



## Dienst Voorwaarden Internationale Kaarten (toonbankterminals en draagbare terminals)

### 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 transactie wordt afgedrukt door de Betaalterminal of kassa.
- **Betaaltoepassing** betekent een betaalterminal die, naast het autoriseren van de transactie, ook een Aankoopbewijs kan afdrukken (indien niet gekoppeld aan een kassa), alsook de automatische verzending van de transactie naar Worldline verzorgt.

### 2. AANVULLENDE DEFINITIES

- **Kredietnota (Credit Voucher):** het document dat wordt opgemaakt ter annulering van een overgemaakte transactie of een gedeelte ervan.

### 3. AFBAKENING

Deze Dienst Voorwaarden Internationale Kaarten regelen al de Kaart-gebaseerde transacties die door de Acceptant kunnen aanvaard worden met ofwel een toonbankterminal, ofwel een draagbare betaalterminal (dwz. een zelfstandig model dat niet aan een smartphone of tablet wordt gekoppeld), binnen een fysiek verkooppunt ("point of sale" / POS).

### 4. CARD NOT PRESENT

Zonder de daartoe bestemde Dienst / Speciale Voorwaarden te hebben getekend, mag de Acceptant geen "Card Not Present" transacties aanvaarden. Dergelijke Dienst / Speciale Voorwaarden gelden voor specifieke sectoren of activiteiten (zoals de hotelsector, reissector, autoverhuursector en verkopen via het Internet).

### 5. VALIDATIE VAN TRANSACTIES

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

- **Door invoering van de Geheime 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 geven.

De transactie werd enkel door Worldline ontvangen indien het scherm van de Betaaltoepassing dit bevestigt. De Betaaltoepassing drukt twee tickets af: het klantenticket wordt aan de Kaarhouder overhandigd, en het handelaarticket komt toe aan de Acceptant.

- **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 met de naam en het nummer weernomen op de Kaart). Bij afwijking moet hij onmiddellijk de CODE 10-lijn van Worldline verwittigen en de transactie 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 Kaartaanbieder 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 kan opgevraagd worden door Worldline. De wijze waarop de transactie 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 transactie te aanvaarden. De Acceptant zal dan de instructies van de operator volgen.

- **Contactloze betalingen:**

Bij contactloze betalingen is het mogelijk dat de Kaarhouder de transactie niet bevestigt door gebruik van het toetsenbord van de Betaaltoepassing, maar integendeel door middel van een confirmatie (bv. 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 eveneens mogelijk dat er geen uitdrukkelijke bevestiging meer nodig is om de transactie te valideren. De Acceptant erkent dat het gebrek aan uitdrukkelijke bevestiging gemakkelijk aanleiding kan geven tot betwistingen door de Kaarhouder.

### 6. KREDIETNOTA'S EN ANNULERING VAN TRANSACTIES

**6.1.** 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 Kredietnota op

te maken, enkel op grond van het feit dat de goederen zijn betaald door middel van een Kaart.

**6.2.** 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 of Worldline toegestane procedures. Indien de Acceptant een Kredietnota opmaakt om een transactie verricht met de Kaart te annuleren en hij hierbij niet via zijn Betaaltoepassing werkt, zal hij slechts die Kredietnota's mogen gebruiken die door Worldline werden goedgekeurd. De gegevens van de Kaart, alsook datum en bedrag, worden op de Kredietnota opgenomen. Deze Kredietnota moet binnen

twalf dagen na uitgiftedatum aan Worldline worden toegestuurd. De Kredietnota wordt enkel opgemaakt in het voordeel van de Kaart waarmee de transactie verricht werd.

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

## **7. BEWARING VAN AANKOOPBEWIJZEN EN KREDIETNOTAS**

**7.1.** Wat betreft transacties door middel van ondertekening van een Aankoopbewijs,

verbindt de Acceptant zich ertoe de originele Aankoopbewijzen door de Kaarhouder ondertekend, Kredietnota's en samenvattende fiches, evenals de details van de verkoop, minstens twee jaar na hun uitgiftedatum te bewaren.

**7.2.** Wat betreft alle andere transacties zal de Acceptant het handelaarticket gedurende twee jaar bijhouden. Op schriftelijk verzoek van Worldline, zal de Acceptant binnen de tien dagen een volledige en leesbare kopie toe sturen van de relevante bewijzen, bij gebreke waarvan Worldline gerechtigd is de rekening te debiteren, conform de Gemeenschappelijke Voorwaarden.