

Algemene voorwaarden van het Raamcontract Aansluiting verwerking kredietkaarten en inter- nationale debetschema's "Card Not Present" (Transacties waarbij de kaart niet gelezen wordt)

HOOFDSTUK I. DE PARTIJEN

ATOS WORLDLINE NV, met maatschappelijke zetel te 1130 Brussel, Haachtsesteenweg 1442, geregistreerd als betalingsinstelling bij de Commissie voor het Bank-, Financie- en Assurantiewezen (www.cbfa.be), hierna genoemd «AWL» en de «Handelaar», zoals verder gespecificeerd in de Bijzondere Aansluitingsvoorwaarden.

HOOFDSTUK II. VOORWERP VAN DE OVEREENKOMST

Dit Raamcontract regelt de werkingsmodaliteiten tussen de Handelaar en AWL. De samenwerking tussen AWL en de Handelaar betreft onder meer de vormen van verkoop waarbij bestellingen op afstand (per post, telefoon, fax en internet) aanvaard worden. Deze vormen van verkoop worden bepaald met de generische benaming Card Not Present, omwille van de «fysieke» afwezigheid van de Kaarthouder en van de Kaart op het verkooppunt op het ogenblik van de Betaaltransactie (de Kaart wordt niet door een betaalterminal gelezen) en van het gebruikelijke karakter van deze vorm van verkoop. Een verkoop van het type Card Not Present is ofwel van het type «Mail Order/Telephone Order», verder afgekort MO/TO, (voor bestellingen per post, telefoon, fax), ofwel van het type «Electronic Commerce» (voor de bestellingen via het internet). De term «bestelling» dekt de manier waarop het Kaartnummer door de Kaarthouder aan de Handelaar meegedeeld wordt. Bovendien kan een verkoop van het type Card Not Present een terugkerend karakter hebben. Het betreft dan de verkoop van goederen of diensten waarvan de betaling via de Kaart gedomicilieerd is, ook "recurring" transacties genoemd.

De Handelaar aanvaardt hierbij, in overeenstemming met de inhoud van de Bijzondere Aansluitingsvoorwaarden door beide partijen ondertekend, en dit Raamcontract, alle Betaaltransacties gerealiseerd met geldige Visa en MasterCard Kaarten als betaalmiddel. AWL staat in voor de verwerking van alle geldige Visa en MasterCard Betaaltransacties haar door de Handelaar overgemaakt. De handleidingen en communicaties aan de Handelaar over het aanvaarden van de Kaart (bijvoorbeeld: de informatie vermeld op de website van AWL - www.atosworldline.be), de opleidingen die aan de Handelaar en aan zijn personeel gegeven worden, de PCI voorschriften...) maken integraal deel uit van dit Raamcontract. Partijen aanvaarden dat dossiergegevens en documenten op andere dragers dan papier dezelfde bewijswaarde hebben als papieren versies, en dat deze juridisch bindend zijn. Atos Worldline NV behoudt zich het recht voor documenten aan de Klant te verstrekken via het medium dat zij het meest geschikt acht, zoals Internet. Partijen zullen de toelaatbaarheid van documenten niet betwisten om de eenvoudige reden dat zij in elektronische vorm beschikbaar of verstrekt zijn.

HOOFDSTUK III. TERMINOLOGIE

III.1. "Kaart": elke geldige betaalkaart met het logo dat voldoet aan de specifieke kenmerken van de producten van Visa, MasterCard, V-Pay en/ of Maestro.

III.2. "Kaarthouder": de persoon waarvan de naam op de Kaart is gedrukt en wiens handtekening overeenkomt met deze op de keerzijde van de Kaart, met uitzondering van prepaid Kaarten

III.3. "Kaartnummer": nummer dat voorkomt op de Kaart en dat door de Kaarthouder aan de Handelaar werd meegedeeld, hetzij mondeling (per telefoon), hetzij schriftelijk (per fax of per post), hetzij via internet in een beveiligde omgeving.

III.4. "Betalingstransactie": elke overmaking van geldmiddelen voortvloeiend uit de aankoop van goederen of diensten, met uitzondering van de opname van contant geld, en waarvan de betaling met de Kaart geregeld wordt.

III.5. "Aankoopbewijs" (Sales Voucher): het document dat als bewijs van de Betalingstransactie wordt uitgebracht door de gebruikte verwerkingssoftware. Het document wordt ook Transactieticket genoemd.

III.6. "Interne Rekening": een op naam van een Handelaar aangehouden interne rekening die voor de uitvoering van Betalingstransacties wordt gebruikt.

III.7. "Kredietnota" (Credit Voucher): De handeling door de Handelaar gesteld ter annulering van een overgemaakte Betalingstransactie of een gedeelte ervan.

III.8. "Betaalterminal" of "Verwerkingssoftware": Elke door VISA, Mastercard en de bevoegde controlemechanismen gecertificeerde verwerkingssoftware die naast de autorisatie van de betalingstransactie, ook de betalingstransactie doorstuurt naar AWL. De software treedt voor iedere transactie in contact met het centrale informaticasysteem van AWL die een Autorisatiecode toekent. De transactie kan ook via een betaalterminal gebeuren. De Betaalterminal zal in het kader van deze overeenkomst altijd «met rechtstreekse transmissie», met andere woorden «online» functioneren; dit betekent dat voor iedere Transactie de Betaalterminal in contact treedt met het centrale informaticasysteem van AWL die een Autorisatiecode toekent en de Betalingstransactie voor verwerking doorgeeft aan AWL op het ogenblik dat de Betalingstransactie plaatsheeft.

III.9. "Certificaat": de digitale code die een verband weerspiegelt tussen elektronische data en een identiteit. Het omvat een verzameling van elektronische data bestaande uit een publieke sleutel, informatie omtrent de identiteit van de houder van de publieke sleutel, en geldigheidsinformatie, die elektronisch werden ondertekend door een Certificatie Autoriteit.

III.10. "Certificatie Autoriteit (CA)": instantie die digitale certificaten uitreikt en beheert.

III.11. "Protocol": technische manier om een Betalingstransactie tussen de Handelaar, de Kaarhouder en AWL te transfereren.

III.12. "Autorisatiecode": deze code geeft aan dat de Kaart mag aanvaard worden op voorwaarde dat de Handelaar tegelijk al de controleverplichtingen ter aanvaarding van een Kaart nakomt. De Autorisatiecode betekent enkel dat er op dat ogenblik geen verzet is op de Kaart, dat de Gebruikslimiet niet overschreden wordt en dat de geldigheidsperiode van de Kaart niet verstreken is. Het verkrijgen van een Autorisatiecode impliceert niet noodzakelijk dat de Kaart geldig is of dat de persoon die de Kaart aanbiedt, ook de rechtmatige Kaarhouder is. Het toekennen van een Autorisatiecode is geen garantie dat de opgegeven naam en/of adres van de aanbieder van de Kaart overeenstemt met de naam en/of adres van de rechtmatige Kaarhouder. Het toekennen van een Autorisatiecode kan evenmin geïnterpreteerd worden als het toekennen van een betalingsgarantie door AWL.

III.13. "Gebruikslimiet": het beperkte totaalbedrag dat de Kaarhouder met zijn Kaart kan uitgeven.

III.14. "Payment Service Provider" (PSP): instantie die een verwerkingssoftware die betalingen verwerkt verhuurt of verkoopt, en instaat voor de technische koppeling met AWL, en welke door VISA, Mastercard en de bevoegde controlemechanismen gecertificeerd is.

III. 15. "CVV2-CVC2 code": code van drie cijfers weergegeven op de achterzijde van de Kaart en die door de Kaarhouder gecommuniceerd werd aan de Handelaar op diens expliciete vraag, behoudens in geval van uitzonderingen bepaald door Visa en/of MasterCard. De afkorting CVV voor Visa staat voor Cardholder Verification Value en de afkorting CVC voor MasterCard staat voor Cardholder Validation Code.

III.16. PCI : "Payment Card Industry" programma: een internationale standaard die ondersteund wordt door de belangrijkste kredietkaartmaatschappijen zoals Visa en MasterCard International en als doel heeft mogelijk misbruik met kredietkaartgegevens tegen te gaan.

III.17. "Raamcontract": dit betalingsdienstencontract tussen AWL en de Handelaar - bestaande uit de deze algemene voorwaarden, de Bijzondere Aansluitingsvoorwaarden en eventuele bijlagen- dat de toekomstige uitvoering regelt van afzonderlijke en opeenvolgende betalingstransacties.

III.18 «Betaling»: voor de uitvoering van dit Raamcontract is een betaling gerealiseerd van zodra de rekening van Atos Worldline is gedebiteerd.

HOOFDSTUK IV. WERKINGSMODALITEITEN

AFDELING IV.1. AANSLUITINGSNUMMER

AWL kent de Handelaar één of meerdere aansluitingsnummers toe voor de aanvaarding van de Kaarten in afwezigheid van de Kaarhouder en van de Kaart. Dit (Deze) aansluitingsnummer(s) is (zijn) vermeld in de Bijzondere Aansluitingsvoorwaarden. De Handelaar verbindt er zich toe, na te kijken of het/de geïnitieerde nummer(s) in de Betaal terminal of de Verwerkingssoftware overeenstemt(-men) met het/de nummer(s) toegekend door AWL. Indien dit niet het geval is, mag hij in geen geval Betalingstransacties aanvaarden en moet hij eerst AWL contacteren. Elke Betalingstransactie die aanvaard wordt in strijd met deze verplichting, mag opnieuw van de rekening van de Handelaar gedebiteerd worden. AWL zal één of meerdere Interne Rekeningen bijhouden op naam van de Handelaar, waarop alle Betalingstransacties of Kredietnota's zullen worden geboekt.

AFDELING IV.2. AANVAARDING VAN DE KAART EN VERGOEDING VAN DE DIENST

Vanaf de datum van de ondertekening van het Raamcontract en activatie van de Betaalterminal/verwerkingssoftware zal de Handelaar elke Betalingstransactie die door een rechtmatige Kaarhouder wordt aangeboden, verwerken.

De handelaar betaalt aan AWL een percentage voor de verwerking van de Betalingstransacties, zoals bepaald in de Bijzondere Aansluitingsvoorwaarden.

De Handelaar aanvaardt de tariefstructuur zoals deze is aangeboden door AWL. Mocht de Handelaar een andere tariefstructuur wensen, dan zal deze dit schriftelijk aan AWL verzoeken.

Indien de Handelaar aan de Kaarhouder een prijsverschil, voorwaarde, verplichting of speciale waarborg zou opleggen voor betaling met zijn/haar Kaart, zal die voldoende zichtbaar zijn vóór de initiatie van de Betalingstransactie, en zal die in verhouding staan tot de vergoeding die de Handelaar betaalt voor de verwerking van zijn Betalingstransacties.

AWL behoudt zich het recht voor om een vergoeding aan te rekenen voor bijkomende administratieve en technische handelingen.

AFDELING IV.3. CONTROLE EN AUTORISATIE VAN EEN BETALINGSTRANSACTIE

De Handelaar verbindt er zich toe voor elke Betalingstransactie, ongeacht het bedrag, een Autorisatie te bekomen bij AWL. De Handelaar zal, ofwel aan de operator, ofwel bij de verwerking, de juiste aard van de Betalingstransactie meedelen, of het nu gaat om een «MO/TO»-Transactie, een «Electronic Commerce»-Transactie of een Transactie van terugkerende aard. De Handelaar mag onder geen enkele voorwaarde een verkoop opsplitsen in verschillende Betalingstransacties. In geval van het niet functioneren van de Betaalterminal en/of Verwerkingssoftware moet de Handelaar contact opnemen met de leverancier van de respectievelijke Betaalterminal of Verwerkingssoftware.

Indien voor het probleem geen oplossing gevonden wordt, die erkend en goedgekeurd is door AWL, mag hij de Kaart niet aanvaarden. Noch de Handelaar, noch derden die handelen in naam van een andere opdrachtgever dan de AWL, mogen enige wijziging aanbrengen aan de Betaalterminal en/of Verwerkingssoftware. Indien er al dan niet gewild foute parameters werden ingebracht door de Handelaar of een derde, zal AWL niet instaan voor eventuele gevolgen. De Handelaar verbindt er zich toe de Betaalterminal voortdurend ingeschakeld te laten en onmiddellijk AWL te verwittigen in geval van onderbreking.

De Handelaar verbindt zich ertoe de Betaalterminal enkel te gebruiken in het overeengekomen verkooppunt. Hij mag de Betaalterminal niet verplaatsen zonder schriftelijke melding aan AWL. Wat de Verwerkingssoftware betreft, moet de Handelaar waken over het juist functioneren ervan, indien nodig met de hulp van de leverancier van de Verwerkingssoftware. De Handelaar verplicht er zich toe, in de mate van het mogelijke, ervoor te zorgen dat zijn Verwerkingssoftware voortdurend verbonden blijft, om het gebruik van de Kaart mogelijk te maken. In het kader van «Electronic Commerce»-Transacties waarbij de Handelaar zelf de betalingspagina voorziet, moet hij beschikken over een Certificaat verkregen bij een Certification Authority en zich ertoe verplichten het bewijs van het verkrijgen van dit Certificaat en van zijn actuele geldigheid aan AWL voor te leggen op het eerste verzoek. De Handelaar is zelf verantwoordelijk voor het juiste verloop van zijn certificatieprocedure en voor de verlenging ervan in de tijd. De Handelaar is verantwoordelijk voor de goede implementatie evenals voor het beheer en de beveiliging. AWL heeft het recht om bepaalde instellingen in de softwareapplicatie op te leggen. Niet-naleving van deze bepalingen geeft AWL het recht om de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen. AWL behoudt zich het recht voor, alle wijzigingen of verbeteringen aan de programma's en de gebruiksprocedures toe te brengen die zij nuttig acht voor de ontwikkeling en de bescherming van het betaalsysteem Visa en MasterCard. De Handelaar is ertoe verplicht de beveiliging te verzekeren van de gegevens van de Betalingstransacties tegen elke vorm van onderschepping gedurende hun

P.2 ALGEMENE VOORWAARDEN VAN HET RAAMCONTRACT AANSLUITING VERWERKING KREDIETKAARTEN EN INTERNATIONALE DEBETSHEMA'S "CARD NOT PRESENT" (TRANSACTIES WAARBIJ DE KAART NIET GELEZEN WORDT) - V. 2011/08

transport en eveneens wat betreft het opslaan ervan, met inbegrip van eventueel opzet van zijn aangestelde of personen die toegang hebben tot deze gegevens. Bepaalde gegevens, onder andere deze geveisdere door de PCI- data security standards, mogen nooit onbeschermd/onversleuteld bewaard worden : naam van de Kaarthouder, het volledige Kaartnummer, de vervaldatum, Autorisatiecode, de Servicecode, datum en bedrag van de Betalingstransactie. Bovendien is het opslaan van de volledige gegevens van de magneetstrook, de CVC2/CVV2/CID en de PIN/PIN Block na verwerking van de Autorisatie niet toegestaan zelfs niet onder versleutelde vorm. De Handelaar is volledig aansprakelijk voor alle schade, onder andere als gevolg van fraude, met inbegrip van eventuele boetes en kosten die door Visa en/of MasterCard zouden worden opgelegd aan AWL ten gevolge van niet-naleving van bovengenoemde normen. De Handelaar dient zijn infrastructuur (onder andere de website) te beveiligen tegen hacks en elke andere vorm van datacompromittering. De Handelaar verbindt zich ertoe elke wijziging of verbetering te aanvaarden en hun toepassing mogelijk te maken voor de bij hem geplaatste Betaalterminals of door hem gebruikte Verwerkingssoftware. Zodra de Handelaar een schending vaststelt van de beveiligingsmechanismen of vermoedt dat hij te maken heeft met een (poging tot) oplichting of met een frauduleuze Kaarthouder, moet hij onmiddellijk de CODE 10-lijn (+32 2 205 85 65) van AWL hiervan op de hoogte brengen. Omwille van een eventueel risico op fraude is de Handelaar verplicht voorzichtiger en zorgvuldiger te zijn dan in normale omstandigheden. De Handelaar verbindt er zich eveneens uitdrukkelijk toe, regelmatig zijn aangestelde te onderrichten en hun aandacht te vestigen op het gevaar voor fraude.

AFDELING IV.4. OPMAKEN VAN EEN AANKOOPBEWIJS (SALES VOUCHER) EN KREDIETNOTA (CREDIT VOUCHER)

IV. 4.1 Modaliteiten

IV. 4.1.1. Elektronische verwerking

De elektronische verwerking kan ofwel gebeuren door de manuele invoering van de Kaartnummers in een Betaalterminal, ofwel door het gebruik van een Verwerkingssoftware. AWL zal de Betalingstransacties verwerken, voor zover de Handelaar haar deze toestuur met vermelding van het volledige Kaartnummer -dit voor zover de Handelaar deze op een beveiligde wijze toestuur volgens de geldende normen of via een beveiligingsprotocol dat AWL, in voorkomend geval, ter beschikking stelt- de vervaldatum van de Kaart, de naam en de voornaam van de Kaarthouder, evenals het bedrag van de Betalingstransactie, de datum van de verrichting, de Autorisatiecode en de CVV2-CVC2 code. Het meedelen van de naam en voornaam (en/of adres) van de kaartaanbieder houdt niet noodzakelijk de controle in van deze gegevens door AWL. AWL kan wat dit betreft geen garantie bieden.

IV.4.1.2. Manuele invoering van de Visa en MasterCard Kaartnummers in een Betaalterminal:

Alleen de Handelaar draagt het financiële risico van alle betwistingen die het gevolg zijn van de weigering te betalen vanwege een uitgever van Kaarten, onder meer omwille van het feit dat de inhoud van de magneetstrook of van de chip van de Kaart niet ontvangen werd, en dat de Betalingstransactie aanvaard werd zonder de fysieke aanwezigheid van de Kaart. De rol van AWL beperkt zich uitsluitend tot de verwerking van de Betalingstransacties. AWL geeft dan ook geen enkele betalingsgarantie. Als de Handelaar een beroep doet op een medecontractant kan deze laatste AWL op geen enkele manier binden. Als een medecontractant stelt bepaalde controles of betaling van Betalingstransacties te kunnen garanderen, kan de Handelaar zich wat dit betreft niet keren tegen AWL, die geen enkele garantie kan verstrekken.

IV.4.1.3. Gebruik van een Verwerkingssoftware [mo/to en/of SSL (Secure Socket Layer)]:

- Voor elke Betalingstransactie treedt de Handelaar in contact met het centrale computersysteem van AWL, waarvan hij een Autorisatiecode ontvangt en de Betalingstransactie voor verwerking doorgeeft aan AWL.
- Alleen de Handelaar draagt het financiële risico van alle betwistingen die het gevolg zijn van de weigering te betalen vanwege een uitgever van Kaarten, onder meer omwille van het feit dat de inhoud van de magneetstrook of van de chip van de Kaart niet opgevangen werd, en dat de Betalingstransactie aanvaard werd zonder de fysieke aanwezigheid van

de Kaart. De rol van AWL beperkt zich uitsluitend tot de verwerking van de Betalingstransacties. AWL geeft geen enkele betalingsgarantie. Als de Handelaar een beroep doet op een medecontractant (bijv. een PSP) kan deze laatste AWL op geen enkele manier binden. Als een medecontractant stelt bepaalde controles of betaling van Betalingstransacties te kunnen garanderen, kan de Handelaar zich wat dit betreft niet keren tegen AWL, die geen enkele garantie kan verstrekken. AWL kan ook niet instaan voor gebreken in de Verwerkingssoftware of een foutief gebruik ervan. AWL kan niet instaan voor Verwerkingssoftware geleverd door een derde.

IV.4.1.4 Gebruik van de Verwerkingssoftware [3-d secure]:

- Voor elke Betalingstransactie treedt de Handelaar in contact met het centrale computersysteem van AWL, waarvan hij een Autorisatiecode ontvangt en de Betalingstransactie voor verwerking doorgeeft aan.
- Voor zover deze Verwerkingssoftware, in het kader van Electronic Commerce, compatibel is met de recentste veiligheidsnormen opgelegd door AWL (3-D Secure, «Verified by Visa» en «MasterCard Secure code»), verkrijgt de Handelaar een beperkte betalingsgarantie
- De Handelaar verbindt zich ertoe het 3-D Secure Protocol te installeren in zijn infrastructuur. Na installatie van de 3-D Secure Protocols «Verified by Visa» en «MasterCard Secure code», moet de Handelaar nog de schriftelijke bevestiging ontvangen van AWL dat hij erkend werd door Visa International en/of MasterCard International om 3D Secure Betalingstransacties te aanvaarden. Deze erkenning zal te allen tijde en zonder vooropzeg, ook retroactief vanaf de vaststelling van de feiten, kunnen ingetrokken worden zonder dat AWL, Visa International en/of MasterCard International deze intrekking moeten rechtvaardigen.
- De Kaarthouder moet elke Betalingstransactie initiëren. De hieronder beschreven beperkte betalingsgarantie geldt niet voor «Recurring» Transacties, noch voor «mail order», noch voor «telephone order» transacties.
- De Handelaar die al deze beschikkingen (a, b, c, d) naleeft, geniet een beperkte betalingsgarantie, namelijk dat AWL zijn rekening niet zal debiteren voor de Betalingstransacties die door een Kaarthouder betwist worden, wanneer deze laatste als enig motief inroept, dat hij de Betalingstransactie niet uitgevoerd heeft. De betwistingen die op andere motieven berusten, kunnen door AWL ingeroepen worden om de rekening van de Handelaar te debiteren. Indien deze handelaar om één of andere reden de goederen en/of diensten waarvoor de betaling werd gedaan, niet levert, is hij verplicht de Betalingstransactie te crediteren. Indien de Handelaar de goederen wel heeft geleverd, zal hij het bewijs moeten kunnen leveren dat de kaarthouder de goederen heeft ontvangen. De beperkte 3D Secure betalingsgarantie is wereldwijd met uitzondering van :
 - MasterCard en Visa transacties verricht met door MasterCard en Visa gedefinieerde commerciële kaarten waarbij de door MasterCard en Visa gedefinieerde regio van de kaarthouder verschillend is van de MasterCard en Visa gedefinieerde regio van de Handelaar. De Handelaar kan op eenvoudig verzoek aan AWL de omschrijving van de gedekte regio verkrijgen.
 - Indien de "Directory server" van Visa International, die de herkenning van de handelaar als zijnde 3-D secure mogelijk maakt, tijdelijk niet beschikbaar is dan verzoekt Visa International deze Betalingstransacties alsnog te aanvaarden in SSL-omgeving. In dit geval draagt de Handelaar het financiële risico van de betwistingen gelinkt aan Betalingstransacties aanvaard in de gegeven situatie. De beperkte betalingsgarantie is van toepassing als de Handelaar voldoet aan alle 3-D Secure vereisten, deze ontheffen hem niet van zijn verhoogde zorgvuldigheidsplicht. Zodra hij het minste vermoeden van fraude kan hebben (bijvoorbeeld omwille van het bedrag, het aantal, de aard of de oorspong van de Betalingstransacties, verschil in het adres van de Kaarthouder, het IP-adres of e-mailadres en het besteladres) moet hij onmiddellijk contact opnemen met de code 10 lijn van AWL teneinde schade te voorkomen of te beperken. Indien de door Visa en/of MasterCard opgelegde plafonds van betwistingen van 3-D secure worden overschreden, kan de 3-D secure dekking door Visa en/of MasterCard worden opgeheven. Dit kan met retroactieve werking vanaf het moment van overschrijding. De toepasselijke plafonds kunnen door de Handelaar op eenvoudig verzoek aan AWL worden opgevraagd. In voorkomend geval wordt de Handelaar aansprakelijk voor alle betwistingen die normaal gedekt zouden worden door 3-D secure.

IV. 4.2. Opmaken van Kredietnota's:

Indien de Kaarhouder gewettigde klachten heeft betreffende de verkochte goederen of diensten, of de goederen wegens een geldige reden teruggeeft, mag de Handelaar niet weigeren deze te ruilen of een Kredietnota op te maken, enkel op grond van het feit dat de goederen zijn betaald door middel van een Kaart. De terugbetaling zal onder geen enkele voorwaarde in contanten geschieden. Indien de Handelaar een Kredietnota opmaakt om een Betalingstransactie verricht met de Kaart te annuleren, zal hij slechts die Kredietnota's mogen gebruiken die door AWL werden goedgekeurd. De gegevens van de Kaart, alsook datum en bedrag, worden op de Kredietnota opgenomen. Deze Kredietnota moet binnen 12 kalenderdagen na uitgifte datum aan AWL worden toegestuurd. De Kredietnota wordt enkel opgemaakt in het voordeel van de Kaart waarmee de Betalingstransactie verricht werd. De Handelaar uitgerust met een terminal beschikt over de mogelijkheid om binnen een termijn van 12 kalenderdagen een Betalingstransactie te annuleren via zijn Betaalterminal door het inbrengen van de Autorisatiecode.

AFDELING IV.5. VERREKENING VAN DE BETALINGSTRANSACTIES

AWL zal op de Interne Rekening(en) van de Handelaar het totale bedrag boeken van de aanvaarde Betalingstransacties, na aftrek van de commissie opgenomen in de Bijzondere Aansluitingsvoorwaarden. AWL eigent zich het recht toe om alle Betalingstransacties van de Handelaar te controleren. De Handelaar machtigt AWL om bij onregelmatigheden, betwistingen van een Kaarhouder of een kaartuitgevende instelling of indien deze de voorwaarden van het Raamcontract niet strikt en volledig werden nageleefd, zijn interne rekening voor elk positief of negatief verschil te debiteren of te crediteren. De Handelaar aanvaardt uitdrukkelijk de regels inzake betwistingen die nationaal en internationaal van toepassing zijn. Als AWL een nationale of internationale betwisting (de betalingsverrichting wordt omgekeerd) heeft ontvangen, geldt dit ten opzichte van de Handelaar als bewijs van de betwisting van de Betalingstransactie door de Kaarhouder of de uitgever van de Kaart. De interne data, informaticagegevens, screenprints enz. van AWL zijn de Handelaar tegenstelbaar en gelden als bewijs tussen partijen, hetgeen de Handelaar uitdrukkelijk aanvaardt. AWL zal het bedrag van de Betalingstransacties, na aftrek van de commissie, storten op de bankrekening waarvan het nummer door de Handelaar aan AWL schriftelijk werd meegedeeld. De maximale uitvoeringstermijn is "D + 4", waarbij "D" wordt gedefinieerd als: de dag waarop de opdracht tot betaling aan de bank van de Handelaar gegeven wordt. Alle openstaande Interne Rekeningen op naam van de Handelaar bij AWL maken deel uit van eenzelfde rekening. AWL kan op eender welk ogenblik de compensatie tussen deze rekeningen doorvoeren. AWL behoudt zich het recht voor, en de Klant aanvaardt dit recht, om alle bedragen die de Klant hem verschuldigd is en die vervallen zijn op de uitvoeringsdatum van de Betalingstransactie of op de ontvangstdatum van de overschrijvingsopdracht, af te houden van de bedragen betreffende een Betaaltransactie die ten voordele van de Klant worden gevraagd. Deze afhouding zal evenwel slechts worden uitgevoerd nadat de Klant door AWL werd in gebreke gesteld. AWL behoudt zich bovendien het recht voor de Klant de kosten aan te rekenen, die met deze afhouding gepaard gaan. Indien de verplichtingen van dit Raamcontract niet strikt worden nageleefd, indien de Handelaar in staat van faillissement is of dreigt te zijn, of indien AWL anomalieën heeft vastgesteld, behoudt AWL zich het recht voor de Handelaar pas te crediteren na ontvangst van de betaling van de Kaarhouder. Deze tijdelijke opschorting van betaling geeft aan de Handelaar geen recht tot een vergoeding. In geen enkel geval zal een betaling van AWL aan de Handelaar kunnen beschouwd worden als een erkenning door AWL van de geldigheid van een Betalingstransactie. In geen geval zal AWL gehouden zijn tussen te komen in een betwisting tussen de Handelaar en een Kaarhouder, noch er op welke manier ook rekening mee te houden. AWL zal te allen tijde, en zonder enige beperking in de tijd, de Interne Rekening van de Handelaar kunnen debiteren in de volgende gevallen (niet limitatieve opsomming):

- a. indien het Raamcontract niet stipt werden nageleefd;
- b. indien de Kaarhouder de verkoop, de levering van de goederen of de uitvoering van diensten met betrekking tot de aankoop betwist, de conformiteit van de goederen betwist en/of indien het bedrag van de Betalingstransactie niet gekend was op het ogenblik van de Betalingstransactie indien het bedrag van de Betalingstransactie niet gekend was op het ogenblik van de Betalingstransactie;

- c. indien de goederen werden teruggegeven of teruggezonden;
 - d. indien de verkoop van de goederen of de uitvoering van diensten die het voorwerp uitmaken van de Betalingstransactie een schending uitmaakt van wetten, verordeningen of andere van kracht zijnde voorschriften en/of strijdig zijn met de Goede Zeden en de Openbare Orde;
 - e. indien de Betalingstransactie uitgevoerd werd zonder voorafgaandelijke Autorisatie;
 - f. indien het/de in de Betaalterminal of Verwerkingssoftware geïnitialeerde nummer(s) niet overeenstemt(-men) met het/de nummer(s) toegekend door AWL;
 - g. indien de Handelaar contant geld heeft afgeleverd aan de kaartaanbieder;
 - h. indien de Handelaar niet voldaan heeft aan art. IV.8.
- Indien de Interne Rekening van de Handelaar een saldo vertoont ten gunste van AWL, zal hij gehouden zijn dit bedrag onmiddellijk terug te betalen, op eerste aanvraag van AWL. Op dit saldo zal van rechtswege een debetintrest aangerekend worden van 1% per maand, berekend van dag tot dag. Indien AWL een bedrag opvraagt van de Handelaar en deze laatste niet onmiddellijk betaalt na de eerste aanmaning die hem wordt toegestuurd per aangetekende brief, behoudt AWL zich het recht voor de Handelaar van rechtswege een forfaitaire schadevergoeding van 125 euro aan te rekenen, voor dossierkosten. In dat geval kan AWL ook onmiddellijk een einde stellen aan het Raamcontract. AWL eigent zich het recht toe om de Interne Rekening van de Handelaar op ieder moment en voor onbepaalde duur te blokkeren in het kader van onderzoek als gevolg van geïdentificeerde anomalieën. Indien, als gevolg van het blokkeren van de interne rekening van de Handelaar, de Handelaar laattijdig wordt uitbetaald door AWL kan dit niet worden verhaald op AWL.

AFDELING IV.6. INVORDERING VAN HET TRANSACTIEBEDRAG

AWL heeft als enige het recht betalingen te ontvangen van de Kaarhouder voor de Betalingstransacties die door AWL werden verwerkt. De Handelaar verbindt zich ertoe niets te ondernemen ter invordering bij de Kaarhouder zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van AWL. Indien een dergelijke machtiging wordt gegeven, verplicht de Handelaar zich ertoe elke ontvangst van elke betaling met betrekking tot de Betalingstransactie te melden aan AWL, na ontvangst van deze.

AFDELING IV.7. BETWISTINGEN

De Handelaar beschikt over een termijn van 45 kalenderdagen na uitbetaling van de Betalingstransactie om ofwel een niet-uitbetaling ofwel een onjuistheid in het bedrag te melden. Hij aanvaardt onherroepelijk de boekhoudkundige stand van zijn Interne Rekening, éénmaal deze termijn verstreken is (onverminderd de bepalingen van art. IV.5). Indien AWL overgegaan is tot het debiteren van de rekening van de Handelaar in toepassing van artikel IV.5, beschikt de Handelaar over 30 dagen om het debet gemotiveerd en aangetekend te betwisten. Eens deze termijn verstreken is, wordt de Handelaar verondersteld de stand van zijn rekening onvoorwaardelijk te aanvaarden. Indien de Kaarhouder om een geldige reden een Betalingstransactie betwist, zal AWL de Interne Rekening van de Handelaar debiteren voor het totale betwiste bedrag. De Handelaar verbindt zich ertoe, het totale bedrag te betalen dat aan AWL gevorderd wordt in geval van betwisting van de Betalingstransactie door de Kaarhouder. Indien het aantal door de Kaarhouders betwiste Betalingstransacties op maandelijks basis (per aansluitingsnummer, zie art. IV.4.1) 1% van de door de Handelaar bij de AWL ingediende Betalingstransacties overschrijdt, zal deze laatste de Handelaar hiervan op de hoogte brengen. AWL heeft dan het recht onmiddellijk een einde te stellen aan het Raamcontract of er de modaliteiten van te wijzigen. Indien de Handelaar een betwiste Betalingstransactie kent en hiervoor de producten en/of diensten niet heeft verstuurd, moet de Handelaar AWL hieromtrent inlichten.

P.4 ALGEMENE VOORWAARDEN VAN HET RAAMCONTRACT AANSLUITING VERWERKING KREDIETKAARTEN EN INTERNATIONALE DEBETSHEMA'S "CARD NOT PRESENT" (TRANSACTIES WAARBIJ DE KAART NIET GELEZEN WORDT) - V. 2011/08

AfDELING IV.8. BEWARING VAN BEWIJSSTUKKEN, AANKOOPBEWIJZEN, KREDIETNOTA'S EN SAMENVATTENDE FICHES

Al naar gelang de functioneringsmodaliteit, verbindt de Handelaar zich ertoe gedurende minstens twee jaar na de datum van uitgifte het bewijs van de Betalingstransactie en van de opvolging van de gegevens van de Betalingstransacties te bewaren, evenals het bewijs van de goede afloop van de operatie, alsook de originele bewijsstukken van de bestellingen (fax, briefwisseling, etc...) en van de leveringen (onder andere de leveringsadressen...).

De Handelaar verbindt er zich ook toe, op het eerste schriftelijke verzoek van AWL, binnen de 15 kalenderdagen hiervan een volledige en leesbare kopie toe te sturen naar AWL. In geval van niet naleven van deze verbintenissen door de Handelaar, behoudt AWL zich het recht voor, de Interne Rekening van de Handelaar te debiteren, conform art. IV. 5.

De Handelaar moet dus onder meer:

- zich vergewissen van de identiteit van de Kaarthouder en de primaire controles uitvoeren, alvorens de goederen te versturen of de dienst te leveren.
- in geval van de verkoop van materiële goederen, een controle van de identiteit uitvoeren of laten uitvoeren op het ogenblik van de levering.

HOOFDSTUK V. PUBLICITEIT

De Handelaar zal zijn klanten op de hoogte brengen van het feit dat de Kaarten aanvaard worden door de logo's, die AWL bezorgd heeft, in zijn catalogi, op zijn bestelbonnen of op zijn website (betalingspagina en homepage)... te vermelden. De Handelaar verbindt zich er tevens toe, van AWL voorafgaandelijke schriftelijke toestemming te bekomen indien hij eigen publiciteitsmateriaal wenst te produceren en/of te verdelen met vermelding van de naam, het officiële logo of eender welke verwijzing naar de producten van Visa, MasterCard, AWL en BCC als merk.

HOOFDSTUK VI. WIJZIGING VAN HET RAAMCONTRACT

AWL eigent zich het recht toe om op elk ogenblik dit Raamcontract te wijzigen door de Handelaar een nieuwe versie ervan of een bijlage toe te sturen. De Handelaar zal twee maanden de tijd hebben om schriftelijk de nieuwe voorwaarden te weigeren, wat aanleiding zal geven tot de ontbinding van het Raamcontract. Eénmaal de termijn van twee maanden termijn verstreken is, wordt de Handelaar verondersteld de nieuwe voorwaarden aanvaard te hebben. Hij kan deze gratis aanvragen bij AWL of raadplegen op www.atosworldline.be.

De Handelaar zal tevens binnen een periode van 15 kalenderdagen AWL schriftelijk op de hoogte brengen van elke statutwijziging, wijziging van de activiteit (aard van de aangeboden producten of diensten), adres of commerciële benaming. Indien de Handelaar deze verplichting niet nakomt, behoudt AWL zich het recht voor om het contract met onmiddellijke ingang te beëindigen. Indien de Handelaar stopt met het aanvaarden van de Kaarten, moet hij AWL hiervan onmiddellijk per aangetekend schrijven verwittigen. AWL eigent zich het recht toe, elke wijziging in de manier van transactieverwerking te weigeren of deze aan een aanpassing van de Bijzondere Aansluitingsvoorwaarden te onderwerpen.

HOOFDSTUK VII. OVERGANGSPERIODE

AWL is nooit gehouden door haar commerciële agenten. AWL eigent zich daarom het recht toe om de aansluiting van een Handelaar te weigeren, zonder zich hiervoor te moeten rechtvaardigen en dit binnen één maand na ontvangst van het Raamcontract, ondertekend door de Handelaar. De weigering van het Raamcontract door AWL moet binnen deze termijn medegedeeld worden aan de Handelaar. Tijdens deze overgangperiode verbindt AWL zich ertoe om alle Betalingstransacties die de Handelaar aanvaard heeft, te betalen, voor zover het Raamcontract nageleefd werd.

HOOFDSTUK VIII. VERANTWOORDELIJKHEID VAN DE PARTIJEN

VIII.1 AWL verbindt er zich toe de evoluties opgelegd door de internationale betalingsorganismen te volgen op het gebied van de aanvaardingssystemen en netwerken.

VIII.2 AWL kan niet verantwoordelijk worden gesteld in geval van directe of indirecte schade in hoofde van de Handelaar als gevolg van niet-functionering, onderbreking, ongeval of het niet respecteren van de gebruiksaanwijzing van de Betaalterminal, van de Verwerkingssoftware, of als gevolg van het niet bereikbaar zijn van AWL.

VIII.3 De Handelaar draagt het volledige risico voor zijn nalatigheid en opzet en is verantwoordelijk voor misbruiken en fraudes, met inbegrip van eventuele boetes en kosten die door Visa en/of MasterCard zouden worden opgelegd aan AWL, die zijn aangestelde of andere personen, welke dan ook, zouden kunnen plegen bij het aanvaarden van de Kaart.

VIII.4 AWL is niet verantwoordelijk voor de gevolgen van een onjuist of frauduleus gebruik van de Verwerkingssoftware en in voorkomend geval, certificaat. Zodra de Handelaar een schending van de beveiligingsmechanismen vaststelt of vermoedt dat hij te maken heeft met een (poging tot) oplichting of met een frauduleuze Kaarthouder (bijv. omwille van het bedrag, het aantal, de aard of de oorsprong van de Transacties, verschil in het adres van de Kaarthouder, het IP-adres of e-mailadres en het besteladres), moet hij onmiddellijk de code 10 lijn van AWL(+32 2 205 85 65) hiervan op de hoogte brengen, om mogelijke bijkomende schade te beperken.

VIII.5 De Handelaar is verantwoordelijk voor misbruiken en fraudes die personen, welke dan ook, zouden kunnen plegen bij het aanvaarden van de Kaart in zijn verkooppunt(en).

VIII.6 De Handelaar en zijn medecontractanten, waarvoor de Handelaar zich sterk maakt, zijn verplicht de Transactiegegevens te beschermen tegen elke vorm van onderschepping tijdens hun transport, alsook bij het stockeren ervan, voor zover dit door de regels van PCI zou toegestaan zijn. De handelaar erkent op de hoogte te zijn van de PCI (Payment Card Industry) normen en deze te aanvaarden (<https://www.pcisecuritystandards.org>). Fraude, te wijten aan niet-conformiteit aan deze normen zal op de handelaar verhaald worden, met inbegrip van alle boetes die, in voorkomend geval, door Visa en/of MasterCard zouden worden opgelegd.

VIII.7 De Handelaar zal aansprakelijk gesteld worden, met inbegrip van eventuele boetes en kosten die door Visa en/of MasterCard zouden worden opgelegd aan AWL, voor het misbruik van onderschepte gegevens of voor eventuele vervalsingen van Kaarten indien zijn verkooppunt werd gedefinieerd als «COMMON PURCHASE POINT» (dit is het verkooppunt van de Handelaar dat geïdentificeerd werd als het gezamenlijk punt dat, voorafgaandelijk aan de vervalsing, heeft gediend voor authentieke Betalingstransacties, authentieke pogingen tot Betalingstransactie of waar het kaartnummer werd bewaard) voor wat betreft authentieke Kaarten.

VIII.8 Indien AWL een gegrond vermoeden (bijvoorbeeld op basis van identificatie van de handelaar via een fraude detectiesysteem) heeft om de Handelaar als «COMMON PURCHASE POINT» te identificeren, dan zal:

- a. AWL gerechtigd zijn onmiddellijk de Interne Rekening van de Handelaar te blokkeren tot er op de Interne Rekening een bedrag staat dat minstens gelijk is aan de hierna vermelde provisie, waarbij de daaruit voortvloeiende vertraging van betaling geen recht op interesten of enige andere vergoeding zal geven;
- b. AWL gemachtigd zijn om van de sommen die beschikbaar zijn op de Interne Rekening van de Handelaar een provisie aan te leggen voor de betaling van alle fraude, boetes en andere kosten die gerelateerd zijn aan het incident. Deze provisie zal worden begroot op basis van factoren zoals het aantal betrokken Betaalkaarten, de tarieven en boetes zoals die vastgelegd zijn door Visa en Mastercard. Bij het afsluiten van het incident zal AWL het eventueel overblijvende saldo aan de Handelaar overmaken via diens Interne Rekening. Mocht de provisie of de beschikbare sommen op de Interne Rekening ontoereikend zijn, dan zal AWL het saldo bij de Handelaar kunnen invorderen;

c. de Handelaar op eerste verzoek van AWL en binnen de 48 uur na de melding van AWL dat de Handelaar vermoed wordt een «COMMON PURCHASE POINT» te zijn, een door PCI erkende forensische auditor aanstellen op eigen laste, die de opdracht zal krijgen een forensische audit te verrichten met betrekking tot het incident. De Handelaar zal zich ervan verzekeren dat AWL inzage krijgt in alle rapporten die door de forensische auditor worden afgeleverd met betrekking tot het incident. Indien de Handelaar de termijn voor het aanstellen van een forensisch auditor niet respecteert, dan zal AWL gerechtigd zijn zelf een forensisch auditor aan te stellen ten laste van de Handelaar. De kosten hiervan zullen dan eveneens begroot worden in de provisie en aan de Handelaar aangerekend worden.

VIII.9 Indien komt vast te staan dat de Handelaar niet overeenkomstig de dan geldende regels van PCI handelde, of enige andere fout maakte die betrekking heeft of het incident, dan is de Handelaar aansprakelijk voor alle kosten, boetes van Visa en Mastercard, de onkosten gerelateerd aan de forensische audit, en de betrokken frauduleuze transacties door middel van vervalste kaarten of onderschepte gegevens verricht zijn.

VIII.10 AWL neemt geen enkele waarborg noch verantwoordelijkheid op zich aangaande de kwaliteit van de door de Handelaar geleverde goederen of diensten. De Handelaar vrijwaart AWL voor alle verhalen die tegen haar zouden gericht zijn uit hoofde van de levering uitgevoerd door de Handelaar. De Handelaar is verantwoordelijk voor het naleven van de wetgeving en van reglementering van toepassing op zijn activiteiten, en meer in het bijzonder voor het naleven van de geldende reglementering op het gebied van verkoop op afstand. De Handelaar vrijwaart AWL in geval van terugvorderingen terzake vanwege derden en/of Kaarthouders.

VIII.11 De Handelaar verbindt zich ertoe betalingen met de Kaart enkel te aanvaarden voor de activiteit vermeld in de Bijzondere Aansluitingsvoorwaarden. Hij zal slechts Betalingstransacties aanvaarden voor zijn eigen rekening. De Handelaar is verantwoordelijk en draagt het financieel risico voor alle betwistingen die ingediend worden in het kader van de verkoop van het type Card Not Present. De uitzonderingen zoals beschreven in IV. 41.4 zijn van toepassing. De verbintenis aangegaan door AWL is steeds een middelenverbintenis en geen resultaatverbintenis.

HOOFDSTUK IX. WET TOT DE BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER

De Handelaar verbindt zich ertoe de gegevens omtrent de Kaarthouders, die hij zal verkrijgen in de loop van de uitvoering van dit Raamcontract, enkel te gebruiken binnen het kader van de doelstellingen ervan. Hij zal er met alle mogelijke middelen over moeten waken dat deze gegevens noch gekend, noch onderschept worden door derden.

De Handelaar mag deze gegevens niet verwerken, noch gebruiken voor andere doeleinden, noch ze ten gunste van wie dan ook vervreemden, onder welke vorm dan ook. De Handelaar is zich ervan bewust dat een schending van deze bepaling een inbreuk inhoudt op de wetgeving tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de betreffende Kaarthouders en zal bijgevolg als enige de gevolgen dragen van zijn daden, alsmede van die van zijn aangestelde of medecontractanten, zonder dat AWL hierdoor enige verantwoordelijkheid zou treffen. De persoonsgegevens betreffende de Handelaar, door hem of door derden verstrekt, worden geregistreerd in één of verschillende bestanden. De houder van deze bestanden is AWL. Deze gegevens zullen door AWL gebruikt worden voor de voorbereiding en het beheer van haar relatie met de Handelaar, voor haar eigen commercieel gebruik en van haar business partners, en de voorkoming en bestrijding van misbruiken door haar en haar business partners. De Handelaar heeft het recht kennis te krijgen van deze gegevens. Indien deze onjuist, onvolledig of niet ter zake dienend zijn, kan hij de verbetering of de verwijdering ervan vragen. De Handelaar die van dat recht gebruik wenst te maken, kan dat doen door een schriftelijke aanvraag die, gedateerd, ondertekend en vergezeld is van

de kopie van zijn identiteitskaart (voor- en achterzijde), te richten aan AWL. Bij de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer wordt een register bijgehouden van de geautomatiseerde verwerkingen van persoonsgegevens. De Handelaar die bijkomende inlichtingen wenst, kan dat register raadplegen.

HOOFDSTUK X. AANVANG EN BEÏNDIGING VAN DE AANSLUITINGSOVEREENKOMST

Dit Raamcontract gaat in op de dag van de ondertekening en wordt, voor zover niet anders overeengekomen in de Bijzondere Voorwaarden, aangegaan voor onbepaalde duur. Dit contract kan beëindigd worden met een schriftelijke vooropzeg van twee maanden door de Handelaar. AWL heeft echter een bijzonder recht om het Raamcontract en alle verplichtingen die daaruit voortvloeien, de inhouding van betalingen inbegrepen, te allen tijde en met onmiddellijke ingang op te schorten of het contract te beëindigen zonder enige vorm van schadevergoeding, (bijvoorbeeld indien zij niet meer voldoende vertrouwen kan opbrengen in de Handelaar, de veiligheid van de betaalsystemen dit wenselijk maakt, bij wanbetaling of insolventie van de Handelaar, bij vermoeden van fraude, bij eenzijdige beëindiging door Visa en/of MasterCard van de licentie om Betalingstransacties te verwerken). Tot het Raamcontract beëindigd is, moet de Handelaar de Kaart volledig aanvaarden. AWL en de Handelaar behouden zich echter het recht voor, om het Raamcontract met onmiddellijke ingang op te zeggen in geval van niet respecteren van dit Contract door de andere partij. Alle verplichtingen van de partijen, ontstaan ten laatste op datum van de beëindiging van het Raamcontract, zullen na die datum gehandhaafd blijven. Het Raamcontract zal beide partijen, hun rechtsopvolgers en rechthebbenden binden. De Handelaar zal alle publiciteitsmateriaal en mededelingen betreffende de producten van Visa en MasterCard onmiddellijk verwijderen na beëindiging van het Contract. De Handelaar zal AWL onmiddellijk per aangetekend schrijven en per fax kennis geven van de stopzetting, om welke reden dan ook, van zijn activiteiten. Dergelijke stopzetting stelt, van rechtswege en met onmiddellijke ingang, een einde aan het Raamcontract. Elke verdere aanvaarding van een Kaart door de Handelaar zal voor AWL geen verplichtingen inhouden. Bij wijziging van het juridische statuut of commerciële activiteit (type aangeboden product of dienst) van de Handelaar, behoudt AWL zich het recht voor het Raamcontract te beëindigen. In dergelijk geval kan een nieuwe Aansluitingsovereenkomst worden opgesteld en ondertekend. Bij gebrek hieraan heeft AWL geen verplichtingen indien de Handelaar na de statuutwijziging Kaarten ter betaling aanvaardt.

HOOFDSTUK XI. ANTI-WITWASWETGEVING

De Handelaar zal in uitvoering van de geldende anti-witwaswetgeving alle handelingen stellen waartoe hij door AWL verzocht wordt, zoals het overleggen van een kopie van de identiteitskaart van de zaakvoerder of de statuten van de vennootschap. AWL behoudt zich het recht voor alle betalingen die de Handelaar op grond van dit contract zouden toekomen, op te schorten tot de Handelaar zijn verplichtingen voortvloeiend uit genoemde wetgeving heeft voldaan, of de overeenkomst te beëindigen. AWL zal voorafgaand aan de opschorting van de betalingen of beëindiging van de overeenkomst de Handelaar in gebreke stellen.

HOOFDSTUK XII. BEVOEGDHEID VAN DE RECHTBANKEN

Dit Raamcontract is onderworpen aan het Belgische recht. Indien partijen in geval van geschil met betrekking tot dit contract geen minnelijke oplossing kunnen bereiken, zullen de rechtbanken van Brussel bevoegd zijn.

De Handelaar kan zich voor eventuele klachten en buitengerechtelijke beroepsprocedures richten tot de FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie – Algemene Directie Controle en Bemiddeling – Front Office - NGIII, Koning Albert II-laan 16, 3e verdieping, 1000 Brussel.