



## .....

# Dienst Voorwaarden Internationale Kaarten

### 1. GEMEENSCHAPPELIJKE VOORWAARDEN

De Gemeenschappelijke Voorwaarden Internationale Kaarten zijn integraal van toepassing op deze Dienst Voorwaarden Internationale Kaarten. Voor de toepassing van die Gemeenschappelijke Voorwaarden worden de termen hieronder echter als volgt gedefinieerd:

- Aankoopbewijs (sales voucher): het papieren document dat als bewijs van de betalingstransactie wordt afgedrukt door de betaalterminal of kassa dan wel het medium (bijv. e-mail, sms of papieren transactieticket) dat als bewijs voor een betalingstransactie wordt gebruikt door de Betaaltoepassing.
- Betaaltoepassing: elke toepassing die, naast het autoriseren van de betalingstransactie, ook een Aankoopbewijs kan afdrukken (indien niet gekoppeld aan een kassa), alsook de automatische verzending van de transactie naar Worldline verzorgt.
- Creditnota (credit voucher): het document dat wordt opgemaakt ter annulering van een overgemaakte betalingstransactie of een gedeelte ervan.

### 2. AFBAKENING

Deze Dienst Voorwaarden Internationale Kaarten regelen al de Kaart-gebaseerde transacties die door de Acceptant kunnen worden aanvaard met een toonbankterminal, een draagbare betaalterminal (d.w.z. een zelfstandig model dat niet aan een smartphone of tablet wordt gekoppeld) of een aan een smartphone of tablet gekoppelde kaartlezer, binnen een fysiek verkooppunt ("point of sale"). Op de acceptatie van Bancontact/Mister Cash betalingstransacties, zelfs als ze gedaan zijn met een Kaart waarmee ook Maestro-transacties kunnen worden uitgevoerd, zijn aanvullende voorwaarden op van toepassing.

### 3. KAART AANWEZIG ("CARD NOT PRESENT")

Acceptant mag uitsluitend betalingstransacties aanvaarden indien de Kaart aanwezig is ten tijde van de betalingstransactie. Zonder de expliciete schriftelijke voorwaarden van Worldline, mag de Acceptant geen betalingstransacties aanvaarden waar de Kaart niet bij aanwezig is "Card Not Present" transacties aanvaarden.

### 4. VALIDATIE VAN BETALINGSTRANSACTIES

De validatie van een betalingstransactie door de Kaarhouder kan uitgevoerd worden op drie manieren:

- Door invoering van de Geheime Code (PIN-code):

In dit geval geeft de Kaarhouder zijn Geheime Code in op het beveiligde en hiertoe voorziene toetsenbord van de Betaaltoepassing. Na invoering van zijn Geheime Code drukt de Kaarhouder dan op de «OK»-toets van de Betaaltoepassing. De Acceptant garandeert de Kaarhouder de mogelijkheid om zijn Geheime Code in volledige discretie in te toetsen.

De betalingstransactie is door Worldline ontvangen indien het scherm van de Betaaltoepassing dit bevestigt. Een Aankoopbewijs wordt aan de Kaarhouder overhandigd of toegestuurd, en een ticket komt toe aan de Acceptant. Indien de Kaarhouder zijn persoonlijke contactgegevens te verstrekken (waar-door de versturing van het Aankoopbewijs per e-mail of sms niet mogelijk is) en de Betaaltoepassing geen Aankoopbewijs kan afdrukken, dan zal de Acceptant een handgeschreven Aankoopbewijs aanleveren met vermelding van de naam en de locatie van de Acceptant, het transactiebedrag en de munteenheid, de verkregen Autorisatiecode, alsook het type Kaart (bedrijfs- of consumentenkaart, debetkaart, creditkaart, prepaid kaart, etc.).

- In geval van een afgedrukt Aankoopbewijs: Ondertekening van een Aankoopbewijs:

De Acceptant is steeds gehouden de gegevens afgedrukt op het Aankoopbewijs te vergelijken met deze vermeld op de Kaart (en met name de overeenstemming van de afgedrukte naam van de Kaarhouder en kaartnummer). Bij afwijking moet hij onmiddellijk de CODE 10-lijn van Worldline (telefoonnummer +32 2 205 85 65) verwittigen en de betalingstransactie weigeren. Voor elk geldig Aankoopbewijs verzoekt de Acceptant de Kaarhouder het Aankoopbewijs op de daartoe aangeduide plaats te ondertekenen. De Acceptant controleert de overeenstemming van de handtekening die op het Aankoopbewijs aangebracht wordt met deze die op de Kaart voorkomt.

Indien de handtekening van de Kaarhouder overeenstemt met deze op de Kaart, dient de Acceptant een kopie van het Aankoopbewijs te overhandigen aan de Kaarhouder. Indien de handtekening niet identiek is, vraagt hij de Kaartaanbieder bijkomende identiteitsbewijzen, om aan te tonen dat hij wel degelijk de gerechtigde Kaarhouder is. Van deze bijkomende identiteitsbewijzen houdt de Acceptant een kopie bij, die te allen tijde opgevraagd kan worden door Worldline. De wijze waarop de betalingstransactie gevalideerd wordt, wordt door de Kaart bepaald en mag in geen geval door de Acceptant gewijzigd worden. De Acceptant is ertoe verplicht bij de aanvaarding van de Kaart de aanwijzingen van de Betaaltoepassing te volgen. In geval van betwisting zullen de historiek en de computeroverzichten van Worldline als bewijs dienen om te weten of de Acceptant de aanwijzingen van de Betaaltoepassing nageleefd heeft of niet. In geval van ongewoon gedrag, ongewone uitgaven en/of vermoeden van de minste onregelmatigheid, belt de Acceptant onmiddellijk de CODE 10-lijn alvorens de betalingstransactie te aanvaarden. De Acceptant zal dan de instructies van de telefonist opvolgen.

- Contactloze betalingen:

Bij contactloze betalingen is het mogelijk dat de Kaarhouder de betalingstransactie niet bevestigt door gebruik van het toetsenbord van de Betaaltoepassing, maar door middel van een confirmatie (bijv. ingave van een Geheime Code) op een apparaat van de Kaarhouder zelf, zoals zijn smartphone of smartwatch. Afhankelijk van de parameters die door de Acceptant en/of het Kaartschema werden ingesteld, is het bij een contactloze betaling van een laag bedrag mogelijk dat er geen uitdrukkelijke bevestiging meer nodig is om de betalingstransactie te valideren. De Acceptant erkent dat het gebrek aan uitdrukkelijke bevestiging gemakkelijk aanleiding kan geven tot betwistingen (chargebacks) door de Kaarhouder.

### 5. CREDITNOTA'S EN ANNULERING VAN BETALINGSTRANSACTIES

- 5.1. Indien de Kaarhouder geldige klachten heeft betreffende de verkochte goederen of diensten, of de goederen wegens een geldige reden teruggeeft, mag de Acceptant niet weigeren deze te ruilen of een Creditnota op te maken, enkel op grond van het feit dat de goederen zijn betaald door middel van een Kaart.

- 5.2. In geval er een smartphone of tablet is gebruikt bij de oorspronkelijke betalingstransactie dan mag de terugbetaling enkel via dezelfde Betaaltoepassing gebeuren, door het elektronisch in-lezen van de Kaart waarmee de oorspronkelijke betalingstransactie werd verricht, artikel 5.3 is hier niet van toepassing.
- 5.3. De terugbetaling zal onder geen enkele voorwaarde in contanten geschieden, of via bankoverschrijving, of via geldtransfer, of via een ander overdrachtsmiddel buiten de door het Kaartschema en Worldline toegestane procedures. Indien de Acceptant een Creditnota opmaakt om een betalingstransactie verricht met de Kaart te annuleren en hij hierbij niet via zijn Betaaltoepassing werkt, zal hij slechts die Creditnota's mogen gebruiken die door Worldline werden goed-gekeurd. De gegevens van de Kaart, alsook datum en bedrag, worden op de Creditnota opgenomen. Deze Creditnota moet binnen twaalf dagen na uitgiftedatum aan Worldline worden toege-stuurd. De Creditnota wordt enkel opgemaakt in het voordeel van de Kaart waarmee de betalings-transactie verricht werd.

De Acceptant uitgerust met een Betaaltoepassing beschikt over de mogelijkheid om binnen een termijn van elf dagen een betalingstransactie te annuleren via zijn Betaaltoepassing door het inbrengen van de Autorisatiecode, de datum en het uur van de betalingstransactie.

## **6. BEWARING VAN AANKOOPBEWIJZEN EN CREDITNOTA'S**

- 6.1. Wat betreft betalingstransacties door middel van ondertekening van een Aankoopbewijs, verbindt de Acceptant zich ertoe de originele Aankoopbewijzen door de Kaarhouder ondertekend, Creditnota's, evenals de details van de verkoop, minstens twee jaar na hun uitgiftedatum te bewa-ren.
- 6.2. Wat betreft alle andere betalingstransacties zal de Acceptant zijn ticket gedurende twee jaar bewaren. Op schriftelijk verzoek van Worldline, zal de Acceptant binnen tien dagen een volledige en leesbare kopie toesturen van de relevante be-wijzen, bij gebreke waarvan Worldline gerech-tigd is de rekening te debiteren, conform de Ge-meenschappelijke Voorwaarden Internationale Kaarten.