



Dienst Voorwaarden Internationale Kaarten (card not present)

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 term hieronder echter als volgt gedefinieerd:

- **Aankoopbewijs (Sales Voucher):** het document of het logbestand dat als bewijs van de transactie wordt uitgebracht door de betaalterminal of de Verwerkingssoftware.
- **Betaaltoepassing** betekent de Verwerkingssoftware.

2. AANVULLENDE DEFINITIES

- **3DSecure:** de aanvullende beveiligingslaag die kan worden ingeschakeld voor transacties die via het Internet verlopen. De technische benaming "3DSecure" is ook gekend onder diverse commerciële namen, zoals "Verified By Visa", "MasterCard SecureCode", "American Express SafeKey" en "J/Secure".
- **Beperkte Betalingsgarantie:** betekent dat indien de transactie succesvol verliep met gebruikmaking van 3DSecure en de Acceptant aan al de voorwaarden van dit Contract heeft voldaan, de Acceptant de zekerheid verkrijgt dat het bedrag van de transactie achteraf niet zal worden gedebiteerd van zijn Interne Rekening omdat de Kaarthouder de transactie betwist met als enige motief dat hij de transactie niet toegestaan had. De Beperkte Betalingsgarantie verhindert echter niet dat een debitering om enige andere reden vermeld in de Gemeenschappelijke Voorwaarden kan plaatsvinden. De Acceptant erkent daarom de beperkte omvang en relatieve aard van deze zekerheid, waarvan de voorwaarden en beperkingen verder beschreven zijn in artikel 6.2.
- **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.

- **Certificatie Autoriteit (CA):** instantie die Certificaten uitreikt en beheert.
- **CVV2-CVC2 code:** code van drie cijfers weergegeven op de achterzijde van de Kaart en die in de Verwerkingssoftware wordt ingegeven.
- **Verwerkingssoftware:** de gecertificeerde software die, naast de autorisatie van de transactie, de transactie ook doorstuurt naar Worldline. Voor online verkopen betreft het bijvoorbeeld de webpagina's waarop de Kaarthouder de gegevens van de Kaart ingeeft; voor verkopen via telefoon of fax betreft het bijvoorbeeld de lokaal bij de Acceptant geïnstalleerde software waarop zijn werknemers de gegevens van de Kaart kunnen ingeven.
- **Verwerkingssoftware Dienstverlener:** onderneming die de Verwerkingssoftware aanbiedt, die instaat voor de technische koppeling met Worldline, en die door het Kaartschema en de bevoegde controlemechanismen gecertificeerd is. Indien de Acceptant de "Sips" Verwerkingssoftware van Worldline gebruikt, zal Worldline de Verwerkingssoftware Dienstverlener zijn.

3. AFBAKENING

Deze Dienst Voorwaarden regelen al de transacties die door de Acceptant kunnen aanvaard worden voor Card Not Present situaties, met al de Kaarten behalve Bancontact/Mister Cash transacties. Bancontact/Mister Cash transacties, zelfs als ze gedaan zijn met een kaart waarmee ook Maestro-transacties kunnen worden uitgevoerd, zijn onderworpen aan afzonderlijke Dienst Voorwaarden.

4. UITVOERING VAN TRANSACTIES

De verplichtingen die in dit artikel 4 aan de Acceptant worden opgelegd, zullen in de praktijk doorgaans door (de Acceptant samen met) de Verwerkingssoftware Dienstverlener worden verzorgd.

4.1. De Acceptant zal waken over het correct functioneren van de Verwerkingssoftware.

4.2. Voor betalingen via het Internet moet de (Verwerkingssoftware van de) Handelaar beschikken over een Certificaat verkregen bij een Certification Authority. De Acceptant zal het bewijs van het verkrijgen van dit Certificaat en van zijn actuele geldigheid aan Worldline voor te leggen op het eerste verzoek. De Acceptant is verantwoordelijk voor het juiste verloop van zijn certificatieprocedure en voor de verlenging ervan in de tijd. De Acceptant is eveneens verantwoordelijk voor de goede implementatie van het Certificaat, evenals voor het beheer en de beveiliging ervan.

4.3. Worldline heeft het recht om bepaalde instellingen in de Verwerkingssoftware op te leggen. Niet-naleving van deze bepalingen geeft Worldline het recht om het Contract met onmiddellijke ingang te ontbinden.

4.4. De Acceptant is ertoe verplicht de transactiegegevens te beschermen tegen elke vorm van onderschepping gedurende hun transport of opslag, met inbegrip van eventueel opzet van zijn aangestelde of personen die toegang hebben tot deze gegevens. Bepaalde gegevens, onder andere deze geïntegreerd door PCI/DSS, mogen nooit onbeschermd bewaard worden: naam van de Kaarthouder, het volledige kaartnummer, de vervaldatum, de Autorisatiecode, de servicecode, de datum en het bedrag van de transactie. Verder is ook de bewaring 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 Acceptant is volledig aansprakelijk voor alle schade, onder andere als gevolg van fraude, met inbegrip van eventuele boetes en kosten die door een Kaartschema zouden worden opgelegd aan Worldline ten gevolge van niet-naleving van bovengenoemde normen.

4.5. De Acceptant dient zijn infrastructuur (onder andere zijn website en Verwerkingssoftware) te beveiligen tegen hacking en elke andere vorm van datacompromittering.

5. CONTROLES

5.1. De Acceptant erkent dat het risico op frauduleuze transacties aanzienlijk hoger is in een Card Not Present situatie, in vergelijking met situaties waarbij de Kaarthouder en de Kaart in de fysieke nabijheid van de Acceptant zijn. Omwille van dit hogere risico op fraude zal de Acceptant bij Card Not Present transactie nog voorzichtiger en zorgvuldiger te zijn dan bij andere transacties. De Acceptant verbindt er zich eveneens uitdrukkelijk toe, regelmatig zijn aangestelde te onderrichten en hun aandacht te vestigen op het gevaar voor fraude.

5.2. De Acceptant zal al de inspanningen leveren die in zijn mogelijkheid liggen om het risico op een frauduleuze transactie zoveel als mogelijk te beperken, bv. door te controleren of er:

- overeenstemming is tussen de naam van de Kaarthouder, de eventuele naam vermeld in het emailadres, en de naam opgegeven op het leveringsadres;
- bij verkopen via het Internet overeenstemming is tussen de vermoede geografische locatie van het computeradres (IP-adres) en het leveringsadres;
- voorheen door vermoedelijk dezelfde klant een ongewoon aantal pogingen werden gedaan om de transactie te doen plaatsvinden;
- opmerkelijke vragen gesteld werden, of ten tijde van de bestelling specifieke wensen geuit werden, door de klant.

De Acceptant zal bij deze risico-inschatting terdege rekening houden met relevante factoren, zoals de aard van de producten of diensten, hun fraudegevoelige gehalte, en het bedrag van de transactie.

Verschillende van deze controles kunnen ook geheel of gedeeltelijk als parameter worden opgegeven in de Verwerkingssoftware. Daarnaast bieden sommige Verwerkingssoftware Dienstverleners of andere derden ook fraude-detectie hulpmiddelen aan om het risico verbonden aan Card Not Present transacties te beperken. Worldline adviseert ten sterkste hiervan gebruik te maken.

6. ELEKTRONISCHE VERWERKING

6.1. Algemene bepalingen

De Acceptant kan de elektronische verwerking van een transactie bewerkstelligen via ofwel het gebruik van Verwerkingssoftware, ofwel de vereiste gegevens manueel in te voeren in een betaalterminal.

Worldline zal een transactie slechts verwerken indien de Acceptant haar al de vereiste informatie (volledige Kaartnummer, de vervaldatum van de Kaart, de naam en de voornaam van de Kaarthouder, het bedrag en datum van de transactie, de Autorisatiecode en de CVV2-CVC2 code) op een beveiligde wijze toestuurt volgens de geldende industriënormen, of via

een beveiligingsprotocol dat Worldline in voorkomend geval ter beschikking stelt.

De Acceptant aanvaardt dat de mededeling van de naam en voornaam (en/of adres) van de Kaartaanbieder niet noodzakelijk de controle in houdt van deze gegevens door Worldline.

Indien geen gebruik wordt gemaakt van de 3DSecure technologie dan geldt de in artikel 6.2 beschreven Beperkte Betalingsgarantie niet. De Acceptant draagt aldus het volledige financiële risico van alle betwistingen die (een Kaarthouder via) de uitgever van de Kaart zou instellen, bv. omdat de inhoud van de magneetstrook of van de chip van de Kaart niet ontvangen werd, of omdat de transactie aanvaard werd zonder de fysieke aanwezigheid van de Kaart.

Als de Acceptant in zijn betaalproces een beroep doet op een derde (waaronder de Verwerkingssoftware Dienstverlener), kan deze laatste Worldline op geen enkele manier binden. Als zulke derde bijvoorbeeld stelt bepaalde controles of betaling van transacties te kunnen garanderen, dan zal Worldline niet gebonden zijn door zulke garantie.

6.2. Gebruik van Verwerkingssoftware met 3DSecure

Voor zover simultaan al de volgende criteria voldaan is, komt de Acceptant in aanmerking voor de Beperkte Betalingsgarantie.

- **De Verwerkingssoftware van de Acceptant is compatibel** met de recentste veiligheidsnormen die door het Kaartschema worden opgelegd inzake 3DSecure.
- Na installatie van het 3DSecure protocol heeft de Acceptant de **schriftelijke bevestiging** ontvangen van Worldline dat hij erkend werd door het Kaartschema om 3DSecure transacties te aanvaarden.
- **De Acceptant blijft binnen de limieten van 3DSecure, zoals vastgelegd door het Kaartschema.** Indien de door het Kaartschema vastgelegde plafonds van betwistingen van 3DSecure worden overschreden, kan de 3DSecure dekking door het Kaartschema worden opgeheven, zelfs met retroactieve werking, zonder dat dergelijke opheffing gemotiveerd zal worden. De toepasselijke plafonds kunnen door de Acceptant op eenvoudig verzoek aan Worldline worden opgevraagd.
- De Acceptant heeft 3DSecure **geactiveerd in zijn Verwerkingssoftware.**
- **Het transactietype komt in aanmerking voor 3DSecure.** 3DSecure kan enkel gebruikt worden voor situaties waarin de Kaarthouder expliciet tussenkomt in het transactieverloop om de aan hem gekoppelde beveiligingsgegevens (bv. een met een kaartlezer gegenereerde tijdelijke code, een paswoord, een code die via SMS ontvangen werd, etc.) op een beveiligde wijze door te sturen naar de uitgever van de Kaart. Deze vereiste zorgt ervoor dat

3DSecure niet kan gebruikt worden voor transacties die via telefoon, fax of brief verlopen; evenmin kan 3DSecure gebruikt worden voor "recurring" transacties (bv. een periodiek terugkerende betaling, waarbij de Acceptant omwille van het gebruiksgemak van de Kaarthouder bewust wil vermijden dat de Kaarthouder zou moeten tussenkomen in toekomstige transacties).

- **De voor de transactie gebruikte Kaart komt technisch in aanmerking voor 3DSecure,** doordat deze van het "EMV" type is dat voorzien is van een chip.
- **De voor de transactie gebruikte Kaart komt volgens het Kaartschema in aanmerking voor 3DSecure.** Dit varieert immers in functie van verschillende factoren die door het Kaartschema worden bepaald, zoals het soort Kaart (consumment - corporate), de geografische oorsprong van de Kaart, de vestiging van de Acceptant, etc. Welke Kaarten effectief in aanmerking komen, is bovendien aan regelmatige verandering onderhevig. De Acceptant kan op eenvoudig verzoek van Worldline een lijst of beschrijving met gedekte Kaarten verkrijgen.

Daarnaast is het ook mogelijk dat ingeval van technische pannes van de zijde van het Kaartschema of de uitgever van de Kaart (bv. wanneer de "Directory server" van Visa International die de herkenning van de Acceptant als zijnde 3DSecure mogelijk maakt tijdelijk niet beschikbaar is) de transactie weliswaar plaatsvindt, maar zonder 3DSecure.

- Er zijn geen **andere redenen** waarom 3DSecure tijdelijk niet beschikbaar zouden zijn. De Acceptant zal in dit opzicht de mededelingen van Worldline en zijn Verwerkingssoftware Dienstverlener, alsook de logs van de Verwerkingssoftware, zorgvuldig opvolgen.

De Beperkte Betalingsgarantie ontheft de Acceptant niet van zijn verhoogde zorgvuldigheidsplicht voor Card Not Present situaties, zoals beschreven in artikel 4.5.

7. OPMAKEN VAN KREDIETNOTA'S

7.1. Indien de Kaarthouder gewettigde 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.

7.2. 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 Betalingstransactie verricht met de Kaart te annuleren, 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 de twaalf dagen na uitgifte datum aan Worldline worden toegestuurd. De Kredietnota wordt enkel opgemaakt in het voordeel van de Kaart waarmee de Betalings-transactie verricht werd.

De Acceptant uitgerust met een betaalterminal beschikt over de mogelijkheid om binnen een termijn van twaalf dagen een transactie te annuleren via zijn betaalterminal door ingave van de Autorisatiecode.

8. BEWARING BEWIJSSTUKKEN EN AANKOOPBEWIJZEN

8.1. De Acceptant verbindt zich ertoe gedurende minstens twee jaar na de datum van uitgifte het bewijs van elke transactie en van de opvolging van de gegevens van de transacties te bewaren, evenals het bewijs van de goede afloop van de operatie en de originele bewijsstukken van de bestellingen (fax, briefwisseling, etc.) en van de leveringen (onder andere de leverings-adressen...).

8.2. De Acceptant verbindt er zich ook toe, op het eerste schriftelijke verzoek van Worldline, binnen de vijftien kalenderdagen hiervan een volledige en leesbare kopie toe te sturen naar Worldline. Een dergelijk verzoek betekent im-

mers dat een Kaarthouder een mogelijke betwisting heeft ingediend. Teneinde Worldline in staat te stellen de betwisting af te handelen en de belangen van de Acceptant daarbij zo goed mogelijk te behartigen, zal de Acceptant bovendien alle stukken omtrent de verkoop/dienst in zijn bezit overhandigen (bv. e-mails uitgewisseld met de Kaarthouder, leveringsbewijzen, documenten overgemaakt door de Kaarthouder, etc.).

8.3. In geval van niet naleven van bovenstaande verbintenissen, heeft Worldline het recht om de Interne Rekening van de Acceptant te debiteren conform de Gemeenschappelijke Voorwaarden.