naar: Alpha Card Merchant Services, Vorstlaan 100, 1170 Brussel, België. U dient hierbij de naam, de handelsnaam en het Aansluitingsnummer van uw Kaartaccepterend Bedrijf te vermelden;

- (iii) informatie met betrekking tot alle Kaartaccepterende Bedrijven zal doorgeven aan vertegenwoordigers, sub-contractanten of andere personen, om vorderingen te incasseren en fraude te voorkomen;
- (iv) gegevens over uw Kaartaccepterend Bedrijf en de Ondertekenaar van deze Overeenkomst zal uitwisselen met kredietregistratiebureaus die gegevens kunnen delen met andere organisaties om aanvragen te beoordelen die uw Kaartaccepterend Bedrijf, de Ondertekenaar van deze Overeenkomst doet voor andere financiële dienstverlening of kredietfaciliteiten, alsmede om fraude te voorkomen of debiteuren te traceren;
- (v) informatie mag gebruiken om te voldoen aan enig toepasselijk recht, daaronder begrepen zonder enige beperking, wet- en regelgeving inzake anti-witwassen en anti-terrorisme en overige wet- en regelgeving gericht op de bestrijding van criminaliteit en terrorisme. Dit recht omvat het doorgeven van dergelijke informatie aan een Belgische of andere overheids- of regelgevende instantie buiten het Grondgebied of aan enig persoon waarvan American Express het redelijkerwijs noodzakelijk acht om dergelijke informatie aan door te geven om aan voornoemde doeleinden te voldoen. Wij kunnen verplicht zijn om kopieën van paspoorten, rijbewijzen en overige identiteitsbewijzen, die u ons geeft, te maken en te bewaren. Indien u valse of onjuiste informatie aan ons geeft en wij stellen vast dat er sprake is van fraude, zijn wij bevoegd om de betreffende gegevens door te geven aan rechtshandhavinginstanties die uw gegevens voor hun eigen doeleinden kunnen gebruiken. Teneinde te voldoen aan toepasselijke wetgeving inzake de bestrijding van misdaad en terrorisme, moeten we wellicht informatie verkrijgen en verwerken met betrekking tot de Ondertekenaar

van de Overeenkomst, uiteindelijke gerechtigden (indien u een bedrijf of andere entiteit met een eigen rechtspersoonlijkheid bent), Controllers en contactpersonen door u aangewezen om uw relatie met ons te beheren.

- (vi) verdere kredietwaardigheidscontroles zal uitvoeren zolang uw Kaartaccepterend Bedrijf een geldbedrag aan ons verschuldigd is (waaronder het benaderen van de bank of hypotheekbank van uw Kaartaccepterend Bedrijf) en gegevens over uw Kaartaccepterend Bedrijf en de Ondertekenaar van deze Overeenkomst zal doorgeven aan incassobureaus en advocaten om vorderingen van American Express te incasseren of om American Express terzijde te staan bij geschillen met uw Kaartaccepterende Bedrijven;
- (vii) verdere kredietwaardigheidscontroles zal uitvoeren en informatie betreffende uw Kaartaccepterend Bedrijf en Transacties zal analyseren voor het beheer van de relatie van uw Kaartaccepterend bedrijf met ons, om Transacties te autoriseren en fraude te voorkomen;
- (viii) zal meeluisteren met telefoongesprekken tussen u en ons en/of deze telefoongesprekken zal registreren en opnemen, hetzij direct hetzij via door ons geselecteerde gerenommeerde organisaties, om de constante kwaliteit van onze dienstverlening te verzekeren en, in voorkomende gevallen, ten behoeve van geschillenbeslechting;
- (ix) al hetgeen hierboven vermeld is, zal ondernemen met betrekking tot alle locaties van uw Kaartaccepterend Bedrijf; en
- (x) al hetgeen hierboven vermeld is voor ondernemingen van de American Express groep zal ondernemen binnen en buiten België en de Europese Unie, waaronder zijn begrepen landen zoals de Verenigde Staten van Amerika waar de wetgeving met betrekking tot de bescherming van (persoons)gegevens kan verschillen met dergelijke wetgeving binnen de Europese Unie. American Express heeft echter passende maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat uw informatie dezelfde mate van bescherming geniet in deze landen als in de Europese Unie.

Op uw verzoek zullen wij u op de hoogte brengen van de informatie die wij over u bezitten en, overeenkomstig de toepasselijke wetgeving, aan u doorgeven. Als u van mening bent dat informatie die wij over u bezitten onjuist of onvolledig is, kunt u ons schriftelijk op de hoogte brengen door Alpha Card Merchant Services aan te schrijven. Informatie die onvolledig of onjuist is, wordt onmiddellijk gecorrigeerd. Wij houden informatie over u slechts

voor zolang dit nodig is voor de bovengenoemde doeleinden, of zoals dit vereist wordt door de wetgeving.

Als u online met ons communiceert, zal onze online privacyverklaring van toepassing zijn. Wij nodigen u uit om voor meer informatie onze website te bezoeken (www.americanexpress.be).

k. Verzameling en bekendmaking aan overheidsinstanties

U erkent dat onze moederonderneming gevestigd is in de Verenigde Staten van Amerika en dat wij als zodanig onderworpen zijn aan het toepasselijke recht van dat rechtsgebied. U gaat ermee akkoord ons alle informatie (waaronder zijn begrepen persoonlijke gegevens, voor zover deze er zijn) te verstrekken en/of alle noodzakelijke documenten (waaronder zijn begrepen goed ingevulde en geldige, toepasselijke U.S. Internal Revenue Service forms) te ondertekenen die ons of aan ons Verbonden Ondernemingen in staat stellen om informatie te verzamelen, verwerken en door te geven om te voldoen aan, en te blijven voldoen aan, alle toepasselijke wet- en regelgeving van de Verenigde Staten van Amerika en enig ander rechtsgebied die op ons en op aan ons Verbonden Ondernemingen van toepassing zijn, waaronder zonder enige beperking zijn begrepen, Amerikaanse belastingwetten. Indien u, na ons verzoek, de gevraagde noodzakelijke informatie en/of documenten niet geeft, of indien wij op andere wijze door de bevoegde overheidsinstantie daartoe verplicht worden, erkent u dat wij bevoegd zijn om betalingen aan u in te houden en/of dergelijke betalingen over te maken naar de bevoegde overheidsinstantie om te kunnen voldoen aan de wet- en regelgeving van de Verenigde Staten van Amerika en enige andere jurisdictie die op ons of aan ons Verbonden Ondernemingen van toepassing is, waaronder zonder enige beperking zijn begrepen, Amerikaanse belastingwetten.

l. Kennisgeving aan ons

- (i) Alle kennisgevingen gericht aan American Express verband houdende met deze Overeenkomst dienen schriftelijk plaats te vinden en (a) persoonlijk afgeleverd te worden, (b) prioritair per post verzonden te worden met inbegrip van de douanekosten; (c) zonder prioriteit per post verzonden te worden; (d) of per e-mail verzonden te worden. Kennisgevingen die (a) persoonlijk afgeleverd zijn of (b) via e-mail verzonden zijn, worden geacht ontvangen te zijn op het moment van verzending en kennisgevingen die verzonden zijn (c) via reguliere post worden geacht binnen drie werkdagen na verzending ontvangen te zijn

- (ii) Kennisgevingen aan uw ACMS account manager dienen verzonden te worden naar: Alpha Card Merchant Services Vorstlaan 100, 1170 Brussel, België.

m. Kennisgeving aan u

- (i) Alle kennisgevingen gericht aan u verband houdende met deze Overeenkomst dienen schriftelijk plaats te vinden en dienen verzonden te worden via reguliere post of e-mail, persoonlijk afgeleverd te worden of beschikbaar gemaakt te worden via uw Online Merchant Services. Kennisgevingen die via aangetekende post verzonden zijn, worden geacht ontvangen te zijn op het moment van bezorging, kennisgevingen per e-mail of fax worden geacht ontvangen te zijn op het moment van verzending, kennisgevingen die verzonden zijn via reguliere post worden geacht binnen drie Werkdagen na verzending ontvangen te zijn en kennisgevingen via Online Merchant Services worden geacht ontvangen te zijn tien (10) Werkdagen na plaatsing.
- (ii) Wij zullen kennisgevingen versturen naar het postadres, e-mailadres of faxnummer dat u vermeld heeft op uw aanvraag voor acceptatie van de Kaart. Wijzigingen in deze adressen dient u onmiddellijk aan ons door te geven. Indien u verzuimt een wijziging door te geven en wij de kennisgeving niet aan het in onze administratie vermelde adres kunnen bezorgen, wordt u geacht de kennisgeving ontvangen te hebben, zelfs indien deze aan ons geretourneerd wordt.

Alpha Card Merchant Services is vergund door de Nationale Bank van België (NBB) als betalingsinstelling.

Bijlage A Operationele en overige procedures

1. Transactieoverzichten

a. Formaat

- (i) Voor elke Transactie dient u een elektronisch te reproduceren Transactieoverzicht op te stellen dat de volgende gegevens ("Transactiegegevens") bevat:

- het gemaskeerde Kaartnummer of Token;
- de vervaldatum van de Kaart;
- de datum waarop de Transactie ontstaan is;
- het bedrag van de Transactie, met inbegrip van toepasselijke belastingen;
- de verkregen Autorisatiecode;
- een omschrijving van de gekochte goederen en diensten;
- de naam, het adres en het Aansluitingsnummer van het Kaartaccepterende Bedrijf; en
- alle andere informatie die van tijd tot tijd door ons of door het toepasselijke recht vereist wordt.

Op kopieën van Transactieoverzichten die u aan Kaarthouders stuurt, dient u het Kaartnummer te maskeren en dienen noch de vervaldatum van de Kaart, noch de CID vermeld te worden.

- (ii) U bent bevoegd om verschillende Transactieoverzichten op te stellen voor een aankoop die betaald is met verschillende Kaarten, maar het is u niet toegestaan om, een aankoop op te splitsen in meer dan één Transactie, verschillende Transactieoverzichten op te stellen voor een enkele aankoop met een enkele Kaart, behalve indien er sprake is van een Uitgestelde Leveringstransactie of wij u toestemming gegeven hebben om dit te doen voor de betaling van Transacties boven een bepaald bedrag.

- (iii) Voor elke Creditering dient u een elektronisch te reproduceren Crediteringsoverzicht op te stellen dat de volgende gegevens bevat:
- het gemaskeerde Kaartnummer of Token;
 - de vervaldatum van de Kaart;
 - de datum waarop de Creditering ontstaan is;
 - het bedrag van de Creditering, met inbegrip van toepasselijke belastingen;
 - de naam, het adres en het Aansluitingsnummer van het Kaartaccepterende Bedrijf; en
 - alle andere informatie die van tijd tot tijd door ons of door het toepasselijke recht vereist wordt.

b. Transacties bij aanwezigheid van de Kaart

Voor alle Transacties bij aanwezigheid van de Kaarhouder dient de Kaart getoond te worden door de Kaarhouder indien een Transactie in persoon wordt verricht en dient u:

- (i) de hieronder onder 1.c tot en met 1.f genoemde stappen voor Kaartacceptatie te doorlopen, voor zover van toepassing; en
- (ii) een Autorisatie te verkrijgen.
U dient geen Kaart te accepteren die zichtbaar veranderd of verminkt is, of door een andere persoon dan de Kaarhouder aangeboden wordt (Kaarten zijn niet overdraagbaar), en indien een transactie geweigerd wordt, moet u de Kaarhouder daarvan onmiddellijk op de hoogte brengen (behoudens hetgeen bepaald wordt in 1.f hieronder).

c. Transacties bij aanwezigheid van de Kaart – Chipkaarten

- (i) Wanneer een Chipkaart aangeboden wordt, dient de Kaart in de kaartlezer van de betaalterminal geplaatst te worden (tenzij de Transactie verwerkt wordt via de contactloze kaartlezer, in welk geval u de stappen beschreven in 1.e hieronder volgt). De betaalterminal zal aangeven dat de Kaarhouder zijn of haar persoonlijk identificatienummer (PIN) (een chip en PIN-transactie) moet invoeren. Uw Kaartaccepterende Bedrijven moeten ervoor zorgen dat de Kaarhouder zijn of haar pincode op het toetsenbord van de betaalterminal invoert.
- (ii) De betaalterminal zal een foutbericht sturen indien het voor een Kaartaccepterend Bedrijf niet mogelijk is om een chip en PIN-transactie uit te voeren door een technisch probleem en het Kaartaccepterende Bedrijf dient dan de procedure te volgen voor niet-Chipkaarten, zoals hieronder beschreven in 1.d.
- (iii) Indien een Kaartaccepterend Bedrijf handmatig een Transactie in de betaalterminal invoert, hebben wij recht op een Chargeback voor frauduleuze Transacties bij aanwezigheid van de Kaart die gebeurd zijn met verloren, gestolen, opgegeven en niet-ontvangen Chipkaarten,
- (iv) U dient ervoor te zorgen dat uw betaalterminals Chipkaarten accepteren. Indien de betaalterminal niet geüpgraded is om Chipkaarten te accepteren of wij de betaalterminal nog niet voor chip en PIN gecertificeerd hebben, bent u aansprakelijk voor enig verlies dat we lijden en hebben wij recht op een Chargeback voor frauduleuze Transacties bij aanwezigheid van de Kaart die gebeurd zijn met verloren, gestolen, opgegeven en niet-ontvangen Chipkaarten, indien de upgrade en certificering van uw betaalterminal de fraude zou hebben belet. In alle gevallen bent u aansprakelijk voor frauduleuze Transacties die voortvloeien uit de niet-naleving van onze Kaartacceptatieprocedures zoals uiteengezet in deze Overeenkomst.

d. Transacties bij aanwezigheid van de Kaart – Niet-Chipkaarten

- (i) Bij Transacties bij aanwezigheid van de Kaart waarbij de Kaart geen Chipkaart is, dient u de Kaart door de betaalterminal te halen;
- (ii) U dient ook:
 - te controleren of het nummer van de Kaart op de voorzijde en, indien aanwezig, op de achterzijde van de Kaart, alsmede de vervaldatum van de Kaart, overeenkomt met dezelfde gegevens die opgenomen zijn in het Transactieoverzicht; en
 - er voor te zorgen dat de naam die afgedrukt wordt op het Transactieoverzicht (indien van toepassing) overeenkomt met de naam op de voorkant van de Kaart (met uitzondering van bepaalde Kaarten die geen naam op de voorkant hebben).
- (iii) Als uw betaalterminal niet functioneert, bent u bovendien verplicht om te proberen om telefonische Autorisatie te verkrijgen (overeenkomstig het hieronder bepaalde onder 2.f).
- (iv) Indien de magneetstrip onleesbaar is, mag de Transactie handmatig ingevoerd worden in de betaalterminal en dient u een afdruk van de Kaart te maken om te bewijzen dat de Kaart aanwezig was. Een afdruk van de Kaart door met een potlood over papier te wrijven of fotokopie van de Kaart worden niet beschouwd als een geldige afdruk. Indien u geen handmatige afdruk maakt van de Kaart waar dit wel vereist was en indien u geen vereiste handmatige afdruk op ons verzoek aan ons ter beschikking stelt, hebben wij recht op een Chargeback voor een dergelijke Transactie. Ingeval een Transactie handmatig in de betaalterminal ingevoerd is, hebben wij recht op een Chargeback zoals uiteengezet in 1.c(iii) hierboven.

e. Transacties bij aanwezigheid van de Kaart – Contactloos

- (i) Wanneer het bedrag van de Transactie € 25 of minder is, kunt u de kaart laten lezen met Contactloze Technologie. Om een Chipkaart of Mobiel Apparaat te lezen met Contactloze Technologie, dient u:
 - de Kaartgegevens vast te leggen met de contactloze kaartlezer; en
 - een Autorisatie te verkrijgen.
- (ii) Indien het bedrag van de Transactie hoger is dan € 25 of als dat wordt gevraagd door uw terminal, volg dan de procedure uiteengezet onder 1.c van deze bijlage A.
- (iii) Voor Digital Wallet Contactless-initiated Transacties, is een CDCVM toegestaan indien

het Mobiele Apparaat en de betaalterminal een CDCVM kunnen uitvoeren. Voor deze Transacties dient u een Transactieoverzicht te creëren zoals beschreven onder 1.a. Voor een correcte acceptatie van Digital Wallet Contactless-initiated Transacties, dient u te voldoen aan de meest actuele eisen van American Express voor een contactloze betaalterminal.

Wij zullen geen Chargeback voor frauduleuze Contactless of Digital Wallet Contactless-initiated Transacties die gebeurd zijn met vervalste of verloren/gestolen/niet-ontvangen kaarten of Transacties die zonder afdruk gebeurd zijn, indien het Kaartaccepterende Bedrijf de Kaarhouder voldoende verifieert en voldoet aan alle criteria en eisen die hierboven vermeld zijn. Dit is niet van toepassing op Betwiste Transacties waarbij het geschil een andere reden heeft dan fraude (bijv. dit is niet van toepassing op geschillen over goederen of diensten).

f. Transacties bij aanwezigheid van de Kaart – Onbemande Betaalterminals

- (i) Wij accepteren via uw onbemande betaalterminals (bijvoorbeeld CAT's of onbemande betaalautomaten) verrichte Transacties mits de vereisten vermeld in deze Bijlage onder paragraaf 1.b en de onderstaande aanvullende vereisten in acht genomen worden. U bent verplicht:
 - bij elk Autorisatieverzoek alle gegevens van de magneetstrip op te nemen;
 - ervoor te zorgen dat de Transactie voldoet aan de Specificaties, met inbegrip van het markeren van alle Autorisatieverzoeken en alle Transactie-aanbiedingen met een CAT-aanduiding;
 - alle verdere Autorisatieprocedures te volgen waaromtrent wij u inlichten indien u de Kaart accepteert op een onbemande betaalterminal die deel uitmaakt van of verbonden is aan een benzinepomp; en
 - ervoor te zorgen dat de onbemande betaalterminal de Kaarhouder een melding geeft indien de Transactie geweigerd is.
- (ii) Indien een onbemande betaalterminal niet geconfigureerd is voor chip en PIN-transacties, dan bent u bevoegd om de Kaart te accepteren en zijn de in deze Bijlage onder paragrafen 1.b en 1.c opgenomen vereisten met betrekking tot het invoeren van de PIN of zetten van de handtekening niet van toepassing. In een dergelijk geval bent u aansprakelijk voor enig door ons geleden verlies of schade en zijn wij gerechtigd een Chargeback uit te voeren met betrekking tot frauduleuze Transacties indien een Transactie geen chip of PIN-transactie was.

g. Transacties bij afwezigheid van de Kaart (Card Not Present Charges)

- (i) Voor een Transactie bij afwezigheid van de Kaart bent u verplicht:
- een Transactieoverzicht te maken zoals beschreven in deze Bijlage onder paragraaf 1.a., waarbij aangegeven moet worden dat het een Transactie bij afwezigheid van de Kaart (Card Not Present Charges) betreft;
 - de naam van de Kaarthouder zoals deze op de Kaart vermeld wordt, het Kaartnummer, de vervaldatum van de Kaart, het facturatieadres van de Kaarthouder en het bezorgadres van de Kaarthouder te verkrijgen;
 - Autorisatie te verkrijgen;
 - indien de goederen of diensten meer dan zeven (7) dagen na verkrijging van de aanvankelijke Autorisatie geleverd worden, moet u een Autorisatie verkrijgen voordat de levering of verzending plaatsvindt; en
 - de Kaarthouder onmiddellijk op de hoogte brengen in het geval dat de Transactie geweigerd is.
- (ii) Indien de goederen afgehaald worden door de Kaarthouder, dient de Kaarthouder bij het afhalen van de goederen de Kaart te tonen en moet u de Transactie beschouwen als een Transactie bij aanwezigheid van de Kaart en dient u hetgeen bepaald is in deze Bijlage onder paragrafen 1b tot en met 1.e na te leven.
- (iii) voor een Transactie bij afwezigheid van de Kaart waar de goederen opgehaald zullen worden bij een aangewezen locatie moet u een procedure ontwikkelen om ervoor te zorgen dat de goederen opgehaald worden door de Kaarthouder die de bestelling geplaatst heeft of door een geautoriseerde derde aangewezen door de Kaarthouder ten tijde van de bestelling.
- (iv) Wij zijn gerechtigd tot het uitvoeren van een Chargeback voor elke Transactie bij afwezigheid van de Kaart die de Kaarthouder ontkent verricht of geautoriseerd te hebben. Wij voeren echter geen Chargeback uit voor dergelijke Transacties enkel op grond dat de Kaarthouder stelt dat hij/zij de betwiste goederen niet ontvangen heeft voor zover u bij ons geverifieerd heeft dat het adres waar de goederen naartoe verstuurd zijn het facturatieadres van de Kaarthouder is en u een ontvangstbewijs verkregen heeft, getekend door een geautoriseerde persoon, ter bewijs van de aflevering van de goederen op dat adres.

h. Transacties bij afwezigheid van de Kaart - Digitaal

- (i) Wij accepteren Transacties voor Digitale Transacties mits de vereisten van paragraaf 1.g en de onderstaande aanvullende vereisten in acht genomen worden. U bent verplicht:
- Transactiegegevens betreffende een Digitale Transactie via het internet, e-mail, intranet, extranet of ander digitaal netwerk uitsluitend te verzenden aan de Kaarthouder die de Digitale Transactie gedaan heeft, aan uw Processor of aan ons, met inachtneming van hetgeen bepaald is in deze Bijlage onder sectie 6;
 - alle Transacties voor Digitale Transacties elektronisch aan te bieden;
 - bij al uw verzoeken om Autorisatie (en telkens bij het aanbieden van Transacties voor Digitale Transacties) de afzonderlijke Aansluitingsnummers te gebruiken die wij u verstrekten voor Digitale Transacties; en
 - ons minstens een (1) maand op voorhand op de hoogte te brengen van enige wijziging van uw webadres.
- (ii) Wij kunnen de termijn voor schriftelijke kennisgeving als bedoeld in artikel 15.f. van de Overeenkomst negeren en onmiddellijk bijkomende voorschriften invoeren die voor de veiligheid van Digitale Transacties en/of Kaarthouderinformatie en/of het voorkomen van fraude noodzakelijk zijn.
- (iii) Wij zijn niet aansprakelijk voor frauduleuze Digitale Transacties en wij zijn gerechtigd om een Chargeback uit te voeren met betrekking tot dergelijke Transacties. Verder zijn wij gerechtigd om een Chargeback uit te voeren voor het volledige bedrag van een Betwiste Transactie die een Transactie bij afwezigheid van de Kaart betreft, en die tevens gekwalificeerd kan worden als een Digitale Transactie met digitale levering.
- (iv) U dient ervoor te zorgen dat uw website of toepasselijke digitale medium de Kaarthouder een melding stuurt indien de Autorisatie van de transactie geweigerd is.
- (v) Voor Digital Wallet Application-initiated Transacties, is een CDCVM toegestaan indien het Mobiele Apparaat een CDCVM kan uitvoeren. Voor deze Transacties dient u een Transactieoverzicht te creëren zoals beschreven onder paragraaf 1.a. Om ervoor te zorgen dat een dergelijke Transactie gekwalificeerd wordt als een Digital Wallet Application-initiated Transactie, moet u tevens een aanduiding op het Transactieoverzicht

toevoegen dat de transactie een Digital Wallet Application-initiated Transactie is. We zullen geen Chargeback uitvoeren voor een frauduleuze Digital Wallet Application-initiated Transactie als het Kaartaccepterende Bedrijf voldoet aan alle criteria en voorwaarden beschreven in deze paragraaf 1.h. Dit is niet van toepassing op Betwiste Transacties waarbij het geschil een andere reden heeft dan fraude (bijv. dit is niet van toepassing op geschillen over goederen of diensten).

- (vi) Wanneer u Transacties accepteert voor Internetbestellingen die worden gecontroleerd door het American Express SafeKey Programma, bieden wij de Kaarhouder de optie om zijn aankoop te betalen met Membership Rewards® punten. Dit heeft geen gevolgen voor de relatie tussen u en ons en houdt geen wijziging in van de rechten of verplichtingen van de partijen onder deze Overeenkomst. Indien u er echter de voorkeur aan geeft dat we deze functionaliteit niet via uw digitaal platform aan Kaarhouders aanbieden, dient u Alpha Card Merchant Services schriftelijk op de hoogte te brengen : Alpha Card Merchant Services Vorstlaan 100, 1170 Brussel, België.
- (vii) Voor een Digital Wallet Application-initiated Transactie die tevens een Terugkerende Automatische Incasso is, dient u zich te houden aan de onder paragraaf 1.i in deze Bijlage A omschreven procedure. Het Transactieoverzicht dient een aanduiding te bevatten dat de Transactie een Terugkerende Automatische Incasso is en geen Digital Wallet Application-initiated Transactie.

i. Terugkerende Automatische Incasso

- (i) Als u Kaarhouders de mogelijkheid biedt om te betalen per Terugkerende Automatische Incasso voor een reeks van afzonderlijke aankopen en betalingen (Periodieke Transacties), dan bent u verplicht om vóór het aanbieden van de eerste Terugkerende Automatische Incasso:
- de goedkeuring van de Kaarhouder te verkrijgen voor het in rekening brengen op zijn Kaart van dezelfde of verschillende bedragen op specifieke of verschillende tijdstippen;
 - te voldoen aan de instructies waarvan wij u redelijkerwijze op de hoogte zullen stellen; en
 - de Kaarhouder ervan op de hoogte te brengen dat hij de Terugkerende Automatische Incasso te allen tijde kan stopzetten.

Bij verkrijging van de goedkeuring van de Kaarhouder dient u de Kaarhouder te informeren dat u bevoegd bent om van de financiële instelling die de Kaart van de Kaarhouder uitgeeft, de meest recente Kaarhouderinformatie

te ontvangen. U bent verplicht om het bewijs van deze goedkeuring te bewaren tot minstens twee (2) jaar nadat u de laatste Terugkerende Automatische Incasso aangeboden heeft.

- (ii) Indien de bedragen van uw Terugkerende Automatische Incasso verschillen, dient u de Kaarhouder schriftelijk (met inbegrip van e-mail) het bedrag en de datum van iedere Terugkerende Automatische Incasso toe te sturen:
- minstens tien (10) dagen voor het aanbieden van iedere Transactie; of
 - zodra het Transactiebedrag een maximaal, door de Kaarhouder gespecificeerd, bedrag voor de Terugkerende Automatische Incasso overschrijdt.

Wij zijn gerechtigd tot het uitvoeren van een Chargeback voor iedere Transactie die door u aan de Kaarhouder meegedeeld is en waarvoor de Kaarhouder geen toestemming gegeven heeft.

- (iii) Indien u met betrekking tot een Kaart uitgegeven in de Europese Economische Ruimte, een Terugkerende Automatische Incasso aanbiedt voor een bedrag dat niet volledig gespecificeerd was op het moment dat de Kaarhouder zijn toestemming gaf voor de Terugkerende Automatische Incasso, en u geen specifieke toestemming van de Kaarhouder verkrijgt voor het volledige exacte bedrag van die Transactie, zijn wij gerechtigd een Chargeback uit te voeren voor het volledige bedrag van de Transactie gedurende een termijn van honderdtwintig (120) dagen na aanbidding van de betreffende Transactie, en daarna voor enig betwist deel van de Transactie (tot en met het volledige bedrag). Indien de Kaarhouder akkoord gaat met een aangepast bedrag van de Transactie, kunnen wij ons recht op een Chargeback dienovereenkomstig doen gelden, onverminderd ons algemeen geldend recht op Chargeback met betrekking tot een Terugkerende Automatische Incasso.
- (iv) U bent verplicht om, voordat u de eerste Terugkerende Automatische Incasso aan ons aanbiedt, de naam van de Kaarhouder zoals deze op de Kaart vermeld wordt, het Kaartrekeningnummer, vervaldatum en facturatieadres te verkrijgen. Prepaid Kaarten mogen niet geaccepteerd worden voor Terugkerende Automatische Incasso's.
- (v) Voordat u een Terugkerende Automatische Incasso aan ons aanbiedt, dient u:
- Autorisatie te verkrijgen; en
 - een Transactieoverzicht te maken met daarin aanduidingen dat het een Terugkerende Automatische Incasso betreft.

- (vi) Als deze Overeenkomst om welke reden dan ook beëindigd wordt, bent u verplicht om op uw eigen kosten alle Kaarthouders voor wie u een Terugkerende Automatische Incasso aangeboden hebt ervan op de hoogte te brengen vanaf welke datum u de Kaart niet langer accepteert. U bent verplicht om, indien wij u dit verzoeken, de Kaart voor maximaal negentig (90) dagen nadat deze Overeenkomst beëindigd is te blijven accepteren.
- (vii) De annulering van een Kaart door ons leidt tot het onmiddellijk beëindigen van de toestemming van de betreffende Kaarthouder met een Terugkerende Automatische Incasso. Wij zijn niet gehouden om u van een dergelijke beëindiging op de hoogte te brengen en Wij zijn op geen enkele wijze jegens u aansprakelijk voor een dergelijke beëindiging. Indien een Kaarthouder u direct of via ons of via de uitgever van de Kaart u daartoe verzoekt, bent u verplicht om de Terugkerende Automatische Incasso onmiddellijk stop te zetten. Indien een Kaart door ons geannuleerd wordt of indien een Kaarthouder zijn toestemming met de Terugkerende Automatische Incasso zelf (of via ons of de uitgever van de Kaart) intrekt, bent u (indien van toepassing) verplicht om met de Kaarthouder (of voormalige Kaarthouder) een andere betaalwijze overeen te komen. U geeft ons toestemming om een hyperlink van onze website naar uw website (met inbegrip van de homepage, betalingspagina of pagina voor automatische/periodieke betalingen) te maken en de contactinformatie van uw klantenservice te vermelden.
- j. Uitgestelde Leveringstransacties**
- (i) U mag de Kaart accepteren voor Uitgestelde Leveringstransacties. Voor een Uitgestelde Leveringstransactie, bent u verplicht om:
- vooraleer u een Autorisatie vraagt duidelijk uw bedoeling mee te delen en schriftelijke toestemming van de Kaarthouder te verkrijgen om Uitgestelde Leveringstransacties uit te voeren;
 - een afzonderlijke Autorisatie te verkrijgen voor elk van de twee Uitgestelde Leveringstransacties op hun betreffende Transactiedatum;
 - duidelijk op ieder Transactieoverzicht te vermelden of de Transactie een aanbetaling (deposit) of een eindafrekening (balance) inhoudt van de Uitgestelde Leveringstransactie;
 - het Transactieoverzicht voor de eindafrekening (balance) van de aankoop pas aan te bieden
- na verzending of het geven van de goederen of het verrichten van diensten;
- ieder Transactieoverzicht binnen onze aanbestedingsstijdslijnen aan te bieden. De Transactie wordt geacht 'ontvangen' te zijn:
 - (A) voor aanbetalingen - op de datum dat de Kaarthouder akkoord ging om de aanbetaling voor de aankoop te doen; en
 - (B) voor eindafrekeningen - op de datum van verzending of het geven van de goederen of het verrichten van diensten.
 - voor ieder deel van de Uitgestelde Leveringstransactie een Autorisatie aan te bieden en te verkrijgen onder hetzelfde Aansluitingsnummer; en
 - aanbetalingen via de Kaart niet anders te behandelen dan u aanbetalingen via alle Andere Betaalproducten behandelt.
- k. Vooruitbetaalde Transacties**
- (i) U dient de onderstaande procedures te volgen indien u Kaarthouders de mogelijkheid biedt, of hen verzoekt om, Vooruitbetaalde Transacties te verrichten
- (ii) Voor een Vooruitbetaalde Transactie bent u verplicht:
- uw volledige annulerings- en restitutiebeleid te noemen, duidelijk uw bedoeling uiteen te zetten en schriftelijke toestemming van de Kaarthouder te verkrijgen om via de Kaart een Vooruitbetaalde Transactie in rekening te mogen brengen voordat u om een Autorisatie verzoekt. De toestemming van de Kaarthouder moet omvatten:
 - (A) zijn of haar goedkeuring met alle voorwaarden van de verkoop (met inbegrip van de prijs en enig annulerings- en restitutiebeleid); en
 - (B) een gedetailleerde omschrijving en de verwachte leveringsdatum van de te leveren goederen en/of datum van verrichting van de te verrichten diensten (met inbegrip van, voor zover van toepassing, de verwachte vertrek- en aankomstdata);
 - Autorisatie te verkrijgen; en
 - een volledig Transactieoverzicht op te stellen. Indien de Vooruitbetaalde Transactie een Transactie bij afwezigheid van de Kaart is, bent u verplicht:
 - (A) ervoor te zorgen dat de Transactiegegevens de woorden 'Vooruitbetaling' (Advance Payment) bevatten; en

- (B) binnen vierentwintig (24) uur nadat de Transactie verricht is, de Kaarthouder schriftelijke bevestiging te verstrekken (bijvoorbeeld per e-mail of fax) van de Vooruitbetaalde Transactie, het bedrag, het bevestigingsnummer (indien van toepassing), een gedetailleerde omschrijving en verwachte leverdatum van de goederen en/of te verrichten diensten (met inbegrip van verwachte aankomst- en vertrekdata, indien van toepassing) en details van uw annulerings- en restitutiebeleid.
- (iii) Indien u de goederen of diensten niet kunt leveren of verrichten (bijvoorbeeld omdat een op maat besteld product niet gemaakt kan worden), en indien er geen alternatieve oplossingen zijn, dient u onmiddellijk een Creditering te maken voor het volledige bedrag van de Vooruitbetaalde Transactie die betrekking heeft op de goederen of diensten die niet geleverd of verricht kunnen worden.
- (iv) In aanvulling op onze overige rechten op een Chargeback, zijn wij gerechtigd een Chargeback uit te voeren voor (een deel van) een Betwiste Transactie indien, naar ons eigen goeddunken, het geschil niet opgelost kan worden in uw voordeel door in uw verkoopvoorwaarden opgenomen ondubbelzinnige voorwaarden waarvoor u de schriftelijke toestemming van de Kaarthouder verkregen heeft.

I. Gebundelde Transacties

- (i) Indien wij u classificeren als een bedrijf dat werkzaam is in de internetsector, dan bent u bevoegd om Gebundelde Transacties uit te voeren mits aan de onderstaande vereisten voldaan is:
 - voordat u een Autorisatie vraagt, dient u duidelijk uw bedoeling mee te delen en schriftelijke toestemming van de Kaarthouder te verkrijgen om zijn met of via de Kaart verrichte aankopen of te ontvangen restituties (of beide) gebundeld en gecombineerd mogen worden met andere aankopen en restituties (of beide);
 - iedere afzonderlijke aankoop of restitutie (of beide) die onderdeel vormt van de Gebundelde Transactie dient verricht of gedaan te worden onder hetzelfde Aansluitingsnummer en op dezelfde Kaart;
 - u dient een Autorisatie te verkrijgen die niet meer dan € 15 bedraagt (of een ander bedrag waarvan wij u op de hoogte gesteld hebben);
- U dient een Transactieoverzicht op te stellen voor het volledige bedrag van de Gebundelde Transactie;
- Het bedrag van de Gebundelde Transactie dient niet meer te bedragen dan € 15 (of een ander bedrag waarvan wij u op de hoogte gesteld hebben) of het bedrag waarvoor u Autorisatie verkregen hebt, indien lager;
- U dient ieder Transactieoverzicht binnen onze aanbestedingslijnen aan te bieden (als vermeld in deze Bijlage onder paragraaf 3.a). Een Transactie wordt geacht 'ontvangen' te zijn (incurred) op de datum van de eerste aankoop of restitutie (of beide) die onderdeel vormt van de Gebundelde Transactie; en
- U dient de Kaarthouder een e-mail te sturen met daarin:
 - (A) de datum, het bedrag en een omschrijving van iedere individuele aankoop of restitutie (of beide) die onderdeel vormt van de Gebundelde Transactie; en
 - (B) de datum en het bedrag van de Gebundelde Transactie.

m. No Show Transacties

- i) Indien wij u classificeren als een bedrijf dat werkzaam is in één van de volgende bedrijfstakken, kunt u No Show Transacties verwerken gelijk aan, één (1) dag huur of één (1) overnachting, mits aan de criteria uiteengezet onder deze paragraaf 1.m van Bijlage A voldaan zijn:
 - accommodatie;
 - camping; of
 - het verhuren van auto's, vliegtuigen, fietsen, boten, uitrusting, campers of motorfietsen.
- (ii) Indien de Kaarthouder een reservering bij u maakt en niet komt opdagen, kunt u een No Show Transactie verwerken indien:
 - de Kaarthouder de reservering met zijn/haar Kaart gegarandeerd heeft;
 - u het Kaartnummer, de vervaldatum en het facturatieadres van de Kaarthouder genoteerd heeft;
 - op het moment van aanvaarding van de reservering u de Kaarthouder op de hoogte gebracht heeft van het geldende dagtarief en een reserveringsnummer;
 - u de accommodatie/auto voor de Kaarthouder gereserveerd had tot het gepubliceerde tijdstip van vertrek of terugbrengen op de dag die volgt op de eerste dag van de reservering en u de accommodatie/auto niet beschikbaar gesteld heeft voor andere klanten; en

- u een gedocumenteerd 'No Show'-beleid heeft, welke de standaardpraktijk in de sector weerspiegelt en in overeenstemming is met de geldende wetgeving, en waarvan de Kaarhouder ten tijde van de reservering op de hoogte gebracht is.
- (iii) U dient een Autorisatie te verkrijgen voor een No Show Transactie voordat u deze indient. Als de Kaarhouder niet komt opdagen voor de reservering, dient u in het Transactieoverzicht aan te geven dat het een No Show Transactie is.
- (iv) Prepaid Kaarten mogen niet worden gebruikt als garantie voor een reservering.

2. Autorisatie

- a. U bent verplicht om Autorisatie te verkrijgen voor alle Transacties. Elk verzoek om Autorisatie dient het volledige Kaartnummer te vermelden en dient gedaan te worden voor het volledige bedrag van de Transactie met dien verstande dat ingeval van gebruik van een Prepaid Kaart met onvoldoende tegoed voor betaling van het volledige bedrag, Autorisatie alleen vereist is voor de omvang van het gebruikte tegoed op de Prepaid Kaart en u uw beleid mag volgen voor betaling met een combinatie van een Prepaid Kaart met Andere Betaalproducten of betalingswijzen. Als deze andere betalingswijze een Kaart is, is deze Overeenkomst daarop van toepassing.
- b. Indien u Autorisatie verkrijgt voor een geschat bedrag, dient de Kaarhouder toestemming gegeven te hebben voor het geschatte bedrag voordat de Autorisatie aangevraagd wordt. U dient de overeenkomstige Transactie in te dienen zodra u het volledige bedrag dat in rekening gebracht wordt, kent. Indien het volledige bedrag van de Transactie hoger is dan het bedrag waarvoor u een Autorisatie verkregen heeft, moet u om een nieuwe Autorisatie vragen (waarvoor u toestemming van de Kaarhouder nodig hebt).
- c. Door het verlenen van Autorisatie garanderen wij niet dat wij de Transactie zullen accepteren zonder het uitoefenen van ons recht op een Chargeback. Evenmin is de Autorisatie een garantie dat de persoon die de Kaart gebruikt de Kaarhouder is of dat u betaald zult worden.
- d. Indien u een Transactie meer dan zeven (7) dagen na de aanvankelijke Autorisatie indient, dient u een nieuwe Autorisatie te verkrijgen. Bij Transacties voor goederen of diensten die meer dan zeven (7) dagen na het plaatsen van de order geleverd of verricht worden, dient u ten eerste Autorisatie te verkrijgen op het moment dat de bestelling geplaatst wordt, en daarnaast ook op het tijdstip waarop de goederen of diensten aan de Kaarhouder verzonden of geleverd worden.

- e. Indien u uw Transacties bij aanwezigheid van de Kaart elektronisch verwerkt, dient u ervoor te zorgen dat al uw verzoeken om Autorisatie voldoen aan de Specificaties. Als de Kaartgegevens onleesbaar zijn en als u de Transactie met de bedieningstoetsen dient in te voeren om Autorisatie te verkrijgen, dient u een handmatige afdruk van de Kaart te maken om de aanwezigheid van de Kaart te valideren.
- f. Indien uw betaalterminal niet in staat is om verbinding te maken met ons geautomatiseerde autorisatiesysteem of indien u niet over een dergelijke betaalterminal beschikt (of indien wij u een daartoe strekkend verzoek doen), dient u voor alle Transacties Autorisatie te verkrijgen door ons te bellen op ons telefoonnummer voor Autorisaties. Wij zijn bevoegd u een vergoeding in rekening te brengen voor elke Transactie waarvoor u telefonisch om Autorisatie verzoekt, tenzij het niet kunnen verkrijgen van elektronische Autorisatie het gevolg is van de onbereikbaarheid of onbruikbaarheid van het computersysteem dat wij gebruiken bij de verlening van Autorisatie.
- g. Voordat u of uw Processor wijzigingen doorvoeren in de wijze waarop gegevens aan ons toegestuurd worden ter verkrijging van Autorisatie, dienen deze wijzigingen door ons goedgekeurd te worden.

3. Het elektronisch aanbieden van Transacties en Crediteringen

- a. Het aanbieden van Transacties en Crediteringen dient elektronisch plaats te vinden via communicatielinks ("Transmissies"). Transmissies dienen te voldoen aan de Specificaties. Transmissies of Transactiegegevens die niet aan deze Specificaties voldoen, hoeven wij niet te accepteren. U bent verplicht aanvullende, minder of hergeformateerde informatie binnen dertig (30) dagen nadat wij u daarvan schriftelijk op de hoogte gebracht hebben op de Transmissies te zetten. Ook wanneer u Transactiegegevens elektronisch doorgeeft, bent u verplicht om Transactieoverzichten en Creditooverzichten te maken en te bewaren.
- b. Indien u ten gevolge van uitzonderlijke omstandigheden uw Transacties en Crediteringen schriftelijk moet aanbieden, moet u de Transacties en Crediteringen (met inbegrip van Transactiegegevens) verzenden met inachtneming van onze instructies. Wij zijn bevoegd om een vergoeding in rekening te brengen voor Transacties en Crediteringen die schriftelijk aangeboden worden. U wordt op voorhand van een dergelijke vergoeding op de hoogte gebracht.
- c. U bent bevoegd om, na voorafgaande toestemming van ons, op eigen kosten gebruik te maken van de diensten van een Processor waarvan u moet

garanderen dat deze (evenals andere Gebonden Partijen) met ons zal samenwerken om uw acceptatie van de Kaart te realiseren. U bent verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle problemen of kosten die veroorzaakt worden door uw Processor en voor alle vergoedingen die uw Processor aan ons of aan de aan ons Verbonden Ondernemingen in rekening brengt of die wij of aan ons

Verbonden Ondernemingen verschuldigd zijn als gevolg van het systeem dat uw Processor gebruikt voor transmissie van Autorisatieverzoeken en Transactiegegevens aan ons of aan ons Verbonden Ondernemingen en de naleving van de Specificaties door uw Processor. U dient ervoor te zorgen dat uw Processor over toereikende middelen en beveiligingsmaatregelen beschikt om te voldoen aan alle normen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, technische normen, richtlijnen of regels, waaronder ter voorkoming van internetfraude en de bescherming van de persoonsgegevens van de Kaarhouder, waaronder gegevens met betrekking tot transacties, krachtens alle toepasselijke wetten en voorschriften. Wij mogen u deze vergoedingen in rekening brengen of deze vergoedingen verrekenen met aan u te verrichten betalingen. U dient ons onmiddellijk te informeren indien u gebruik gaat maken van de diensten van een andere Processor en u bent verplicht om ons op ons verzoek alle door ons gewenste informatie over uw Processor te verschaffen.

- d. Niettegenstaande hetgeen hiervoor vermeld is, dient u (indien dit commercieel redelijk is en niet uitgesloten wordt door een andere overeenkomst waaraan u gebonden bent) met ons samen te werken aan de configuratie van uw kaartautorisatie-, verzendings- en betaalterminalapparatuur en -systemen ten behoeve van de directe communicatie met onze systemen voor Autorisaties en aanbieding van Transactiegegevens.
- e. U dient het oorspronkelijke Transactieoverzicht of Creditoverzicht (indien van toepassing) en alle documenten en gegevens die de transactie bewijzen, inclusief bewijs van toestemming van de Kaarhouder, of reproduceerbare afschriften daarvan, te bewaren gedurende achttien (18) maanden nadat u de corresponderende Transactie of Creditering aan ons aangeboden heeft of nadat de levering van goederen of de verrichting van diensten aan/voor de Kaarhouder volledig plaatsgevonden heeft, indien dat later is. Op ons verzoek dient u ons binnen veertien (14) dagen een exemplaar te verstrekken van het Transactieoverzicht of Creditoverzicht en van alle andere ondersteunende documenten en gegevens. U verklaart en garandeert ons dat de vorderingen die u heeft op de Kaarhouders en die de basis vormen van de door u bij ons aangeboden transacties vrij

zijn van enig voorkeursrecht, onderpand of recht van een derde partij. Verder verklaart en garandeert u dat de transacties die u bij ons indient niet ingevorderd heeft van de kaarthouders of deze rechtstreeks aan de kaarthouders gefactureerd heeft.

4. Betaalwijze

Indien u rechtstreeks door ons betaald wordt, vinden de betalingen voor Transacties van uw vestigingen elektronisch plaats door automatische overschrijving op uw Rekening. U dient ons hiertoe de naam van uw bank, het IBAN-nummer en de BIC-code van uw bankrekening te verstrekken.

5. Betwiste Transacties

Onverminderd alle juridische vereisten inzake de verjaring van documenten, dient u er minimaal voor te zorgen dat alle informatie die de transactiegegevens ondersteunt, beschikbaar en gemakkelijk toegankelijk voor ons blijft tot veertien (14) maanden na de Transactiedatum.

- a. Ten aanzien van een Betwiste Transactie:
- hebben wij, zonder u daarvan voorafgaand op de hoogte te brengen, het recht op een Chargeback indien wij voldoende informatie hebben om de claim van de Kaarhouder te onderbouwen en de kwestie ten aanzien van de Betwiste Transactie in het voordeel van de Kaarhouder te beslissen; of
 - kunnen wij contact met u opnemen voordat wij een Chargeback uitvoeren.
- In beide gevallen heeft u niet meer dan veertien (14) dagen de tijd nadat wij contact met u opnemen, om ons schriftelijk de door ons gevraagde informatie te verstrekken, inclusief het volledige Kaartnummer. Wij zijn gerechtigd om een Chargeback uit te voeren (of ons eerdere besluit om een Chargeback uit te voeren blijft van kracht) voor het bedrag van de Betwiste Transactie indien u na afloop van de termijn van veertien (14) dagen niet ofwel de Kaarhouder het volledige bedrag van de Betwiste Transactie terugbetaald heeft ofwel ons de gevraagde informatie verstrekt heeft. Indien de Betwiste Transactie betrekke heeft op een in de Europese Economische Ruimte uitgegeven Kaart en indien de vordering gebaseerd is op het niet verstrekken van het volledige exacte bedrag van de Transactie op het moment dat de Kaarhouder zijn toestemming gaf, behouden wij ons het recht voor om de termijn voor het verstrekken van een antwoord te verkorten tot vijf (5) dagen vanaf de datum waarop wij verzochten om een schriftelijk antwoord.
- b. Indien wij, op basis van de informatie die u en de Kaarhouder verstrekt hebben, besluiten om de Betwiste Transactie in het voordeel van de Kaarhouder op te lossen, dan kunnen wij een

Chargeback voor de Betwiste Transactie uitoefenen, ofwel zal de Chargeback die wij eerder uitgevoerd hebben van kracht blijven. Indien wij de Betwiste Transactie in uw voordeel beslechten, dan zullen wij, voor zover wij nog geen Chargeback uitgevoerd hadden, geen verdere actie ondernemen of zullen wij de eerder uitgevoerde Chargeback terugdraaien.

- c. Het voorgaande houdt geen wijziging in van de procedures onder een bijzonder Chargeback programma (zoals een fraude full recourse) dat op u van toepassing is en op grond waarvan u geen informatie of mededelingen ontvangt betreffende bepaalde soorten Transacties, totdat wij onze definitieve Chargeback uitgevoerd hebben.
- d. In bepaalde gevallen kunnen wij u in een fraude full recourse programma plaatsen op grond waarvan:
- (i) wij onze Chargeback rechten mogen uitvoeren zonder contact met u op te nemen indien een Kaarthouder een Transactie betwist met betrekking tot daadwerkelijke of beweerdelijke fraude; en
 - (ii) u geen recht heeft een verzoek in te dienen om onze beslissing voor het uitvoeren van onze Chargeback terug te draaien.
- Wij kunnen u bij het tekenen van de Overeenkomst in dit programma plaatsen, of op enig moment gedurende de looptijd van de Overeenkomst na kennisgeving daarvan aan u. De redenen om u in het fraude full recourse programma te plaatsen omvatten, zonder enige beperking, situaties waarin:
- wij in vergelijking met uw eerdere geschiedenis, of in vergelijking met de standaard in uw branche, een onevenredige hoeveelheid Betwiste Transacties ontvangen;
 - u frauduleuze, bedrieglijke of oneerlijke bedrijfsvoering, illegale activiteiten onderneemt of daaraan deelneemt of verboden gebruik van de Kaart toestaat of nalaat redelijke maatregelen te nemen verboden gebruik te voorkomen; of
 - u de Kaart accepteert voor Digitale Transacties met digitale levering of bij geautomatiseerde brandstofpompen.
- Deze lijst is niet limitatief, en wij kunnen u op elk moment, naar eigen goeddunken, om risico's en blootstelling aan fraude te beheersen, in het fraude full recourse programma plaatsen voorafgegaan door een schriftelijke kennisgeving aan u, of de Overeenkomst beëindigen voorafgegaan door een schriftelijke kennisgeving aan u.
- Om enige twijfel te vermijden, indien u in het fraude full recourse programma geplaatst bent, dan zal het programma van toepassing zijn op alle

geschillen met Kaarthouders met betrekking tot fraude, inclusief betwiste transacties die tot zes (6) maanden vooraf zijn gegaan aan de datum waarop het programma op u van toepassing werd.

- e. Indien wij met betrekking tot een Betwiste Transactie die voorkomen had kunnen worden indien onze procedures gevolgd waren (*Vermijdbare of Avoidable Chargeback*) een Chargeback uitvoeren, dan zijn wij gerechtigd u een vergoeding in rekening te brengen, waarvan wij u op de hoogte brengen. Op uw verzoek zullen wij u een overzicht van de Vermijdbare Chargebacks verstrekken.
6. **Gegevensbeveiliging**
- a. **Normen voor het beschermen van informatie:** u dient te voldoen aan onze Data Security Operating Policy, die beschikbaar is op www.americanexpress.com/datasecurity en die wij af en toe kunnen wijzigen. Er rusten aanvullende verplichtingen op u op grond van deze Policy, die hierbij door verwijzing opgenomen is. Hieronder valt (i) het binnen een door ons te bepalen redelijke termijn verstrekken van documenten die aangeven dat u voldoet aan de meest recente versie van de Payment Card Industry Data Security Standard ("PCI DSS", beschikbaar via www.pcisecuritystandards.org); en (ii) aansprakelijkheid voor data-incidenten en kosten, vergoedingen en verliezen, zoals uiteengezet in de policy, met betrekking tot elk data-incident. Op grond van de Data Security Operating Policy hebben wij het recht u kosten in rekening te brengen en de Overeenkomst te beëindigen indien u de verplichtingen zoals uiteengezet in deze policy niet nakomt.
- b. **Gegevens delen:** u mag zonder de expliciete toestemming van de Kaarthouder geen Kaarthouderinformatie die u van de Kaarthouder op het moment van verkoop of gedurende de Autorisatie of verzending of op een andere manier verkregen heeft verspreiden aan een derde die geen Covered Party is. Wanneer u toestemming verkrijgt, moet u op een duidelijke manier de Kaarthouder informeren welke gegevens gedeeld zullen worden, met wie, voor welke doeleinden en welke entiteit het aanbod van goederen of diensten doet, zodat de Kaarthouder u duidelijk kan onderscheiden van alle andere partijen die betrokken zijn bij de verkoop en zodat hij een weloverwogen beslissing kan nemen of hij al dan niet de koop tot stand wil brengen. Anders hebben wij het recht om u een non-compliance vergoeding in rekening te brengen, de acceptatieprivileges van de Kaart bij uw Kaartaccepterend Bedrijf op te schorten of deze Overeenkomst te beëindigen overeenkomstig artikel 13.c van de Overeenkomst. De informatie die

u verkrijgt om de Transactie te faciliteren dient direct door de Kaarhouder of door ons aan u verstrekt te zijn en niet door een derde.

- c. **Middelen voor fraudepreventie:** onze Automated Address Verification (AAV), Address Verification Service (AVS), Enhanced Authorisation en CID diensten (of elk ander vergelijkbaar middel voor fraudepreventie dat wij voor u beschikbaar kunnen stellen van tijd tot tijd) zijn methoden om u te helpen het frauderisico te beperken, maar vormen geen garantie dat een Transactie niet onderworpen wordt aan een Chargeback. U moet gecertificeerd zijn voor Adress Verification (AAV), Address Verification Service (AVS) en Enhanced Authorisation om deze middelen voor fraudepreventie te kunnen gebruiken. Wij kunnen uw toegang tot de middelen voor fraudepreventie te allen tijde schorsen, opzeggen, wijzigen of verhinderen, met of zonder kennisgeving aan u, en zullen in een dergelijk geval niet aansprakelijk zijn en geen enkele verplichting ten opzichte van u hebben.
- d. **Transactionele Websites.** u dient ervoor te zorgen dat uw websites, die Kaarthouders toestaan Digitale Bestellingen te plaatsen, gekenmerkt worden door certificaten voor uitgebreide verificatie of andere soortgelijke verificatiemethoden om zodoende het gebruik van frauduleuze websites te beperken. U dient gepaste controles te gebruiken om betalingsgerelateerde processen te scheiden van uw online winkel om de Kaarhouder in staat te stellen te bepalen of deze met u of met ons communiceert.

7. Strong Customer Authentication

- a. Ter bescherming tegen ongeoorloofde activiteiten, dient u oplossingen te gebruiken waarmee we een Strong Customer Authentication (SCA) van de Kaarhouder kunnen uitvoeren voor Transacties voor Digitale Orders. Als u ons geen Strong Customer Authentication laat uitvoeren zoals in deze sectie uiteengezet, kunnen Transacties voor Digitale Orders geweigerd worden.
- b. Als uw Kaartaccepterende Bedrijven op het Grondgebied Transacties voor Digitale Orders accepteren, dienen zij deel te nemen aan één van onze AESK-programma's die meer veiligheid bieden voor deze Transacties door gebruik te maken van een authenticatiemethode. Als uw Kaartaccepterende Bedrijven Application Initiated Transacties accepteren, dient u het American Express SafeKey 2.0-Programma te gebruiken voor deze Application Initiated Transacties. Indien u wilt deelnemen aan het AESK-programma, dan zijn uw Kaartaccepterende Bedrijven in het Grondgebied verplicht:
- (i) de vereiste SafeKey technische certificering te verkrijgen;
 - (ii) de SafeKey Implementation Guide en Safekey Protocol Guide na te leven, die beschikbaar zijn op www.americanexpress.com/merchantspecs ;
 - (iii) volledige en accurate SafeKey-authenticatiegegevens te verstrekken voor alle Transacties voor Digitale Orders, zoals uiteengezet in de relevante SafeKey Implementation Guide en de SafeKey Protocol Guide;
 - (iv) de SafeKey-merkvoering vereisten na te leven die vermeld zijn in de American Express SafeKey Logo Guidelines, verkrijgbaar via: www.amexsafekey.com of een andere website die wij u van tijd tot tijd kunnen doorgeven;
 - (v) de fraude-tot-verkoopratio binnen de parameters, zoals beschreven in de relevante SafeKey Implementation Guide aan te houden;
 - (vi) een goede relatie met American Express te onderhouden zoals door ons op redelijke wijze vastgesteld mag worden; en
 - (vii) elke andere vereiste na te leven die wij redelijkerwijze van tijd tot tijd introduceren of wijzigen nadat wij u hiervan op de hoogte gebracht hebben.
- c. Het AESK-programma is alleen van toepassing op Transacties bij afwezigheid van de Kaart die verricht worden met daarvoor in aanmerking komende Kaarten (zoals beschreven in de SafeKey Implementation Guide), met betrekking tot Internettransacties (en in het geval van American Express SafeKey 2.0, Application Initiated Transacties) die verricht worden via uw Kaartaccepterende Bedrijven in het Grondgebied, die voldoen aan de volgende criteria en vereisten:
- (i) voor Internettransacties dient de Transactie aan te geven dat het ofwel (a) een volledig door SafeKey geverifieerde transactie was waarvoor u een Electronic Commerce Indicator van '5' ('ECI 5') ontvangt, ofwel (b) dat een verificatie met SafeKey getracht werd te verkrijgen waarvoor u een Electronic Commerce Indicator van '6' ('ECI 6') ontvangt;
 - (ii) voor Application Initiated Transacties dient de Transactie aan te geven dat dit een volledig door SafeKey geverifieerde transactie was waarvoor u een ECI 5 ontvangt;
 - (iii) de toepasselijke SafeKey-authenticatiegegevens verstrekt zijn in het verzoek tot Autorisatie alsmede bij het aanbieden van de Transactie;

- (iv) de Kaarthouder betwiste de Transactie als zijnde frauduleus.
- d. Wij zullen onze Chargeback rechten niet uitvoeren ten aanzien van Transacties bij afwezigheid van de Kaart waarvoor de onderliggende Transactie geverifieerd werd met SafeKey en/of dat geprobeerd werd en u een ECI 5 of een ECI 6 ontvangen heeft, of voor Transacties die voldoen aan alle bovengenoemde criteria en vereisten indien zowel het Kaartaccepterende Bedrijf als de Transactie voldoen aan de bovengenoemde vereisten. De AESK-programma's zijn niet van toepassing op Betwiste Transacties waarbij het geschil een andere reden heeft dan fraude (bijv. dit is niet van toepassing op geschillen over goederen of diensten). Wij behouden ons het recht voor om de bepalingen onder deze paragraaf 7.d. van deze Bijlage A om welke reden dan ook, naar eigen goeddunken, met of zonder kennisgeving aan u, niet toe te passen.
- e. Indien u op enig moment niet voldoet aan de vereisten opgenomen in deze Bijlage A onder paragraaf 7.b (i)-(vii) of indien wij een onevenredige hoeveelheid Betwiste Transacties of een groot aantal fraudegevallen ontvangen dan geldt dat:
 - (i) wij naar eigen goeddunken de deelname van uw Kaartaccepterend Bedrijf aan het AESK-programma kunnen wijzigen of beëindigen; en
 - (ii) u verplicht bent om met ons mee te werken om de hoeveelheid Betwiste Transacties bij uw Kaartaccepterend Bedrijf te verminderen.
- f. Wij zijn bevoegd om, met en zonder kennisgeving aan u, op elk moment uw toegang tot het AESK-programma op te schorten, te beëindigen of te verhinderen. Wij zijn niet aansprakelijk en we hebben geen verplichtingen jegens u indien wij de toegang tot het AESK-programma opschorten, beëindigen of verhinderen.
- g. Indien u niet instemt met de aangepaste of huidige AESK-programma's dient u uw deelname aan de AESK-programma's te beëindigen, uw SafeKey-certificatiestatus in te leveren en alle vertrouwelijke informatie met betrekking tot de AESK-programma's die aan u ter beschikking gesteld is terug te geven of te vernietigen.
- h. Indien u op enig moment definitief wilt stoppen met uw deelname aan de AESK-programma's, dan moet u ons en, indien van toepassing, uw

Betalingsdienstverlener daarvan op de hoogte brengen. U dient uw SafeKey-certificatiestatus in te leveren en alle vertrouwelijke informatie met betrekking tot de AESK-programma's die aan u ter beschikking gesteld werd terug te geven of te vernietigen.

Bijlage B Bijzondere voorwaarden voor specifieke bedrijfstakken

Als u actief bent in een van de volgende bedrijfstakken, dient u ook te voldoen aan de volgende bepalingen (voor zover van toepassing):

1. Accommodatie (hotels/cruises)

a. Autorisatie

- (i) Indien een Kaarthouder zijn verblijf in een hotel met de Kaart wenst te betalen, dient u op het moment van het inchecken Autorisatie aan te vragen voor het totaal van de verblijfskosten, berekend aan de hand van het kamertarief en het aantal overnachtingen, vermeerderd met verschuldigde belastingen en overige bijkomende kosten (*Geschatte Verblijfskosten*) op voorwaarde dat u bij de check-in geen Prepaid Kaarten aanvaardt voor autorisatie, garantie of vooruitbetaling. Een Autorisatie voor de *Geschatte Verblijfskosten* is geldig voor de duur van het verblijf. U bent niet gerechtigd om de *Geschatte Verblijfskosten* op een te hoog bedrag vast te stellen. Wij zijn gerechtigd een Chargeback uit te voeren voor het volledige bedrag van de Transactie, indien u geen Autorisatie voor de *Geschatte Verblijfskosten* verkrijgt, de Transactie instuurt en de Kaarthouder de Transactie (om willekeurig welke reden) niet betaalt.
- (ii) Bij het uitchecken:
 - Indien het definitieve bedrag van de Transactie de *Geschatte Verblijfskosten* met niet met meer dan 15% overschrijdt, is geen verdere autorisatie nodig.
 - Indien het definitieve bedrag van de Transactie de *Geschatte Verblijfskosten* met meer dan 15% overschrijdt, dan dient u alsnog Autorisatie aan te vragen voor het bedrag dat de *Geschatte Verblijfskosten* overschrijdt. Indien u geen Autorisatie aanvraagt of indien u de gevraagde Autorisatie niet verkrijgt en de Kaarthouder de Transactie (om willekeurig welke reden) niet betaalt, dan zijn wij gerechtigd een Chargeback uit te voeren voor het bedrag dat de *Geschatte Verblijfskosten* overschrijdt.
 - Naast het voldoen aan de bovenstaande bepalingen, dient u tevens toestemming van de Kaarthouder te verkrijgen voor het volledige exacte bedrag van de Transactie. Enig bijkomend bedrag kan uitsluitend aangeboden worden indien u dit als een afzonderlijke

Transactie beschouwt en de toestemming van de Kaarthouder verkrijgt voor het volledige exacte bedrag van de Transactie.

- (iii) Indien Kaarthouders bij het uitchecken, wanneer het definitieve bedrag van de Transactie bekend is, ervoor kiezen om Prepaid Kaarten te gebruiken, dan bent u gehouden om Autorisatie te verkrijgen voor het volledige bedrag van de Transactie dat op de Prepaid Kaart gezet wordt.

b. Periodieke Transacties

Indien een Kaarthouder niet aan het einde van zijn verblijf bij één of meerdere van uw Kaartaccepterende Bedrijven een Transactie verricht, maar dat doet voor een bepaalde periode dat hij bij een of meerdere van uw Kaartaccepterende Bedrijven verbleef, dan moet u Autorisatie verkrijgen voor elke Transactie voordat u deze accepteert. U bent gehouden om het Transactieoverzicht conform de bepalingen in deze Overeenkomst in te dienen.

2. Parkeeraccommodaties

- a. Indien een Kaarthouder met u een overeenkomst sluit op grond waarvan de Kaarthouder zijn motorvoertuig een bepaald aantal dagen bij u achterlaat, dan moet u de Transactie indienen binnen zeven (7) dagen nadat de overeenkomst gesloten is.
- b. Indien u een parkeerkaart verstrekt voor een vooraf vastgesteld aantal dagen, dan moet u de Transactie indienen binnen zeven (7) dagen na de datum waarop u deze kaart verstrekt heeft.
- c. Indien het aantal parkeerdagen niet bekend is op het moment dat de Kaarthouder zijn motorvoertuig bij u achterlaat, dan kunt u de Transactie pas indienen op de laatste dag dat het motorvoertuig bij u geparkeerd is.
- d. Wij zijn gerechtigd een Chargeback uit te voeren voor elke Transactie die wij door fraude niet kunnen innen.

3. Verhuur van motorvoertuigen

- a. Indien een Kaarthouder voor minder dan vier (4) achtereenvolgende maanden een motorvoertuig bij u huurt, dan dient u Autorisatie te verkrijgen voor de gehele geraamde Transactie. Het bedrag van deze voorlopige Transactie berekent u aan de hand van de huurprijs per dag en het aantal gereserveerde huurdagen, vermeerderd met de verschuldigde belastingen en overige bijkomende kosten (*Geschatte Huurkosten*). Het is niet toegestaan een hoger bedrag te berekenen en/of een extra bedrag te berekenen voor eventuele schade aan (of diefstal van) het voertuig. In uw verhuurcontract met de Kaarthouder dient u het volledige exacte bedrag van de voertuigenhuur te vermelden, alsmede de exacte kosten van enige extra goederen of diensten

die u aan de Kaarthouder verstrekt heeft (zoals sneeuwkettingen) en het exacte bedrag van enige andere kosten waarvoor de Kaarthouder aansprakelijk is en die de Kaarthouder had kunnen voorkomen (zoals no-show kosten of een vergoeding voor het niet inleveren van het voertuig met een volle tank). De verhuurovereenkomst dient de toestemming van de Kaarthouder te bevatten voor het opnemen van deze kosten in de voor de voertuigenhuur aangeboden Transactie.

- b. Een Autorisatie voor een Geschatte Huurkost is geldig voor de duur van de huurovereenkomst. Indien u geen Autorisatie voor de Geschatte Huurkosten verkrijgt en de Transactie indient, en de Kaarthouder de Transactie om een willekeurige reden niet betaalt, dan zijn wij gerechtigd een Chargeback uit te voeren voor het volledige bedrag van de Transactie.
- c. Indien bij teruggave van een huurvoertuig, het voertuig beschadigd is en de Kaarthouder geen verzekering voor schade aan of verlies van een huurvoertuig genomen heeft, kunt u een Transactie indienen, die apart ingediend moet worden van de Transacties voor de huurkosten van het voertuig, voor een geschat bedrag van de opgelopen schade, op voorwaarde dat:
 - (i) u een schriftelijke, ondertekende en gedateerde bevestiging van de Kaarthouder verkregen hebt van zijn/haar verantwoordelijkheid voor de schade, inclusief een gespecificeerde schatting van het schadebedrag en een verklaring van de Kaarthouder dat hij/zij de gespecificeerde schade met de Kaart wil betalen.
 - (ii) u een aparte en bijkomende Autorisatie voor het geschatte schadebedrag verkregen heeft;
 - (iii) de oorspronkelijke Transactie voor het voertuig gedaan werd met de Kaart van dezelfde Kaarthouder zoals vermeld onder (i) hierboven.
 - (iv) de Transactie die ingediend wordt voor de schade niet hoger is dan de geschatte schade plus 15% of, in het geval van een total loss, de vervangingskosten van het voertuig.

U moet voldoen aan de verzoeken van de Kaarthouder of de schade-expert van de verzekering van de Kaarthouder voor het verstrekken van documentatie met betrekking tot het incident.
- d. Indien bij teruggave van de auto:
 - (i) het definitieve bedrag van de Transactie het bedrag van de Geschatte Huurkosten met niet met meer dan 15% overschrijdt, dan is aanvullende Autorisatie niet nodig; of
 - (ii) het definitieve bedrag van de Transactie het bedrag van de Geschatte Huurkosten met meer dan 15% overschrijdt, dan dient u Autorisatie te verkrijgen voor het bedrag dat de Geschatte

Huurkosten overschrijdt. Indien u geen Autorisatie aanvraagt, of indien u de gevraagde Autorisatie niet verkrijgt en de Kaarthouder de Transactie (om eender welke reden) niet betaalt, dan zijn wij gerechtigd een Chargeback uit te voeren voor het bedrag dat de Geschatte Huurkosten overschrijdt.

- e. Indien wij u ervan op de hoogte stellen dat uw Kaartaccepterende Bedrijf de in dit artikel vermelde Autorisatievereisten niet correct naleeft, dan dient u ervoor te zorgen dat dit verzuim binnen dertig (30) dagen hersteld is. Indien dit verzuim niet binnen dertig (30) dagen hersteld is en u doorgaat met het niet correct naleven van de vereisten, dan zijn wij gerechtigd om een Chargeback uit te voeren voor het volledige bedrag van de Transacties in de periode dat u de vereisten niet nageleefd hebt. Voor de toepassing van deze bepaling is er sprake van niet-naleving indien meer dan 5% van uw Autorisatieaanvragen van één van uw Kaartaccepterende Bedrijven of van al uw Kaartaccepterende Bedrijven niet aan de geldende vereisten voldoet.
 - f. Naast het voldoen aan de bovenstaande Autorisatieprocedures, dient u tevens de toestemming van de Kaarthouder te verkrijgen voor het volledige bedrag van de Transactie. Enig bijkomend bedrag kan uitsluitend aangeboden worden indien u dit als een afzonderlijke Transactie beschouwt en de toestemming van de Kaarthouder verkrijgt voor het volledige exacte bedrag van de Transactie.
 - g. Het is niet toegestaan om een Prepaid Kaart te accepteren voor het reserveren of ophalen van het huurvoertuig. Een Prepaid Kaart mag wel geaccepteerd worden om bij inlevering van het voertuig de definitieve huur te betalen.
- #### 4. Verkoop van motorvoertuigen
- a. Wij accepteren enkel Transacties voor een aanbetaling of borgsom of het gehele aankoopbedrag van nieuwe en tweedehands motorvoertuigen indien:
 - (i) het bedrag van de Transactie niet het gehele bedrag van het motorvoertuig, onder aftrek van kortingen, acties, aanbetalingen en inruilwaarden etc. overschrijdt; en
 - (ii) u Autorisatie voor het volledige bedrag van de Transactie verkrijgt.
 - b. Indien de Kaarthouder de Transactie weigert te autoriseren of te voldoen en u nog niet de eigendom of het feitelijke bezit van het motorvoertuig overgedragen heeft aan de Kaarthouder, dan zijn wij gerechtigd een Chargeback uit te voeren voor deze Transactie.

5. Restaurants

Voor alle vestigingen van uw restaurants geldt:

- (i) indien het definitieve bedrag van de Transactie het bedrag waarvoor u Autorisatie verkreeg niet met meer dan 20% overschrijdt, dan is aanvullende Autorisatie niet nodig; of
- (ii) indien het definitieve bedrag van de Transactie het bedrag waarvoor u Autorisatie verkreeg met meer dan 20% overschrijdt, dan dient u Autorisatie te verkrijgen voor het bijkomende bedrag.

Ongeacht bovengenoemde Autorisatieprocedures, moet u steeds toestemming van de Kaarhouder verkrijgen voor het volledige exacte bedrag van de Transactie. Enig bijkomend bedrag kan uitsluitend aangeboden worden indien u dit als een afzonderlijke Transactie beschouwt en de toestemming van de Kaarhouder verkrijgt voor het volledige exacte bedrag van de Transactie.

U bent gerechtigd een Transactie op te splitsen in verschillende verkoopbonnen, om deze in rekening te brengen op de Kaarten van ter plekke aanwezige Kaarhouders die deelgenomen hebben aan de betreffende maaltijd.

6. Hoge Risico Sectoren (Detective- en veiligheidsagentschappen, nachtclubs, personal services, huis-aan-huisverkoop, borgtocht en borgstelling, veiling, taxatie-, makelaars- en financieel adviesvergoedingen, 0900 en andere betalende telefoondiensten)

American Express beschouwt bepaalde categorieën industrieën en soorten transacties als een hoog risico op fraude waarvoor wij u in een Full Recourse Fraude programma (zoals hierboven beschreven in Bijlage A, paragraaf 5.d) mogen plaatsen voor elke Transactie die wij niet kunnen innen als gevolg van fraude. De soorten transacties die wij beschouwen als transacties met een hoog risico zijn bij geautomatiseerde brandstofpompen en Digitale Transacties met digitale levering. Wij behouden ons het recht voor om van tijd tot tijd aanvullende categorieën aan deze lijst toe te voegen.

7. Goede doelen, charitatieve instellingen

- a. U verklaart en garandeert dat U een organisatie zonder winsttoegmerk bent en als zodanig geregistreerd staat in het Grondgebied, conform het toepasselijke recht en/of de regelgeving in het Grondgebied.
- b. U kunt de Kaart slechts accepteren voor charitatieve doeleinden die ofwel 100% fiscaal aftrekbaar zijn voor de Kaarhouder of voor de betaling van zaken en/of diensten waarvan minstens 75% fiscaal aftrekbaar is voor de Kaarhouder.

- c. Wij hebben te allen tijde en onmiddellijk het recht op een Chargeback indien een transactie om welke reden dan ook wordt betwist, zonder dat wij u op voorhand enige verklaring of verzoek om informatie hoeven toe te sturen.

8. Verzekering

- a. Indien een of enige verrichte dienst of verkocht goed gefactureerd wordt door Onafhankelijke Tussenpersonen, dan moet u ons een lijst van deze Onafhankelijke Tussenpersonen verstrekken en ons schriftelijk op de hoogte stellen indien zich nadien wijzigingen op deze lijst voordoen. Wij zijn gerechtigd deze lijst te gebruiken om mailings uit te voeren die erop gericht zijn om deze Onafhankelijke Tussenpersoon de Kaart te doen accepteren. Wij zijn gerechtigd uw naam in deze mailings te gebruiken en u zult ons een aanbevelingsbrief verstrekken, indien wij u daarom verzoeken.
- b. U zult zich naar beste kunnen inspannen om Onafhankelijke Tussenpersonen aan te sporen de Kaart te accepteren. Wij erkennen dat u geen controle heeft over deze Onafhankelijke Tussenpersonen.
- c. Wij zijn gerechtigd, te allen tijde en met inachtneming van hetgeen in artikel 2 van de Overeenkomst bepaald is, marketingcampagnes te voeren ter bevordering van de acceptatie van de Kaart bij uw vestigingen of, in het algemeen, bij verzekeringsmaatschappijen. U erkent dat een noodzakelijk doel waarvoor u Kaarhouder informatie verstrekt, die gebruikt wordt voor dergelijke marketingcampagnes, mede omvat het gebruik van deze informatie om te controleren of de marketingcampagne een succes was. Deze Overeenkomst geeft geen van de partijen het recht om marketing- of cross-selling-overeenkomsten voor verzekeringsproducten af te sluiten.
- d. Wij aanvaarden namens u geen aansprakelijkheid voor het innen of het tijdig overmaken van premies.
- e. U stelt ons en de aan ons Verbonden Ondernemingen, onze rechtsopvolgers en rechtverkrigenden onder bijzondere titel schadeloos en vrijwaart en verdedigt ons en de aan ons Verbonden Ondernemingen, onze rechtsopvolgers en rechtverkrigenden onder bijzondere titel voor alle schade, aansprakelijkheden, verliezen, kosten en uitgaven, met inbegrip van juridische kosten die zijn ontstaan bij (voormalige) Kaarhouders, voortvloeiende uit het feit dat u de verzekeringsovereenkomst beëindigd heeft of uit enige gedraging (waaronder een nalaten wordt verstaan) met betrekking tot hun verzekeringsdekking. In deze bepaling 8 wordt onder, *u en uw* mede verstaan Vertegenwoordigers die in dezelfde bedrijfstak werkzaam zijn als u. *Vertegenwoordiger* verwijst naar elke entiteit of business line die uw

Merken gebruikt of naar het publiek toe uitdraagt dat hij tot uw groep van ondernemingen behoort. Onafhankelijke *Tussenpersoon* verwijst naar een entiteit of business line die uw en andere goederen of diensten verkoopt, waarvoor hij ofwel van u ofwel van een agent een betaling of commissie ontvangt.

9. **Betalingsdienstverleners**

Indien uw bedrijfsmodel vereist dat u de Kaart accepteert namens derden (*Sponsored Merchants*), bent u in de zin van deze Overeenkomst een *Betalingsdienstverlener* en mag u de Kaart niet onder deze Overeenkomst accepteren. Indien u als Betalingsdienstverlener wilt optreden voor transacties verricht met American Express Kaarten, dient u contact met ons op te nemen voor onze Payment Service Provider overeenkomst.

BTW BE0475.933.171 - RPR Brussel
Alpha Card Merchant Services CVBA is vergund door de Nationale Bank
van België (NBB) als betalingsinstelling.

