

# Algemene Voorwaarden Lubee Pinverhuur B.V.

Versie mei 2021

## Inhoudsopgave

1. Definities .....	2
2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden .....	3
3. Totstandkoming Overeenkomst .....	3
4. Uitvoering Overeenkomst.....	4
5. Aflevering van Producten en Diensten .....	4
6. Eerste verplichtingen bij in gebruikname .....	4
7. Verplichtingen van de Klant .....	4
8. Gebruik .....	7
9. Het verlenen van betaaldiensten .....	7
10. Afwikkeling transacties .....	8
11. Doorbetaling van betalingen .....	9
12. Depot .....	9
13. Chargebacks en Refund .....	9
14. Storingen, noodmaatregelen, inspecties en tijdelijke buitengebruikstelling .....	9
15. Opschorting.....	10
16. Vergoedingen en betaling.....	10
17. Waarborgsom .....	11
18. Retour goederen.....	12
19. Geheimhouding en beveiliging .....	12
20. Duur, opzegging en ontbinding.....	12
21. Overmacht .....	13
22. Vermissing.....	13
23. Aansprakelijkheid.....	13
24. Bewaarplicht en bewijs Transacties.....	14
25. Privacy / verwerking persoonsgegevens .....	14
26. Conversie .....	16
27. Uitsluiting wettelijke bepalingen .....	16
28. Rechtskeuze en bevoegde rechter.....	16

## 1 Definities

**Accounthouder:** een persoon (consument dan wel ondernemer) die wenst te betalen voor de door de Klant aangeboden producten en/of diensten via het gebruik van een aan de Accounthouder toegewezen Betaalmethode.

**Acquirer:** de instelling die, al dan niet door tussenkomst van Lubee, elektronische betalingen voor Klanten in ontvangst neemt en afhandelt door bij de Issuer van Accounthouder bevestigingen te vragen van Autorisatieverzoeken.

**Acquiring Processor:** de partij die de Infrastructuur verzorgt.

**Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden Transport en Verwerking Debetkaartbetalingen.

**Autorisatie of Autorisatieverzoek:** het proces waarbij een Accounthouder (of de Klant namens de Accounthouder) toestemming verzoekt voor het gebruik van een Betaalmethode voor de aankoop van producten en/of diensten van de Klant.

**Bankrekening:** de door Klant opgegeven rekening ten behoeve van creditering door Lubee van debetkaartbetalingen.

**Betaalautomaat:** een door Lubee toegelaten apparaat ten minste bestemd voor het verrichten van debetkaartbetalingen tussen partijen ook wel aangeduid als Pinautomaat.

**Betaalmethode:** een methode die door de Scheme Owner wordt aangeboden (waaronder begrepen debet- of creditcard dan wel mobiele app) om Accounthouders in staat te stellen betalingen te verrichten aan een Klant.

**Collecting Betaalmethoden:** Betaalmethoden waarbij Lubee optreedt als collecting betaaldienstverlener (verzamelen van diverse Transacties) en handelt als bemiddelaar tussen de Klant en één of meer Acquirers bij het afhandelen van Transacties. Lubee wikkelt in het geval van een Collecting Betaalmethode de Transactie volledig af voor de Klant.

**(Dag)journaal:** de administratieve verzameling van de gegevens van transacties die op een bepaalde dag met de Betaalautomaat zijn verricht.

**Depot:** een geldbedrag dat Lubee in beheer heeft en dat door Lubee wordt ingehouden op de gelden die aan de Klant moeten worden vereffend en/of afzonderlijk door de Klant op verzoek van Lubee worden gestort bij Lubee als zekerheid voor de Chargebacks, boetes, Refund of Retourpintransacties en kosten die aan Lubee verschuldigd zijn.

**Depot Niveau:** het door Lubee voor de Klant vastgestelde en aan de Klant gecommuniceerde minimum bedrag van het Depot.

**Infrastructuur:** de infrastructuur voor het Transport en de verwerking van op Debetkaartbetalingen betrekking hebbende gegevens.

**Issuer:** de partij (banken) die het gebruik van een Betaalmethode aan een Accounthouder mogelijk maakt en hiertoe een overeenkomst met de Accounthouder heeft gesloten.

**Klant:** de rechtspersoon (dan wel zijn rechtsopvolger) of natuurlijke persoon waarmee Lubee een Overeenkomst heeft gesloten, waaronder een Partner of winkelier.

**Lubee:** Lubee, tevens handelend onder de naam Lubee Betaalsystemen en Lubee Pinverhuur B.V.

**Non-Collecting Betaalmethoden:** Betaalmethoden waarbij Lubee optreedt als distributing payment serviceprovider en niet verantwoordelijk is voor de uitbetaling van de gelden waartoe de Klant als gevolg van Autorisaties gerechtigd is.

**Offerte:** ieder aanbod van Lubee voor de levering van Diensten of Producten.

**Overeenkomst:** Een overeenkomst tussen Lubee en Klant met betrekking tot het leveren van transactiediensten, betaalautomaat, diensten, producten en service.

**Overmacht:** Alle situaties die redelijkerwijs niet aan Lubee zijn toe te rekenen of waar Lubee geen beslissende controle over heeft, zoals: uitval van internet- en/of andere telecommunicatieverbindingen, storingen in de elektriciteitsvoorziening, in communicatienetwerken of in apparatuur of software van Lubee of door Lubee ingeschakelde derden, computervirussen en -aanvallen (DDoS of anderszins), een al dan niet toerekenbare tekortkoming van door Lubee ingeschakelde derden of leveranciers, boycotacties, de uitbraak van vijandigheden, rellen en oorlog, terroristische aanslagen, brand, pandemie, epidemie, explosies, overstromingen, uitval van machines, maatregelen van enige binnenlandse, buitenlandse of internationale overheid of overheidsorgaan, maatregelen van een toezichthoudende instantie, alsmede alle andere omstandigheden die buiten de macht van Lubee liggen.

**PCI Voorwaarden:** de veiligheidsnormen die zijn opgesteld door de PCI Security Standards Council en onderdeel zijn van de Scheme Rules, onder meer voor het verzenden, verwerken of opslaan van kaartgegevens of betalingsgegevens (PCI DSS) en de veilige verwerking en de veilige overdracht van persoonlijke identificatie nummergegevens (PIN) tijdens de verwerking van online en offline betaalkaarttransacties (PCI PIN). De PCI Voorwaarden zijn te raadplegen via <https://www.pcisecuritystandards.org>.

**Producten en Diensten:** Apparatuur, Betaalautomaat, Diensten en/of andere zaken die Lubee krachtens de Overeenkomst levert of ter beschikking stelt.

**Scheme Owner:** de partij die een bepaalde Betaalmethode aanbiedt of reguleert (bijvoorbeeld Apple Pay, Mastercard, Visa etc).

**Scheme Rules:** het geheel van statuten, regels, voorschriften, bedrijfsvoorschriften, procedures en/of ontheffingen die door de Scheme Owners zijn uitgevaardigd, zoals deze in de loop der tijd kunnen worden gewijzigd of aangevuld en waaraan de Klant zich moet houden bij het gebruik van de desbetreffende

Betaalmethode. Lubee streeft ernaar om aan Acceptant de actuele versies van de op hen van toepassing zijnde Scheme Rules beschikbaar te stellen via de website. Dit neemt echter niet weg dat alleen de op enig moment door de Scheme Owner of Acquirer uitgegeven Scheme Rules bindend zijn voor de Klant.

**Stichting:** de Stichting Derdengelden Lubee Pinverhuur. De Stichting Derdengelden ontvangt en beheert de namens de Klant ontvangen gelden. De Stichting Derdengelden is als derdengeldenentiteit gelieerd aan Lubee.

**Toezichthouder:** een instantie, die op wettelijke basis toezicht op Lubee uitoefent, zoals Autoriteit Consument en Markt (ACM), de Autoriteit Financiële Markten (AFM), Autoriteit Persoonsgegevens (AP), De Nederlandsche Bank (DNB).

**Transactie:** een Autorisatieverzoek van (de Klant namens) een Accounthouder via Lubee om toestemming voor een betaling van de Accounthouder aan de Klant, op een wijze zoals die door Lubee in technische zin afgehandeld kan worden of een Refund of Retourpintransactie.

**Transport:** het elektronisch gegevenstransport middels de daarvoor bestemde infrastructuur ten behoeve van het uitvoeren van

Transacties.

**Verwerkingskosten:** de kosten die Lubee maakt in verband met de verwerking, de administratie en de verrichting van overige handelingen in het kader van het conform de Overeenkomst doorbetalen van Debetkaartbetalingen aan Klant.

**Voorschriften:** de op de Overeenkomst aanvullend onderdeel uitmakende voorschriften, waaronder begrepen – doch niet uitsluitend- de Scheme Rules, de PCI Voorwaarden, de voorwaarden van de Acquirer en overige voorschriften, zoals deze van tijd tot tijd worden gewijzigd en/of aanvullend worden opgelegd door Lubee, de Scheme Owners, de Acquirer of de Toezichthouder.

**Werkdag:** iedere dag (niet zijnde een zaterdag, een zondag en in Nederland erkende feestdagen).

## 2 Toepasselijkheid van deze voorwaarden

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn samen met andere algemene voorwaarden van Lubee en/of Stichting of een derde, toepasselijk op alle Offertes, Overeenkomsten en overige betrekkingen tussen Lubee en de Klant en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard.
- 2.2 De inkoop- of andere (algemene) voorwaarden van de Klant zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.
- 2.3 Afwijkende voorwaarden gelden uitsluitend voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk door Lubee zijn aanvaard en gelden alleen voor de desbetreffende Overeenkomst(en).
- 2.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden niet geldig is, blijven deze voorwaarden voor het overige van kracht. In dat geval zullen partijen overleggen over de inhoud van een nieuwe bepaling die de inhoud van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert.
- 2.5 Lubee kan deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst wijzigen als de situatie daarom vraagt. Dit kan bijvoorbeeld noodzakelijk zijn als Lubee een nieuw Product of nieuwe Dienst introduceert, of als de Voorschriften worden aangepast door een Scheme Owner. Lubee publiceert de nieuwste versie van de Algemene Voorwaarden en/of Voorschriften op haar website. Op het moment dat de wijziging op de website is gepubliceerd treedt deze ook in werking. Indien de Klant het niet eens is met de wijziging kan de Klant binnen een (1) maand de Overeenkomst Schriftelijk opzeggen. Door gebruik te blijven maken van de Producten en Diensten van Lubee gaat de Klant automatisch akkoord met de gewijzigde Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst.
- 2.6 De in deze Algemene Voorwaarden opgenomen (tussen)kopjes dienen slechts ten behoeve van de leesbaarheid en komen voor het overige geen betekenis toe, noch kunnen aan de in deze Algemene Voorwaarden opgenomen (tussen)kopjes rechten worden ontleend.
- 2.7 In geval van eventuele tegenstrijdigheden tussen de vertaalde versie van deze Algemene Voorwaarden en de Nederlandse versie, dan is de Nederlandse versie leidend.

## 3 Totstandkoming Overeenkomst

- 3.1 Alle aanbiedingen en offertes, waaronder ook begrepen de door Lubee opgegeven prijzen, vergoedingen en termijnen, zijn steeds vrijblijvend en kunnen door Lubee worden herroepen, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven. De Klant staat ervoor in dat de door of namens hem aan Lubee verstrekte gegevens waarop Lubee haar aanbieding of offerte baseert, juist en volledig zijn
- 3.2 Overeenkomsten komen tot stand door ondertekening door de Klant van een aanbieding of offerte, of – bij Overeenkomsten die op afstand (zoals per telefoon, e-mail, of via de website van Lubee) worden gesloten – wanneer Lubee de aanvraag of bestelling aan de Klant Schriftelijk heeft bevestigd. In het geval de Overeenkomst door de Klant telefonisch of via de website tot stand komt, kunnen de relevante gegevens via (voice)logging worden vastgelegd.
- 3.3 Als de Klant als onderdeel van de Overeenkomst (al dan niet naast Producten en Diensten) Betaaldiensten wenst af te nemen van Lubee, dan zal Lubee conform de geldende wet- en regelgeving en de toepasselijke Voorschriften een (re)boarding- en screening proces moeten uitvoeren naar de Klant. In dat geval komt de gehele Overeenkomst (dus ook ten aanzien van niet-Betaaldiensten) pas tot stand onder de opschortende voorwaarde dat Lubee de desbetreffende Klant heeft geaccepteerd. Lubee zal de Klant zo spoedig mogelijk na het doorlopen van dit proces informeren als de Klant niet geaccepteerd wordt. Als de Klant wordt geaccepteerd dan zal Lubee aanvangen met het uitvoeren van de Overeenkomst Onverminderd het voorgaande heeft Lubee altijd het recht om een aanvraag of bestelling zonder opgave van redenen te weigeren, zonder daardoor gehouden te zijn tot betaling aan de Klant van enige (schade)vergoeding. Lubee zal een weigering zo spoedig mogelijk mededelen.
- 3.4 De Klant staat er jegens Lubee voor in dat de door hem opgegeven contactperso(o)n(en) bevoegd is/zijn om namens de Klant rechtshandelingen te verrichten in het kader van de Overeenkomst.

## 4 Uitvoering Overeenkomst

- 4.1 Lubee doet haar best om aan haar verplichtingen te voldoen. De Klant erkent en begrijpt dat Lubee bij de uitvoering van haar verplichtingen afhankelijk is van externe factoren, zoals producten van toeleveranciers, telecomfaciliteiten zoals internetverbindingen, betalingsverkeer en andere technologieën, waar zij geen beslissende controle over heeft. Daardoor kan Lubee niet garanderen dat de Producten en Diensten altijd zonder beperkingen, onderbrekingen, Gebreken of storingen zullen functioneren.
- 4.2 Alle door Lubee genoemde (leverings)termijnen worden in dit licht bij benadering gegeven en zijn vastgesteld op grond van de gegevens en omstandigheden die bij het aangaan van de Overeenkomst aan Lubee bekend zijn. Opgegeven (leverings)termijnen zullen nooit gelden als een fatale termijn. Overschrijding van een (leverings)termijn leidt daarom niet tot verzuim van Lubee.
- 4.3 Lubee kan haar Producten of Diensten, alsook de Documentatie en procedures wijzigen of verbeteren. Dit geeft geen aanleiding tot een (schade)vergoeding aan de Klant. De Klant aanvaardt hierbij dergelijke wijzigingen en verbeteringen en zal de instructies van Lubee om deze te verwerken opvolgen.
- 4.4 Indien met de Klant meerdere (rechts)personen of vennootschappen worden aangeduid, of de Overeenkomst door meerdere Klanten gezamenlijk is gesloten, zijn zij hoofdelijk aansprakelijk en allen gehouden tot nakoming van alle verplichtingen van de Klant voortkomend uit de Overeenkomst.

- 4.5** De Klant zal op verzoek van Lubee alle noodzakelijke medewerking verlenen aan de uitvoering van de Overeenkomst, waaronder ook wordt begrepen het verlenen van toegang tot locaties, computersystemen en internetomgevingen van de Klant voor het uitvoeren van Ondersteuning en Installatie.
- 4.6** Lubee is bevoegd om gebruik te maken van diensten van derden bij de uitvoering van de Overeenkomst. Lubee zal bij de keuze van deze derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen.

## 5 Aflevering van Producten en Diensten

- 5.1** Het transport van de Producten en Diensten geschiedt voor rekening en risico van Lubee, tenzij dit transport door of namens de Klant wordt verzorgd in welk geval transport geschiedt voor rekening en risico van de Klant.
- 5.2** Het risico op beschadiging, diefstal, vernietiging e.d. met betrekking tot de Producten en Diensten gaat over op de Klant bij het in ontvangst nemen van de Producten en Diensten tot het moment de Producten en Diensten feitelijk weer door Lubee in ontvangst zijn genomen.
- 5.3** Klant zal desgevraagd tekenen voor ontvangst en verzending van producten en diensten.
- 5.4** Lubee behoudt zich het recht voor opdrachten tot het leveren van Producten en/of Diensten in gedeelten uit te voeren en deze gedeeltelijke leveringen in rekening te brengen.

## 6 Eerste verplichtingen bij in gebruikname

- 6.1** Klant is verplicht om direct na ontvangst de instructies uit de meegeleverde handleiding op te volgen. Klant dient direct bij Lubee te melden wanneer een handleiding niet is bijgeleverd. Wanneer de handleiding met instructies ontbreekt mag het gehuurde goed niet in gebruik worden genomen.
- 6.2** Direct na ontvangst is Klant verplicht het kassanummer te controleren. Het kassanummer op het gehuurde goed, het kassanummer op het verzendlabel en het kassanummer wat na een uit te voeren test-transactie op de transactiebon wordt vermeldt dient allen gelijk te zijn. Wanneer dit niet het geval is mag het gehuurde goed niet in gebruik worden genomen. Huurder is verplicht deze fouten direct aan Lubee te melden, telefonisch en aanvullend via e-mail, fax of schriftelijk per brief.
- 6.3** Klant dient zijn bankrekeningnummer te controleren op de huurovereenkomst en/of opdrachtbevestiging. Wanneer Klant een foutief bankrekeningnummer en/of kassanummer constateert, mag het gehuurde goed niet in gebruik worden genomen. Huurder is verplicht deze fouten direct aan Lubee te melden, telefonisch en aanvullend via e-mail.
- 6.4** Lubee is niet aansprakelijk voor schade bij Klant en/of derden, als gevolg van een foutieve vermelding van het bankrekeningnummer van huurder, dan wel een foutieve vermelding van het serienummer en/of kassanummer, wanneer Klant ondanks deze fouten de Betaalautomaat in gebruik neemt.
- 6.5** Klant is verplicht om steeds te controleren dat de met het gehuurde goed verrichte betalingen drie werkdagen na de datum waarop de transacties met het pinapparaat hebben plaatsgevonden, ook daadwerkelijk op zijn bankrekening zijn bijgeschreven. Wanneer dat niet het geval is dient Klant het gebruik van het gehuurde goed onmiddellijk te staken. Tevens is Klant verplicht dit direct aan Lubee te melden, telefonisch en aanvullend via e-mail. Laat Klant bovenstaande na, dan is Lubee niet aansprakelijk voor bij Klant en/of derden ontstane schade, die ontstaan is drie werkdagen na de datum waarop de eerste transacties hebben plaatsgevonden. Klant dient alle instructies en voorschriften van Lubee, Acquirer en Scheme Owners op te volgen.

## 7 Verplichtingen van de Klant

- 7.1** De Klant zal Lubee in verband met de uitvoering van de Overeenkomst op eerste verzoek van Lubee alle noodzakelijke gegevens verstrekken die Lubee nodig heeft om Transacties af te wikkelen, waaronder – doch niet uitsluitend – de gegevens die:
- Lubee in staat stelt een onderzoek te verrichten naar de identiteit van de uiteindelijke belanghebbende(n), de kredietwaardigheid, referenties en andere relevante informatie over de Klant en zijn vertegenwoordigers;
  - Lubee in staat stelt om voor iedere Transactie de branchecode te registreren die de Klant door de Kamer van Koophandel is toegewezen;
  - de Issuer in staat stelt om de Accounthouders te informeren omtrent de verrichte Transacties.
- 7.2** De Klant is niet, en zal niet actief zijn in branches die zich bezig houden met door Lubee, Scheme Owner(s) en/of Acquirer(s) verboden activiteiten zoals (niet limitatief opgesomd) pornografie, adult content, bestialiteit, perversiteit of prostitutie, escortservices, dan wel met non-face-to-face kansspelen (gambling), non-face-to-face farmacie (receptgeneesmiddelen) en non-face-to-face tabaksproducten, coffeeshops en andere winkels die drugs verkopen, orgaanhandel, wapenhandel, in- en outbound telemarketing, groothandel in edelstenen, oorverkoop van tickets, timesharing vastgoed, hulp bij onterechte kredietregistratie, manual cash/cash advance, handel in virtuele valuta, trustkantoren, hetgeen de Klant bij de totstandkoming van de Overeenkomst verklaart. Lubee kan in aanvulling hierop ook andere branches aanwijzen waarin de Klant niet actief mag zijn. Bovendien kan Lubee branches aanwijzen waarvoor vooraf uitdrukkelijke toestemming vereist is alvorens de Klant daarin actief mag zijn.
- 7.3** Klant zal Lubee informeren over iedere verandering ter zake van zijn bedrijf, die van invloed is op de uitvoering van de Overeenkomst. Dit geldt in ieder geval, maar niet uitsluitend, bij de volgende situaties:
- vervreemding, verpachting of iedere andere vorm van overdracht, splitsing of beëindiging van het bedrijf van de Klant;
  - wijziging van de locatie van het verkooppunt van de Klant;
  - wijziging of beëindiging van de Bankrekening;
  - wijziging van de aard van de bedrijfsvoering van de Klant;
  - wijziging van de aard van de Producten en/of Diensten, die invloed hebben op de MCC-code;
  - wijziging van de door de Klant in het kader van Transacties gebruikte apparatuur en/of datacommunicatienetwerken;
  - wijziging in de verwachte maandelijks Transactie aantallen, het gemiddelde aantal Transacties, gemiddelde transactiewaarde, maximaal transactiebedrag en/of hoogste aantallen Transacties.

- 7.4** De Klant is verplicht om tenminste Lubee te informeren indien:
- a) de Klant beschikt over kennis of verdenking van frauduleuze Transacties;
  - b) Onregelmatigheden of vermoedens van onregelmatigheden aan de beschikbaar gestelde Betaalmethoden, Betaalautomaat, Producten en Diensten.
  - d) de Klant gegevens met betrekking tot Transacties opslaat, verwerkt of doorgeleidt;
  - d) er sprake is van een ernstig veiligheidsincident, waaronder begrepen zogenaamde datalekken.
- De Klant is jegens Lubee aansprakelijk voor alle schade die voortvloeit uit het niet-nakomen van de in dit artikel genoemde informatieplicht.
- 7.5** De Klant verbindt zich tegenover Lubee en Lubee bedingt ten behoeve van iedere Accounthouder die een Transactie met behulp van een Betaalmethode verricht - bij wijze van een derdenbeding – dat de Klant de door hem in het kader van de uitvoering van de Transactie met behulp van een Betaalmethode ontvangen gegevens, die betrekking hebben op de Accounthouder, uitsluitend zal gebruiken voor de administratieve afhandeling van de Transactie en met inachtneming van de wettelijke verplichtingen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens. De Klant bewaart de gegevens niet langer dan strikt noodzakelijk en zorgt voor een volledige en veilige vernietiging van de gegevens nadat de noodzakelijke termijn van bewaring is verstreken.
- 7.6** De Klant zal (kaart)gegevens en gegevens over betaling, of andere privacygevoelige gegevens enkel verwerken en opslaan met inachtneming van de PCI Voorwaarden en ervoor zorgen dat:
- a) er voldoende functiescheidingen in zijn IT-systemen aanwezig zijn, waaronder ook de implementatie van de ontwikkel-, test- en productieomgeving;
  - b) er voldoende veiligheidsmaatregelen zijn om zijn netwerken, websites, servers en communicatienetwerken afdoende te beschermen tegen aanvallen en misbruik;
  - c) er afdoende processen zijn geïmplementeerd om de toegang tot gevoelige betalingsgegevens afdoende af te dekken en te beperken;
  - d) er voldoende maatregelen zijn genomen om de toegang tot de systemen zodanig in te richten dat deze toegang alleen wordt verkregen wanneer deze strikt noodzakelijk is;
  - e) er bij het uitvoeren van testen van het systeem toezicht is van een riskmanagement afdeling, teneinde de robuustheid en effectiviteit van deze testen te waarborgen;
  - f) er op regelmatige tijdstippen beoordeling van de robuustheid en de effectiviteit van de beveiligingsmaatregelen plaatsvindt;
  - g) deze verplichtingen bij uitbesteding van de werkzaamheden worden opgelegd aan de partij aan wie wordt uitbesteed;
  - h) hij meewerkt aan een self assessment indien dit van de Klant verlangd wordt dan wel desgevraagd zijn certificaat overlegt dat hij PCI compliant is;
  - i) de processen die gerelateerd zijn aan Transacties voldoende duidelijk gescheiden zijn van de processen in de webwinkel, waardoor het voor de consument duidelijk is dat deze communiceert met de betaaldienstverlener en niet met de Klant.
- 7.7** De Klant is zelf verantwoordelijk voor de beschikbaarheid, beveiliging en het functioneren van de benodigde technische voorzieningen en zal ervoor zorgen dat die technische voorzieningen steeds voldoen aan de specificaties die door Lubee zijn vastgesteld, met inbegrip van aanvullingen en wijzigingen van die specificaties.
- 7.8** In het geval van online Betaalmethoden en/of online omgeving ontvangt de Klant een door Lubee ter beschikking gestelde login en/of. De Klant, of een door de Klant ingeschakelde derde, dient zich er bewust van te zijn dat deze geheim is en daarnaar te handelen. De Klant, of een door de Klant ingeschakelde derde, dient deze gegevens op een veilige manier te bewaren. In het geval deze gegevens uitlekt of anderszins in de openbaarheid komt, zijn de consequenties die daaruit voortvloeien ten laste van de Klant. Daarnaast gelden de volgende aanvullende eisen voor de Klant:
- a) de toegang tot de inloggegevens voor betaling dient passend beveiligd te zijn;
  - b) bij wijziging van gebruik van de online Betaalmethode dient de Klant vooraf bij Lubee toestemming te vragen.
- 7.9** De Klant is, voor eigen rekening en risico, bevoegd om derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst. De Klant zorgt ervoor dat de door de Klant ingeschakelde derden volledig op de hoogte zijn van, en gebonden zijn aan, de verplichtingen die voor de Klant uit de Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden of Voorschriften voortvloeien. De Klant staat ervoor in dat deze derden zulke verplichtingen correct nakomen, en zal op eerste verzoek van Lubee de nakoming van die verplichtingen in rechte afdwingen. De Klant is zich er van bewust dat de inschakeling van derden risico's met zich meebrengt. De Klant zal bij de keuze van die derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Op verzoek van Lubee is de Klant verplicht mee te werken aan een onderzoek door of namens Lubee dan wel de Scheme Owners, de Acquirer of de bevoegde Toezichthouder naar de wijze van Acceptatie van Transacties, naar de geheimhouding van de gegevens van de Accounthouder en naar ernstige inbreuken op de veiligheid van privacygevoelige informatie. Indien daarbij een overtreding wordt geconstateerd, is Lubee gerechtigd de kosten van het onderzoek, dan wel de aan haar in rekening gebrachte kosten in verband met het onderzoek aan de Klant in rekening te brengen.
- 7.10** Lubee is gerechtigd om tijdens werktijd de bedrijfsruimte c.q. de elektronische systemen van de Klant, van waaruit diens beroeps- en bedrijfsactiviteiten worden verricht ter zake waarvan Transacties worden gedaan, te (laten) inspecteren. De Klant zal desgevraagd aan een dergelijke inspectie kosteloos alle medewerking verlenen.
- 7.11** In geval van storingen bij het gebruik van een Betaalmethode dient de Klant dit onmiddellijk aan Lubee te melden en op eerste verzoek van Lubee nadere informatie te geven met betrekking tot de storing en maatregelen die de Klant heeft getroffen. De Klant dient de instructies, die Lubee naar aanleiding van de melding geeft, op te volgen.
- 7.12** De Klant dient ook andere instructies van Lubee, de Acquirer of de Scheme Owner, met betrekking tot het gebruik van de Betaalmethode na te leven.
- 7.13** De Klant zal in geen geval zelf als betaaldienstverlener optreden, of aankopen tussen particulieren faciliteren zonder zelf de koopovereenkomst te sluiten met de Accounthouder. De Klant vrijwaart Lubee voor alle schade die Lubee lijdt indien de Klant de vorige zin overtreedt.
- 7.14** De Klant zal regelmatig, maar ten minste eenmaal per veertien (14) kalenderdagen, op de website van Lubee controleren of er nieuwe informatie over de met hem overeengekomen Betaalmethode(n) ter beschikking is gesteld.

- 7.15** De Klant is verplicht om recente antivirussoftware, antispywaresoftware, firewallsoftware en andere technische beveiligingsinstrumenten te gebruiken ter beveiliging van het gebruik van de Betaalmethoden. Als de Klant de aanwezigheid van een virus of spyware of de ongeautoriseerde toegang door een derde ontdekt of vermoedt, meldt hij dit onmiddellijk aan Lubee en neemt hij alle mogelijke maatregelen tot beperking van schade.
- 7.16** De Klant is verplicht om de Voorschriften inzake het gebruik van de Betaalmethode strikt op te volgen. De Klant draagt in ieder geval zorg voor:
- a) het verstrekken van die informatie op zijn website of in andere commerciële uitingen aan zijn afnemers, waartoe hij verplicht is op grond van de toepasselijke wetgeving in de landen waar of waaruit de Diensten worden geleverd;
  - b) dat de Klant zijn afnemers informeert en zal blijven informeren omtrent enige beperking die de Klant hanteert met betrekking tot het terugnemen van geleverde producten en/of diensten;
  - c) dat de Klant voldoet en zal blijven voldoen, indien dit vereist is, aan zijn verplichtingen met betrekking tot de wetgeving gebaseerd op Richtlijn 2011/83/EC ter bescherming van consumenten met betrekking tot verkoop op afstand, zoals deze al dan niet gewijzigd, aangevuld of vervangen, geldt of zal gelden;
  - d) dat er voor zijn afnemers geen verwarring kan ontstaan over de identiteit van de Klant in het kader van de te leveren producten en/of diensten;
  - e) dat de Klant de diensten van Lubee alleen zal gebruiken met betrekking tot door zichzelf geleverde producten en/of diensten.
- 7.17** In geen geval zal de Klant de presentatie van de mogelijkheid om Transacties met behulp van een Betaalmethode te verrichten een ondergeschikte plaats geven, bijvoorbeeld door de positie op de website, de grootte van de presentatie, de mate van gebruiksvriendelijkheid of impliciete of expliciete aanbevelingen ten opzichte van eventuele andere Betaalmethoden. De Klant richt de presentatie van de Betaalmethoden niet in op een manier die goedkeuring van een product of dienst van de Klant of normen van derden voor authenticatie impliceert.
- 7.18** Voorafgaand aan een Transactie informeert de Klant de Accounthouder over de kosten die hij in rekening brengt voor het gebruik van de mogelijkheid om te betalen met een bepaalde Betaalmethode. Deze kosten worden apart vermeld en bedragen niet meer dan de directe kosten die de Klant zelf voor het gebruik van de Betaalmethode maakt.
- 7.19** Indien de Klant op grond van de Overeenkomst gebruik mag maken van een bepaalde Betaalmethode, dan mag de Klant het gebruik van deze Betaalmethode door de Accounthouder voor het tot stand brengen van een Transactie niet weigeren.
- 7.20** Lubee is jegens de Klant niet aansprakelijk voor (rechts)handelingen van Accounthouders. De Klant vrijwaart Lubee voor alle vorderingen van Accounthouders die verband houden met een Transactie en het gebruik van Betaalmethoden en vergoedt aan Lubee de schade die Lubee lijdt als gevolg van zulke vorderingen.
- 7.21** Indien de Klant de Betaalbevestiging heeft ontvangen, zal de Klant de uitvoering van de Transactie niet uitstellen, opschorten of anderszins frustreren op grond van de stelling dat de Accounthouder de Klant (nog) niet heeft betaald.
- 7.22** De Klant staat ervoor in dat Transacties op correcte wijze en met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving tot stand komen en staat ervoor in dat hij zijn verplichtingen jegens de Accounthouders uit hoofde van Transacties zorgvuldig nakomt. De Klant zal geschillen met Accounthouders in verband met Transacties voor eigen rekening en risico op redelijke wijze oplossen.
- 7.23** De Klant moet een kopie bewaren van alle elektronische en andere documenten met betrekking tot de Transactie en de bestelling en levering van diens producten en de diensten gedurende een periode van minimaal vijf (5) jaar na de Transactie die wordt verwerkt of, indien dit langer is, gedurende de toepasselijke garantieperiode van het geleverde product en de geleverde diensten. De kopie van de administratie omvat, maar is niet beperkt tot: verzendgegevens (indien relevant), facturen voor het geleverde product en/of diensten, transactiebon of rapportage uit de Betaalautomaat en alle contacten met de Accounthouder.
- 7.24** De Klant beschikt over een klachten- en escalatieprocedure ten behoeve van Accounthouders, waarbij de Klant ten behoeve van consumenten beschikt over een contactpunt via e-mail en/of telefoon.



## 8 Gebruik

- 8.1** Klant is verantwoordelijk voor het gebruik van de Producten en Diensten. De Klant zal de Producten en Diensten met zorg behandelen, niet beschadigen en uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor het uit hoofde van de Overeenkomst bestemd. Inbegrepen het opgegeven doel van de verkoop c.q. het verkooppunt en/of het desbetreffende evenement. Indien een Product beschadigd raakt of de werking anderszins verstoord raakt, zal de Klant Lubee daarvan onverwijld op de hoogte stellen. De Klant zal ervoor zorgdragen dat de Apparatuur geen bestanddeel wordt van een andere zaak of zodanig met een andere zaak wordt verbonden dat natrekking, vermenging of zaaksvorming kan plaatsvinden. De Klant garandeert dat als de Apparatuur desondanks toch bestanddeel wordt van een andere zaak of sprake is van natrekking, vermenging of zaaksvorming, de Klant noch een derde het hem toekomende recht zal uitoefenen jegens Lubee aan wie de Apparatuur toebehoort.
- 8.2** Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de Producten en Diensten die door Klant worden gehuurd, gaat op de Klant over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Klant of een hulppersoon van de Klant zijn gebracht. De Klant verklaart dat hij zich voor die risico's adequaat heeft verzekerd.
- 8.3** Klant heeft het recht de Producten te gebruiken, indien en zolang aan alle voorwaarden van de Overeenkomst is voldaan. Het is de Klant niet toegestaan de Producten, enig onderdeel daarvan of de rechten/verplichtingen die uit deze Overeenkomst voortvloeien aan een derde over te dragen c.q. door een derde over te laten nemen, met enig beperkt recht te bezwaren of daarop beslag te leggen. De Klant erkent dat Lubee of haar toeleveranciers eigenaar is van de Producten en gerechtigd is het eigendom van de Producten, in het kader van financiering of anderszins, over te dragen aan een derde en de Klant zal de bedoelde eigendomsrechten steeds eerbiedigen. De Klant verleent reeds nu voor alsdan toestemming voor de overdracht/overneming door Lubee en/of de Stichting van de overeenkomst en/of de rechten/verplichtingen die daaruit voortvloeien.
- 8.4** Klant zal de Producten en Diensten niet op enigerlei wijze (doen) gebruiken voor onrechtmatige handelingen, het plegen van strafbare feiten en/of voor handelingen die de Diensten of het netwerk van Lubee belasten of verstoren, waaronder: (a) het plegen van inbreuk op intellectuele eigendomsrechten; (b) diefstal van gegevens; (c) de onrechtmatige en/of strafbare verspreiding van geheime of vertrouwelijke informatie; (d) de onrechtmatige en/of strafbare verspreiding van teksten en/of beeld- en geluidsmateriaal, waaronder racistische uitingen, kinderporno, crimineel dataverkeer, beledigende uitingen, spamming; (e) zonder toestemming binnendringen van computers of netwerken; (f) vernieling, beschadiging of onbruikbaar maken van systemen of geautomatiseerde werken en software van anderen; (g) het doorbreken van technische beveiligingen; (h) het verspreiden van virussen of het anderszins opzettelijk verstoren van communicatie of gegevensopslag; (i) het zich verschaffen van toegang door middel van een valse sleutel, valse code of valse hoedanigheid; (j) het in gang zetten of laten voortbestaan van processen waarvan redelijkerwijs kan worden vermoed dat dit de dienstverlening aan derden door Lubee, dan wel de overige gebruikers van het netwerk van Lubee nadelig beïnvloedt.
- Het is Klant niet toegestaan de Producten en Diensten geheel of gedeeltelijk te veranderen of daaraan iets toe te voegen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Lubee. Lubee is steeds gerechtigd toestemming te weigeren of aan zijn toestemming voorwaarden te verbinden, waaronder voorwaarden betreffende de wijze en kwaliteit van uitvoering van de door klant gewenste veranderingen en toevoegingen. Lubee is tevens gerechtigd bij het geven van zijn toestemming een last aan Klant op te leggen of de (huur)prijs te verhogen
- 8.5** De mobiele datacommunicatieverbindingen zijn uitsluitend bestemd voor gebruik in combinatie met en voor transport van gegevens uit door Lubee ter beschikking gestelde apparatuur zoals een betaalautomaat of netwerkrouter. Het is niet toegestaan de simkaart te verwijderen met als doel deze in te zetten voor andere doeleinden. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen is het niet toegestaan de mobiele Telecommunicatiediensten te gebruiken buiten Europa. In het geval dit Klant zich niet houdt aan de genoemde voorschriften dient Klant aan Lubee de meerkosten van die transacties te vergoeden. Voorts is Lubee alsdan gerechtigd de Overeenkomst per direct te beëindigen door middel van opzegging.
- 8.6** Lubee heeft het recht met onmiddellijke ingang de Klant af te sluiten, de Producten, Diensten, Betaalmethode en Betaalautomaat te blokkeren, de Overeenkomst te ontbinden of andere maatregelen te nemen die haar geraden voorkomen indien zij op grond van haar ter beschikking staande informatie vermoedt dat de Klant de Overeenkomst gebruikt in strijd met één van de bepalingen in dit artikel. In dit geval ontvangt de Klant geen restitutie van vooruitbetaalde gebruiksvergoeding. De Klant heeft geen recht op vergoeding van schade. Lubee behoudt zich het recht voor om de eventuele schade die in verband hiermee is geleden op de Klant te verhalen.
- 8.7** Klant is gehouden alle door Lubee kenbaar gemaakte verplichtingen, instructies en beperkingen, zoals neergelegd in deze algemene voorwaarden, Overeenkomst en zoals van tijd tot tijd door Lubee (op haar website, via schriftelijke berichtgeving of anderszins) meegedeeld, in acht nemen.

## 9 Het verlenen van betaaldiensten

- 9.1** Lubee verleent zowel online als offline Betaaldiensten, waarbij zij namens de Klant Transacties verwerkt. Lubee kan in het kader van het verrichten van de Betaaldiensten optreden als (A) collecting betaaldienstverlener via een Collecting Betaalmethode of (B) als distributing payment service via een Non-Collecting Betaalmethode. De rol van Lubee is daarbij afhankelijk van de Overeenkomst met de Klant en de gebruikte Betaalmethode.
- 9.2** Het is mogelijk dat de Scheme Owner(s), Toezichthouder(s) en/of de Acquirer nadere limieten of (acceptatie)voorwaarden stellen alvorens een bepaalde Betaalmethode door de Klant mag worden gebruikt. In dat geval wordt de Overeenkomst gesloten onder de opschortende voorwaarde van vervulling van deze nadere limieten of voorwaarde(n) door de Klant (zie ook artikel 3.4 van de Algemene Voorwaarden). De Klant verplicht zich om ook na het sluiten van de Overeenkomst deze limieten en voorwaarden te blijven naleven.
- 9.3** Klant is verplicht om de voorschriften van Lubee voor opstelling van de betaalmethode strikt op te volgen. De Voorschriften kunnen afwijkende bepalingen bevatten van de onderhavige Algemene Voorwaarden. In geval van tegenstrijdigheden prevaleert te allen tijde hetgeen in de Voorschriften is bepaald (zie ook artikel 3.4 van de Algemene Voorwaarden). Lubee zal de Klant naar

- beste kunnen informeren over de verplichtingen die voor haar voortvloeien uit de Voorschriften. De omstandigheid dat Lubee een Klant niet heeft geïnformeerd over een relevant Voorschrift is geen grond om dit Voorschrift niet toepasselijk te achten.
- 9.4** Klant accepteert uitdrukkelijk de in de Voorschriften opgenomen rechten en bevoegdheden van Acquirers, Scheme Owner(s) en Toezichthouder(s). Daartoe behoren bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend) vrijwaringen en onderzoeksbevoegdheden. Het niet voldoen aan de Voorschriften brengt met zich mee dat de Klant aansprakelijk is voor ontstane schade of boete aan de zijde van Lubee.
- 9.5** Het is ter discretie van Lubee om bij de uitvoering van de Overeenkomst te wisselen van Acquirer of Betaalmethode.
- 9.6** De Klant zal geen Transacties aangaan voor goederen en/of diensten:
- die niet in overeenstemming zijn met de aard van het door de Klant gevoerde bedrijf, zoals aan Lubee opgegeven;
  - waarvan bekend is of de Klant bekend behoort te zijn dat de transactie frauduleus is of niet door de Accounthouder is geautoriseerd;
  - die in strijd zijn met dwingende bepalingen van Nederlands recht of van relevante buitenlandse wet- of regelgeving;
  - waarvan het bestaan, exploiteren, verhandelen, in bezit hebben of gebruik strafbaar is in Nederland of in het buitenland;
  - die inbreuk maken op rechten van derden;
  - die om andere redenen onrechtmatig zijn in Nederland of in het buitenland;
  - indien de Klant daardoor de met Lubee gemaakte afspraken schendt;
  - indien daardoor schade wordt toegebracht of dreigt te worden toegebracht aan de reputatie van de Scheme Owner(s), Acquirer(s) of Lubee.
- 9.7** Lubee is bevoegd om limieten te stellen aan het accepteren van Transacties met behulp van een Betaalmethode door de Klant. Deze limieten kunnen onder meer betrekking hebben op het aantal door de Klant te accepteren Betalingen (in een specifieke periode) of op het door de Klant in totaal te ontvangen bedrag aan Transacties (in een bepaalde periode) voor de betreffende Betaalmethode. Lubee kan voornoemde limieten altijd instellen of wijzigen en zal de Klant hierover Schriftelijk informeren.
- 9.8** Lubee is, in haar relatie tot de Klant, zelfstandig bevoegd te bepalen in welke categorie (Merchant Category Code of MCC-code) de Klant voor een bepaalde Betaalmethode op basis van de door die Betaalmethode gehanteerde categorieën wordt ingedeeld. Lubee of een Scheme Owner zijn te allen tijde bevoegd om de kenmerken van Betaalmethoden te wijzigen.
- 9.9** Bij excessief (meer of minder) gebruik van een Betaalmethode is Lubee bevoegd om de met de Klant overeengekomen vergoedingen aan te passen. De hoogte van de aanpassingen is proportioneel en staat in verhouding tot de aantallen verwerkte Transacties
- 9.10** Elk verkooppunt bij de Klant waar Transacties mogelijk zijn dient te zijn voorzien van identificerende logo's van Lubee, de Acquirer en/of de Scheme Owner(s), die Accounthouders duidelijk attenderen op de mogelijkheid van het verrichten van Transacties. Deze logo's dienen te voldoen aan de richtlijnen van Lubee en/of de Scheme Owner. De Klant zal dienaangaande instructies van Lubee opvolgen. De Klant is tevens verplicht om de Betaalautomaat zodanig te installeren, dat een pincode bij het intoetsen ervan redelijkerwijs niet aan derden bekend kan worden.
- 9.11** De Klant kan uitsluitend op de in de Overeenkomst aangeduide locatie Betaalmethoden accepteren in overeenstemming met de verwachte gemiddelde transactiewaarde, maximaal transactiebedrag en/of hoogste aantallen Transacties. Voor elke nieuwe locatie waarop de Klant Betaalmethoden wil accepteren, moet de Klant met Lubee een nieuwe overeenkomst sluiten.
- 9.12** De Klant mag niet, anders dan conform instructie en specificaties van Lubee, de Acquirer of de Scheme Owner en met diens toestemming, op enigerlei wijze voorzieningen (laten) installeren of gebruiken waarmee gegevens van de Betaalmethode, de Transactie en/of het Transport kunnen worden gelezen of veranderd.
- 9.13** De Klant mag bij het uitvoeren van de Overeenkomst geen Product, Betaalinterface, eigen betaalterminals of software (voor de verwerking van betalingen) gebruiken die niet of niet meer voldoen aan de voorwaarden van Lubee, Acquirer, Scheme Owner of de PCI Voorwaarden
- 9.14** Lubee mag de specificaties wijzigen waaraan de Betaalautomaten, de Betaalinterfaces en de Software moeten voldoen. Daarbij zal zoveel mogelijk rekening worden gehouden met de belangen van de Klant. De Klant verbindt zich deze aanpassingen te aanvaarden en binnen de door Lubee aangegeven termijn (voor zover van toepassing) voor eigen rekening aan te schaffen, te (laten) installeren en in gebruik te nemen. Indien de Klant niet akkoord gaat met de wijzigingen, kan Lubee haar dienstverlening opschorten. De Klant kan de Overeenkomst met inachtneming van de toepasselijke bepalingen opzeggen.
- 9.15** Lubee is gerechtigd telefoongesprekken op te nemen ter verificatie van en onderzoek naar opdrachten en Transacties, in het kader van fraudebestrijding en integriteitsbewaking en om te kunnen voldoen aan de wet- en regelgeving. De opgenomen telefoongesprekken worden niet langer bewaard dan wettelijk toegestaan is voor de hiervoor genoemde doeleinden. Met het gebruik wordt zeer zorgvuldig en discreet omgegaan. De Klant heeft bij een geschil over de inhoud van de opgenomen telefoongesprekken het recht om de opgenomen telefoongesprekken te beluisteren.

## 10 Afwikkeling transacties

- 10.1** Met gebruikmaking van de benodigdheden die de Klant daarvoor ter beschikking stelt zorgt Lubee er voor dat de Producten en Diensten in staat zijn via de Acquiring Processor contact te maken met de bank van de betaler teneinde autorisatie voor een betaling te verkrijgen en de Klant te informeren over het al dan niet verlenen van de autorisatie.
- 10.2** De Stichting ontvangt de betalingen waarvoor autorisatie is verleend op een derdengeldenrekening die uitsluitend bestemd is voor het ontvangen, tijdelijk beheren en uitkeren van gelden afkomstig van geautoriseerde transacties verband houdend met de Diensten, welke rekening wordt gehouden bij een betaalinstelling met een vergunning op grond van de Wet Financieel Toezicht. De Stichting zal de aldus ontvangen bedragen uiterlijk de werkdag na ontvangst op haar derdengeldenrekening overboeken naar de Klant.
- 10.3** Lubee wijst de Klant er hierbij op dat hij zich tegen enig uitbetalingsrisico van de Stichting kan verzekeren.
- 10.4** Lubee zal de gegevens die zij verkrijgt uit hoofde van de verrichte Diensten verstrekken aan de Stichting voor zover deze nodig zijn voor de afwikkeling van transacties.
- 10.5** Voor zover de Stichting persoonsgegevens van consumenten verwerkt ter uitvoering van de Diensten, verwerkt Stichting deze volgens overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving. Stichting zal passende technische en organisatorische maatregelen treffen om deze gegevens te beveiligen tegen verlies en onrechtmatige verwerking en zal deze gegevens niet aan enige derde verstrekken, tenzij zij daartoe



verplicht is op grond van de wet of een rechterlijke uitspraak. De Klant kan de naleving van de Overeenkomst en wettelijke bepalingen die op de verwerking van toepassing zijn, daaronder begrepen de genomen beveiligingsmaatregelen, periodiek controleren, voor zover wettelijk is toegestaan. De controle mag worden uitgevoerd door een externe partij.

## 11 Doorbetaling van betalingen

- 11.1** Niettegenstaande het bepaalde in de artikelen 12.3, 13.4, 13.6 en onder de voorwaarde dat het Depot (indien overeengekomen) op het Depot Niveau is, worden de gelden van de Accounthouder die door Lubee ten behoeve van de Klant zijn ontvangen van de Acquirer of de Scheme Owner, in het kader van een geldige Transactie (positieve Autorisatie), uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag nadat deze gelden door Lubee zijn ontvangen, doorbetaald op de Bankrekening, tenzij tussen de Klant en Lubee andersluidende afspraken zijn gemaakt. Artikel 4.1 blijft buiten toepassing indien:
- a) de Scheme Owner of de Acquirer Lubee instrueert om het bedrag van de Transacties niet aan de Klant ter beschikking te stellen;
  - b) naar de mening van Lubee sprake is van meer dan één Transactie voor dezelfde aankoop of indien aantoonbaar sprake is van verkeerd verwerkte Transacties als gevolg van technische storingen;
  - c) naar de mening van Lubee voldoende aannemelijk is dat de Klant de verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst niet of niet geheel heeft nageleefd, of daarover verschil van mening bestaat tussen de Klant en Lubee;
  - d) goedkeuring is verstrekt aan een Transactie in een situatie dat de Autorisatie niet kon worden geverifieerd en/of de Accounthouder de Autorisatie heeft betwist; of
  - e) een vermoeden van fraude bestaat. Onder deze omstandigheden mag Lubee de uitbetaling opschorten of zelfs achterwege laten.
- 11.2** Lubee is gerechtigd het schema van uitbetaling of de frequentie waarin uitbetaling plaatsvindt aan te passen, voor zover dit wettelijk is toegestaan.
- 11.3** Lubee schakelt bij de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden de Stichting Derdengelden in. Alle Transacties, waarbij Lubee als Collecting betaaldienstverlener optreedt verlopen via de Stichting Derdengelden. Uitsluitend Lubee zal ten aanzien van Transacties die met behulp van een Collecting Betaalmethode zijn uitgevoerd, uitbetalingen aan de Klant (laten) verrichten.
- 11.4** De Klant zal geen aanspraak op uitbetalingen maken jegens de Acquirer en/of Scheme Owner.
- 11.5** Lubee is niet verplicht de in bewaring genomen geldmiddelen te individualiseren.
- 11.6** Lubee is verantwoordelijk voor door haar ingeschakelde derden bij de uitvoering van de doorbetaling van betalingen aan Klant. Klant zal in geen geval deze derden uit hoofde van aansprakelijkheid aanspreken.
- 11.7** Klant machtigt Lubee om foutief uitgevoerde overboekingen van gelden aan Klant te corrigeren.
- 11.8** Klant is verplicht het bedrag van Transacties welke aan Klant is doorbetaald onmiddellijk op eerste verzoek van Lubee, of een door Lubee aangewezen derde, terug te betalen indien:
- a. Klant niet binnen 5 dagen na dagtekening van een daartoe strekkend verzoek van Lubee de origineel bedoelde (Dag)journaal aan Lubee heeft verstrekt; en
  - b. Lubee het bedrag van een transactie op de rekening van Klant heeft doorbetaald en een of meer van de in artikel 4.2 beschreven situaties zich voordoet of de Scheme Owner/Acquirer het Lubee niet toestaan het bedrag van de Transactie aan Klant door te betalen of betaling door Lubee vorderen van een bedrag gelijk aan die Transactie.

## 12 Depot

- 12.1** Lubee kan van de Klant een Depot verlangen. Het Depot Niveau kan door Lubee worden vastgesteld met inachtneming van het (verwachte) Transactievolume van de Klant, de overeengekomen Betaalmethode en indien van toepassing de mogelijkheid tot het aanbieden van Refund door de Klant aan de Accounthouder. Lubee heeft het recht om het Depot Niveau naar eigen inzicht aan te passen.
- 12.2** Op verzoek van de Klant zal Lubee de Klant informeren over de wijze waarop het Depot Niveau is vastgesteld.
- 12.3** Lubee is bevoegd om betalingen die zij moet verrichten aan de Klant in het kader van de Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden aan te wenden om het Depot op het Depot Niveau te houden.
- 12.4** Lubee is gerechtigd om op verzoek van de Acquirer of Scheme Owner het door de Klant verstrekte Depot geheel of gedeeltelijk bij de betreffende Acquirer of Scheme Owner te deponeren.
- 12.5** Na het eindigen van de Overeenkomst of nadat Lubee ophoudt Betaaldiensten te verlenen voor een Klant en op het moment dat duidelijk is dat er geen Chargebacks meer mogelijk zijn, zal Lubee het Depot terugstorten aan de Klant, onder inhouding van eventueel op dat moment nog openstaande betalingsverplichtingen van de Klant aan Lubee.

## 13 Chargebacks en Refund

- 13.1** Afhankelijk van de toepasselijke Scheme Rules kan de Accounthouder of Scheme Owner om een Chargeback vragen. Lubee ontvangt daarvan bericht van de Scheme Owner. Lubee bericht vervolgens de Klant over de Chargeback.
- 13.2** Lubee behandelt een Chargeback volgens de toepasselijke Scheme Rules. Lubee is geen partij in het geschil tussen enerzijds de Klant en anderzijds de Accounthouder of de Scheme Owner. Als een Chargeback wordt gehonoreerd, is dat volledig bewijs dat de Chargeback aan alle voorwaarden voldoet. De Klant kan zich niet via Lubee verzetten tegen een Chargeback of daarmee samenhangende boete en kosten. Evenmin is de Klant gerechtigd een Autorisatieverzoek opnieuw ter verwerking aan te bieden indien met betrekking tot het oorspronkelijke Autorisatieverzoek een Chargeback is toegekend.
- 13.3** Lubee is gerechtigd om kosten aan de Klant in rekening te brengen in het geval van een Chargeback.
- 13.4** Het bedrag van de Chargeback en de kosten voor de Chargeback worden aan de Klant in rekening gebracht en kunnen worden verrekend met de aan de Klant uit te betalen doorbetalingen. Indien een verrekening niet mogelijk is, zal Lubee het bedrag van de Chargeback bij de Klant incasseren, dan wel gaat Lubee dit bedrag ten laste van het Depot brengen.

- 13.5** Klanten bij wie (bovengemiddeld) vaak een Chargeback voorkomt kunnen door Lubee of de Scheme Owner worden uitgesloten van bepaalde Betaalmethoden.
- 13.6** Indien de Klant het product Refund of Retourpinnen aan de Accounthouder wenst aan te bieden en hierover met Lubee overeenstemming bestaat, dan zijn daaraan de volgende voorwaarden verbonden:
- indien van toepassing geeft de Accounthouder de Klant een betaalbewijs van de Transactie waaruit blijkt dat de Accounthouder of een bevoegde derde met een betaalpas, mobiele telefoon of een creditcard bij de Klant heeft betaald voor een product of dienst van de Klant, waarvoor de opdracht voor het Retourpinnen wordt uitgevoerd;
  - het bedrag van de Refund mag niet hoger zijn dan het bedrag van de betreffende Transactie volgens het betaalbewijs;
  - indien van toepassing print de Betaalautomaat een transactiebon als de Refund goed verloopt. De Klant moet deze bon voorzien van een handtekening en meteen aan de Accounthouder overhandigen. De transactiebon geldt als bewijs van de Refund;
  - Lubee en/of de Acquirer stelt limieten voor Refunds die niet overschreden mogen worden en welke op enig moment gewijzigd kunnen worden;
  - de Klant mag geen Refund aan een Accounthouder verstrekken voor een eerder verwerkte Transactie via een andere Betaalmethode dan de methode die voor de oorspronkelijke Transactie werd gebruikt;
  - het Product – of de met het Product gekoppelde of geïntegreerde kassa – moet beveiligd zijn met een wachtwoord dat wordt gevraagd in het geval van een Refund. De Klant mag deze beveiliging niet verwijderen of uitzetten;
  - het bedrag van de Refund of Retourpintransacties en een eventuele boete wordt aan de Klant in rekening gebracht en kan worden verrekend met de door Lubee aan de Klant in het kader van de Transacties en op grond van de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden te verrichten betalingen;
  - Lubee heeft het recht om de functionaliteit van het product Refund of Retourpinnen uit te zetten.
- 13.7** Lubee heeft het recht om op ieder gewenst moment het gebruik van het product Refund te beperken, op te schorten of te beëindigen. Een dergelijke opschorting of beëindiging vindt in ieder geval plaats indien Lubee het vermoeden heeft dat er sprake is van fraude bij het gebruik van het product Refund en/of indien de Klant de met Lubee overeengekomen volumes/limieten van Refunds overschrijft.
- 13.8** Lubee is bevoegd om kosten in rekening te brengen voor een Refund. Deze kosten zullen in mindering worden gebracht op een eventueel aan de Klant te betalen bedrag uit hoofde van de Transacties en de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden.

## **14 Storingen, noodmaatregelen, inspecties en tijdelijke buitengebruikstelling**

- 14.1** Lubee mag de Producten en de levering van de Diensten tijdelijk buiten gebruik stellen wanneer Lubee (al dan niet op aanwijzing van een betrokken derde) dit noodzakelijk acht vanwege: a) de veiligheid en integriteit; b) het doen van noodzakelijk (preventief) onderhoud; c) het herstel van Gebreken; d) het verhelpen van storingen of aanpassing en verbetering van de computersystemen van Lubee.
- 14.2** Lubee zal een dergelijke buitengebruikstelling zo veel mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en de Klant zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Doordat voornoemde buitengebruikstelling in het belang is van de Klant zal Lubee nimmer tot nakoming, compensatie of schadevergoeding jegens de Klant gehouden zijn. De Klant zal in dit verband eventuele aanpassingen en wijzigingen aanvaarden en de instructies van Lubee inzake hun implementatie opvolgen, zodat de kwaliteit van de Producten en Diensten behouden blijft of verbeterd wordt.
- 14.3** Indien Klant op enig moment constateert dat het Transport en/of de verwerking van gegevens ten behoeve van Card-betalingen niet mogelijk is zal Klant dit zo spoedig mogelijk aan Lubee melden. Lubee is in geen geval verantwoordelijk voor (het opheffen van) storingen in of verband houdend met een Betaalautomaat.
- 14.4** Lubee, de Scheme Owner(s), de Acquirer(s) en/of de Toezichthouder(s) kunnen noodmaatregelen treffen ten aanzien van de door de Klant gebruikte Betaalmethode of Betaalinterfaces. Deze noodmaatregelen zouden kunnen bestaan uit het blokkeren van de Betaalmethode/Betaalinterface in geval van (vermeende) fraude of indien de integriteit van Transacties niet kan worden gewaarborgd. Het al dan niet treffen van een noodmaatregel geschiedt naar inzicht van Lubee, de Acquirer(s), de Scheme Owner(s) of de Toezichthouder(s) en zal zoveel mogelijk met inachtneming van de redelijke belangen van de Klant plaatsvinden.
- 14.5** Lubee zelf of een door haar ingeschakelde derde is gerechtigd op eerste verzoek de bij of ten behoeve van de Klant geplaatste/gebruikte Producten, Betaalmethoden en Betaalinterfaces, alsmede de bij de werking daarvan betrokken systemen, aan inspecties te onderwerpen. De Klant zal in voorkomende gevallen Lubee of de door haar ingeschakelde of aangewezen derde toegang verschaffen tot de betreffende apparatuur en systemen.
- 14.6** In het geval van storingen, onderhoudswerkzaamheden, beveiligingsincidenten of anderszins (vooraf) door Lubee aangegeven, is Lubee bevoegd om het accepteren van Transacties met behulp van de Betaalmethode geheel of gedeeltelijk te beperken en/of op te schorten, zonder schadeplichtig te zijn. Klant heeft in deze periode geen recht op vervangende apparatuur. Lubee zal de Klant indien mogelijk zo mogelijk van tevoren in de gelegenheid stellen kennis te nemen van (het voornemen tot) de opschorting, tenzij Lubee dit onwenselijk vindt in verband met bijvoorbeeld (maar niet daartoe beperkt) fraudepreventie of fraudedetectie of belangen van derden.
- 14.7** Als er data verloren gaan bij het ontstaan van een gebrek in de Producten of Diensten of bij het onderhoud hiervan, zal Lubee zich inzetten om de verloren data te herstellen of reconstrueren. Lubee is in zulke gevallen niet gehouden tot herstel of reconstructie van de data, als dit redelijkerwijs niet mogelijk is. Als het verlies van de data een datalek in de zin van de relevante privacywetgeving oplevert, zal Lubee al haar verplichtingen in dat kader uitvoeren en Opdrachtgever bij diens verplichtingen assisteren.

## **15 Opschorting**

- 15.1** Lubee is gerechtigd de mogelijkheid tot het verrichten van Transacties met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk op te schorten, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, indien:
- dit naar haar mening met het oog op de veiligheid en integriteit van de Betaalmethoden c.q. het Transport noodzakelijk is. Deze

noodzaak kan liggen in verplichtingen tussen andere partijen in de betalingsketen of tussen Lubee en andere partijen in de betalingsketen en die doorwerken in de relatie met de Klant;

b) Lubee weet of vermoedt dat de Klant een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst niet nakomt;

c) de Klant weigert (voldoende) mee te werken aan verzoeken van Lubee op grond van intern beleid en wet- en regelgeving, bijvoorbeeld bij het '(re)boarden' van de Klant;

d) de Klant in staat van faillissement is verklaard, ten aanzien van de Klant surseance van betaling of een schuldsaneringsregeling is aangevraagd, het bedrijf van de Klant wordt gestaakt of geliquideerd, indien de Klant zich in een problematische schuldenpositie bevindt of de Klant op andere wijze het beheer over zijn vermogen of delen ervan verliest;

e) het risico aanzienlijk is toegenomen dat de Klant niet in staat is zijn betalingsverplichtingen na te komen die voortvloeien uit een gebruik van een Betaalmethode waarmee over een kredietruimte kan worden beschikt.

- 15.2** Lubee zal de Klant zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van een opschorting. Lubee is gerechtigd aan het beëindigen van de opschorting nadere voorwaarden te stellen. Alle vorderingen, die Lubee uit hoofde van de Overeenkomst ten tijde van de opschorting op de Klant heeft, zijn direct opeisbaar in een van de hiervoor in het eerste lid genoemde gevallen.

## 16 Vergoedingen en betaling

- 16.1** De hoogte van de door de Klant aan Lubee verschuldigde vergoedingen voor de te leveren Producten en/of Diensten staan in de Overeenkomst of Odrachtbevestiging en/of aanvullende e-mail (of een bijlage daarbij).

- 16.2** Wanneer met een Waarborgsom gewerkt wordt zullen bij overeenkomsten verschuldigde bedragen achteraf worden verrekend met de reeds betaalde borgsom.

- 16.3** Lubee behoudt zich het recht om tijdens de huurperiode een factuur op te maken.

Bij een tussentijdse of een factuur achteraf geldt een betalingstermijn van veertien (14) dagen na de factuurdatum.

- 16.4** Betalingen van de Klant aan Lubee zullen steeds gelden als betaling van de langst openstaande vordering, ook indien de Klant bij betaling iets anders vermeldt.

- 16.5** Lubee behoudt zich het recht voor haar tarieven en vergoedingen jaarlijks te wijzigen in overeenstemming met de tabel "CBS consumenten prijs indexcijfer totale bestedingen (2021 = 100)". Dit geschiedt op basis van het cijfer over de maand juli, gepubliceerd in augustus (jaarmutatatie CPI). Daarnaast heeft Lubee altijd het recht prijsstijgingen van leveranciers van Lubee en stijgende kosten vanwege wet- en regelgeving aan de Klant door te berekenen.

- 16.6** Lubee mag elke vordering die de Klant op Lubee mocht hebben, verrekenen met elke vordering van Lubee op de Klant. De Klant is niet bevoegd op het door hem verschuldigde bedrag een bedrag in mindering te brengen of het door hem verschuldigde bedrag te verrekenen met een tegenvordering die hij heeft of meent te hebben op Lubee. De Klant heeft niet het recht zijn betalingsverplichtingen op te schorten.

- 16.7** Als een bedrag -dat de Klant aan Lubee verschuldigd is- niet geïncasseerd kan worden via automatische incasso of de Klant niet op tijd aan zijn betalingsverplichtingen voldoet, is de Klant van rechtswege in verzuim zonder dat daarvoor een aanmaning of ingebrekestelling vereist is. Gevolg hiervan is dat:

a) Lubee het recht heeft om vanaf de vervaldatum van de factuur de wettelijke handelsrente (ex artikel 6:119a BW) in rekening te brengen, tot aan het moment dat de Klant het bedrag volledig heeft voldaan;

b) het voorgaande de overige rechten van Lubee onverlet laat, waaronder bijvoorbeeld het recht van Lubee haar verplichtingen onmiddellijk geheel of gedeeltelijk op te schorten;

c) alle kosten die Lubee moet maken, (zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk) om de nakoming van de (betalings)verplichtingen van de Klant af te dwingen, voor rekening van de Klant komen. De buitengerechtelijke kosten worden hierbij vastgesteld op 15% van het factuurbedrag en bedragen minimaal €40,-.

- 16.8** De Klant zal – als Lubee dit nodig acht – voldoende zekerheid verschaffen in verband met zijn betalingsverplichtingen en andere uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen. In afwachting van deze zekerheidsverschaffing heeft Lubee het recht haar verplichtingen geheel of gedeeltelijk op te schorten. Lubee is gerechtigd alle in dit artikel benoemde rechten zelfstandig uit te oefenen. Hiervoor hoeft zij niet in overleg te

treden met de partij die zekerheid heeft gesteld. Ook is toestemming van deze partij niet vereist. Lubee heeft bovendien het recht om naast een bestaande zekerheidsstelling nog een aanvullende zekerheidsstelling te verlangen, als Lubee dit nodig acht. Een (aanvullende) zekerheidsstelling kan onder andere bestaan uit:

a) het inhouden van een bepaald bedrag of een percentage van de aan de Klant uit te betalen bedragen;

b) het verstrekken van een bepaald bedrag als zekerheidsstelling;

c) het (laten) stellen van een (bank)garantie.

- 16.9** Lubee is gerechtigd om bijzondere kosten aan de Klant door te belasten. Te denken valt aan kosten die voortvloeien uit een conservatoir of executoriaal beslag dat onder Lubee gelegd wordt of kosten die voor Lubee voortvloeien uit een geschil of gerechtelijke procedure tussen de Klant en een derde waar Lubee geen partij bij is. Onder deze vallen interne kosten, alsook eventuele kosten die Lubee moet maken aan rechtsbijstand, advieskosten en kosten van extra rapportages.

- 16.10** Indien de Klant in verzuim is met betaling, is hij tevens gehouden om op eerste verzoek van Lubee alle reeds afgeleverde Producten waarvan de eigendom niet aan Klant is overgedragen op haar kosten aan Lubee te (doen) retourneren.

## 17 Waarborgsom

- 17.1** Indien van toepassing zal verhuurder de waarborgsom aan huurder terug te betalen, na ontvangst in goede staat van het goed én nadat verhuurder heeft vastgesteld dat huurder geen enkel bedrag meer uit hoofde van de Huurovereenkomst verschuldigd is. Verhuurder is gerechtigd alle door huurder aan verhuurder verschuldigde bedragen met de waarborgsom te verrekenen. Nadat alle door huurder verschuldigde bedragen zijn vastgesteld, is verhuurder verplicht het mogelijk dan nog resterende deel van de waarborgsom aan huurder te

restitueren.

## 18 Retour goederen

- 18.1** Klant dient op aanwijzing van Lubee gehuurde goederen te retourneren. Klant is verantwoordelijk voor het opvolgen van de instructie en het borgen van de feitelijke overdracht aan onze transporteur. Wanneer er geen herleidbare overdracht heeft plaatsgevonden, ongeacht de reden, is Klant verantwoordelijk om met Lubee contact op te nemen om de goederen alsnog te retourneren. De huur wordt doorberekend t/m de werkdag van feitelijke overdracht aan onze transporteur.
- 18.2** Wanneer Klant de Producten op eigen initiatief goederen retourneert dient dit op verzekerde wijze en voldoende gefrankeerd te worden uitgevoerd. Klant is in dit geval verantwoordelijk voor het gehele transport. In dit geval eindigt de huurperiode uiterlijk op de dag van ontvangstname van de goederen door Lubee.

## 19 Geheimhouding en beveiliging

- 19.1** De Klant zal alle gegevens en informatie geheim houden waarvan hij weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze vertrouwelijk is. De Klant zal nooit handelingen verrichten zoals bijvoorbeeld maar niet beperkt tot, het “rooten” en/of “jailbreaken” van Producten of Diensten, of anderszins handelingen verrichten waardoor de geheimhouding van de door Lubee aan de Klant verstrekte gegevens kan worden beïnvloed. Onder geheime of vertrouwelijke informatie wordt in ieder geval verstaan: alle gegevens van Lubee of door Lubee ingeschakelde of aangewezen derden, waaronder financiële gegevens die op grond van de uitvoering van de Overeenkomst bij de Klant bekend worden; alle gegevens over Accounthouders en Transacties; de Software en alle gegevens die Lubee aan de Klant heeft verstrekt in het kader van het gebruik van de Producten en/of Diensten (zoals Inloggegevens, informatie over beveiliging, etc.) en informatie die door klanten van de Klant aan de Klant zijn verstrekt.
- 19.2** De Klant is verplicht passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen te treffen om (vertrouwelijke) gegevens van Lubee en derden die hij in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst onder zich krijgt, te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Zo zal de Klant in ieder geval met zijn personeelsleden en/of voor hem werkzame derden, die feitelijk toegang kunnen verkrijgen tot de in het artikellid hiervoor bedoelde gegevens, dezelfde geheimhoudingsplicht overeenkomen en staat tegenover Lubee in voor de nakoming daarvan door zijn personeelsleden en/of derden.
- 19.3** Alle gegevens over Transacties zullen door de Klant slechts worden gebruikt in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst. De Klant zal de gegevens over Betaalmethoden of Accounthouders niet verwerken of gebruiken voor andere doeleinden, noch ten gunste van wie dan ook vervreemden of ter beschikking stellen, onder welke vorm dan ook, anders dan aan de Acquirer, Scheme Owners of op verzoek van een bevoegde gerechtelijke instantie, overheidsorgaan of toezichthoudende instantie. De Klant is zich ervan bewust dat een schending van deze bepaling een inbreuk inhoudt op de wet- en regelgeving ter bescherming van persoonsgegevens van de betreffende Accounthouders en zal aansprakelijk zijn voor de gevolgen van zijn daden en van de daden van zijn medewerkers of medecontractanten.
- 19.4** Lubee zal de gegevens die zij verkrijgt uit hoofde van de verrichte Diensten verstrekken aan de Stichting voor zover deze nodig zijn voor de afwikkeling van transacties.
- 19.5** De Klant is ervan op de hoogte dat Lubee op grond van onder meer wetgeving met betrekking tot financieel toezicht onder bepaalde omstandigheden gehouden is informatie te delen met (onder andere) Toezichthouders, zoals met betrekking tot verdachte transacties of inbreuken op de beveiliging. Lubee is gerechtigd in voorkomend geval deze informatie binnen de wettelijke kaders te delen.

## 20 Duur, opzegging en ontbinding

- 20.1** Tenzij anders overeengekomen, heeft de overeenkomst betrekking op de daarin vermelde goederen en wordt afgesloten voor de in de overeenkomst vermelde huurperiode.
- 20.2** Lubee is gerechtigd de Overeenkomst zonder tussenkomst en zonder dat een ingebrekestelling is vereist, en met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat zij tot enige terugbetaling of schadevergoeding gehouden zal zijn, indien:
- ten aanzien van de Klant (voorlopig) surseance van betaling of de schuldsaneringsregeling wordt aangevraagd of verleend, dan wel indien sprake is van een problematische schuldenlast;
  - ten aanzien van de Klant faillissement wordt aangevraagd of de Klant failliet wordt verklaard;
  - op het geheel of een gedeelte van het vermogen van de Klant beslag is of wordt gelegd;
  - indien de onderneming van de Klant of een aanmerkelijk deel daarvan wordt geliquideerd of beëindigd;
  - de rechtsvorm, statuten of reglementen van de Klant worden of zijn gewijzigd;
  - de Klant een personenvennootschap is: de vennootschapsovereenkomst is of wordt gewijzigd of de samenstelling van de vennoten wijzigt;
  - de onderneming of de rechtspersoon van de Klant wordt of is ontbonden, gefuseerd of gesplitst;
  - (verdenking van) fraude of feitelijk gebruik van een Product of Dienst door de Klant anders dan het doel dat eerder door de Klant is opgegeven, en/of schending van enige Voorschriften door de Klant;
  - een wettelijke verplichting dit met zich meebrengt, bijvoorbeeld als de Klant gedurende het (re)boarden geen Klant meer mag zijn vanwege het niet voldoen aan toepasselijke customer due diligence beleid van Lubee of hij niet (meer) voldoet aan de Voorschriften;
  - in verband met zwaarwegende belangen van Lubee of een andere entiteit die daarvan deel uitmaakt, in redelijkheid niet van Lubee kan worden gevergd dat zij de dienstverlening op grond van de Overeenkomst voortzet, nadat de Klant hierover Schriftelijk is geïnformeerd.
  - de Klant niet, niet tijdig of niet behoorlijk voldoet aan zijn verplichtingen welke voor hem uit de Overeenkomst en Voorschriften voortvloeien, waaronder begrepen, doch niet uitsluitend, de nakoming van opgelegde (aanvullende) preventieve maatregelen om fraude te voorkomen en/of de integriteit van het betalingsverkeer te waarborgen;
  - een maatregel van een toezichthoudende instantie Lubee daartoe verplicht;
  - nationale of internationale wet- of regelgeving Lubee daartoe verplicht;

n) de Klant op een wijze handelt die in strijd is met wet- of regelgeving of die kan leiden tot reputatieschade voor Lubee, of één van haar toeleveranciers (waaronder de bij de Transport betrokken derden);  
o) de financiële conditie van de Klant een ernstige teruggang vertoont;

**20.3** Wanneer de Klant de Overeenkomst ontbindt en al prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen van Lubee, dan zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting niet ongedaan gemaakt kunnen worden. Dit is anders als de Klant aantoont dat Lubee ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Lubee vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met wat Lubee ter uitvoering van de Overeenkomst al heeft verricht of geleverd, worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

**20.4** Na beëindiging van de Overeenkomst, op welke grond dan ook, zal de Klant:

a) alle Producten die hij heeft gehuurd of die in bruikleen zijn gegeven, direct aan Lubee teruggeven of op verzoek

van Lubee op zijn kosten aan Lubee terugsturen. Als Lubee de Producten bij de Klant op moet halen komen de kosten hiervoor voor rekening van de Klant;

b) het gebruik van de Dienst stoppen, evenals het gebruik van alle in gebruik gegeven Software onmiddellijk staken en – voor zover hier sprake van is – alle daarvan gemaakte verveelvoudigingen (bijvoorbeeld een kopie of een reproductie) onmiddellijk uit zijn systemen verwijderen (de-installeren).

## 21 Overmacht

**21.1** Lubee is niet aansprakelijk voor enige schade en evenmin gehouden tot nakoming van enige verplichting, als de schade het gevolg is van, of als Lubee gehinderd wordt door, Overmacht.

**21.2** Indien de periode van Overmacht langer dan twee (2) maanden duurt, of met zekerheid ten minste zo lang zal duren, is elke partij gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere Partij. Als zich een situatie van Overmacht voordoet, zal Lubee de Klant daarover zo spoedig mogelijk informeren.

## 22 Vermissing

**22.1** Vermissing, vervreemding, vergaan, diefstal, verduistering of bezwaring van het goed dient na ontdekking onverwijld door Klant schriftelijk aan de Lubee te worden medegedeeld.

**22.2** Bij vermissing, vervreemding, vergaan, diefstal, verduistering of bezwaring van het goed dient de nieuwwaarde van het goed volgens de op dat moment geldende prijslijst aan Lubee te worden vergoed, onverminderd het verdere recht van Lubee tot vordering van nakoming, schadevergoeding of opschorting.

**22.3** In geval van vermissing, vervreemding, vergaan, diefstal, verduistering of bezwaring van het goed is Klant niettemin gehouden de huurtermijnen, op grond van de overeenkomst verschuldigd, te betalen alsof het goed niet vermist, vervreemd, vergaan, gestolen, verduisterd of bezwaard is. Voorts is Klant gehouden om in verband met huur- c.q. winstderving door Lubee aan Lubee een forfaitaire schadevergoeding te betalen. Het bedrag van de schadevergoeding is gelijk aan 1 maand huur.

## 23 Aansprakelijkheid

**23.1** De totale aansprakelijkheid van Lubee voor schade die de Klant lijdt, doordat Lubee (of een hulppersoon van Lubee) haar verplichtingen uit de Overeenkomst niet nakomt of uit welke anderen hoofde ook, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (excl. btw). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten die de Klant heeft gemaakt:

a) om de prestatie van Lubee aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze vergoeding blijft achterwege als de Overeenkomst door de Klant wordt ontbonden;

b) voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen, doordat Lubee op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;

c) ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;

d) ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

**23.2** Aansprakelijkheid van Lubee voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt verstaan: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van de Klant, van verminking of verlies van data en alle andere vormen van schade, anders dan genoemd in lid 1 van dit artikel, op welke grond dan ook.

**23.3** In geen geval is Lubee aansprakelijk voor schade veroorzaakt door andere partijen, waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot, een Toezichthouder, noch voor schade die wordt geleden als gevolg van het gebrekkig functioneren van de andere ketendeelnemers van de Betaalmethode, zoals bijvoorbeeld de Acquirer, leveranciers van telecom-, internetdiensten en (kassa)software.

**23.4** Lubee is niet aansprakelijk voor door de klant en/of door derden geleden (bedrijfs-)schade als gevolg van storingen, het niet of niet juist functioneren of het niet of niet tijdig beschikbaar zijn van het gehuurde goed of het systeem van elektronisch betalen, waaronder inbegrepen elektriciteitsvoorziening, de datacommunicatie en/of het transportsysteem, behoudens in geval van opzet of grove nalatigheid en/of schuld aan de zijde van Lubee.

**23.5** Lubee is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door het uitlekken van vertrouwelijke gegevens, het gebruik van creditcardacceptatiemechanismes of elektronische betaling, schade door onderhoudswerkzaamheden of schade voortvloeiende uit aanspraken van derden jegens Klant.

**23.6** De Klant realiseert zich dat de werking en de beschikbaarheid van de Producten en diensten afhankelijk is van de beschikbaarheid en het correct functioneren van telecommunicatie en/of (internet-)verbindingen en systemen van derden waarop Lubee geen invloed heeft, noch kan hebben. Lubee doet haar best een zo hoog mogelijke beschikbaarheid van de Software te realiseren. Lubee kan echter niet garanderen



- dat de desbetreffende Software voortdurend of zonder onderbrekingen beschikbaar is. Evenmin kan Lubee door deze afhankelijkheden garanderen dat de Software altijd foutloos, vrij van Gebreken en zonder storingen zal functioneren.
- 23.7** De Klant is tot aan het moment dat het goed feitelijk weer door de verhuurder in ontvangst is genomen aansprakelijk voor alle schade aan het gehuurde goed, daaronder mede te verstaan schade als gevolg van het gebruik van het juiste supplies.
- 23.8** Lubee is niet aansprakelijk voor de onjuistheid, onvolledigheid of onrechtmatigheid van (de inhoud van) de met behulp van de Producten en Diensten opgeslagen informatie en/of (persoons)gegevens en evenmin voor een correcte en onbelemmerde datatransmissie met behulp van de Producten en Diensten, wijzigingen in, toevoegingen aan en/of het gebruik of andere verwerking van (persoons)gegevens en/of beschikbare informatie.
- 23.9** Wanneer op enigerlei wijze fraude met kaartbetalingen heeft plaatsgevonden en door Lubee of een door Lubee ingeschakelde derde wordt geconstateerd dat deze fraude voortkomt uit het niet naleven door Klant van deze Overeenkomst of voorschriften van Lubee of de Acquirer, zal Lubee de schade die door de fraude is ontstaan kunnen verhalen op Klant. De Klant is tot aan het moment dat het goed feitelijk weer door de verhuurder in ontvangst is genomen aansprakelijk voor alle schade aan het gehuurde goed, daaronder mede te verstaan schade als gevolg van het gebruik van onjuiste supplies.
- 23.10** (Rechts-)personen die behoren tot het concern van Lubee, die door Lubee bij de uitvoering van de Overeenkomst worden ingeschakeld, de Stichting die door Klant tot schadevergoeding worden aangesproken, kunnen zich eveneens beroepen op de bepalingen in dit artikel en alle overige verweermiddelen die aan Lubee uit hoofde van de Overeenkomst toekomen. Van deze (rechts-)personen en Lubee te samen kan nimmer meer schadevergoeding worden gevorderd dan Lubee alleen zou hebben te vergoeden.
- 23.11** De Klant vrijwaart Lubee voor alle aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden ter zake van schade die op enigerlei wijze mocht ontstaan door het gebruik van Producten en Diensten door of vanwege de Klant.
- 23.12** De door Lubee gemaakte expertisecosten ter vaststelling van schade aan het gehuurde goed waaronder mede wordt verstaan reparatie- en reinigingskosten, evenals huurdervering komen voor rekening van de Klant.
- 23.13** Bij noodzaak van een reparatie moet het gehuurde goed, in overleg, worden teruggezonden of -geleverd aan Lubee, waarna aan de Klant een vervangingsexemplaar ter beschikking wordt gesteld.
- 23.14** Deze vervanging van een gehuurd goed conform de geldende voorwaarden heeft geen invloed op de huurperiode, die door de vervanging aldus niet wordt onderbroken. Rechten en plichten uit de huurovereenkomst hebben met ingang van de vervanging betrekking op het ter beschikking gestelde vervangingsexemplaar. Bij een door de verhuurder veroorzaakte schade zullen extra kosten worden doorbelast aan de Klant.
- 23.15** De beperkingen van aansprakelijkheid uit dit artikel zijn niet van toepassing in geval de schade van de Klant veroorzaakt is als gevolg van opzet of grove schuld van Lubee.
- 23.16** De aansprakelijkheid van Lubee wegens een toerekenbare tekortkoming van Lubee ontstaat slechts indien de Klant Lubee direct per brief in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn wordt gesteld voor Lubee om deze tekortkoming te verhelpen en Lubee ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Lubee adequaat kan reageren.
- 23.17** Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Klant de schade zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 2 maanden na het ontstaan daarvan bij Lubee meldt.
- 23.18** Voor de goede orde wordt opgemerkt dat Lubee niet aansprakelijk is voor schade die is ontstaan of dreigt te zullen ontstaan door toedoen van de Klant of schade die aan hem kan worden toegerekend. Hieronder wordt in ieder geval verstaan alle schade die ontstaat als gevolg van niet-nakoming of niet-naleving door de Klant van de voor hem geldende verplichtingen uit deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst; waaronder in ieder geval begrepen het niet naleven door de Klant van de Documentatie, Voorschriften en/of instructies van Lubee. Met instructies wordt onder andere de instructie uit de handleiding bedoeld waarbij de klant apparatuur en contracten dient te controleren op het juiste bankrekeningnummer van Klant en het controleren van aangeleverde terminalcodes. Wanneer Klant instructies niet opvolgt maar wel in gebruik neemt is dat geheel op eigen risico.

## **24 Bewaarplicht en bewijs Transacties**

- 24.1** Klant is verplicht ieder opslagmedium waarop gegevens omtrent de Transacties worden geregistreerd, waaronder in ieder geval – doch niet uitsluitend – het (dag)journaal van de Betaalautomaten, gedurende een periode van 14 maanden na het beschikbaar komen van die gegevens op een veilige manier te bewaren, zodanig dat deze gegevens niet inzichtelijk kunnen zijn of raken voor derden. Klant zal binnen 5 dagen na dagtekening van een daartoe strekkend verzoek van Lubee deze gegevens (of het relevante gedeelte daarvan) aan Lubee beschikbaar stellen.
- 24.2** Klant mag bij het accepteren van Transacties geen informatie, zoals pinggegevens of andere vertrouwelijke gegevens, opslaan of op een andere manier bewaren.
- 24.3** Ten aanzien van Transacties leveren de door of ten behoeve van Lubee vastgelegde gegevens volledig bewijs op tussen Partijen, behoudens tegenbewijs.
- 24.4** Klant dient klachten zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden schriftelijk aan Lubee mede te delen. Indien Klant na verloop van deze termijn een klacht indient, wordt Klant geacht de Transacties goedgekeurd te hebben

## **25 Privacy / verwerking persoonsgegevens**

- 25.1** Lubee kan in de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerken. In dit verband wordt het volgende onderscheid gemaakt: Als Lubee persoonsgegevens louter ten behoeve van de Klant verwerkt en niet voor eigen doeleinden, dan treedt Lubee op als verwerker. Als Lubee persoonsgegevens (mede) voor eigen doeleinden verwerkt, dan treedt Lubee op als mede- of gezamenlijk verantwoordelijke.
- 25.2** In algemene zin, dus ongeacht de rol van Lubee als verwerker of (mede) gegevensverantwoordelijke, geldt het volgende:
- a) De Klant staat ervoor in dat alle door hem aan Lubee verstrekte persoonsgegevens, inclusief persoonsgegevens die door klanten van de Klant zijn verstrekt, door Lubee mogen worden verwerkt in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst en de naleving van op Lubee

rustende wettelijke verplichtingen.

b) Lubee wijst de Klant er uitdrukkelijk op dat veel Scheme Owners kwalificeren als verwerkingsverantwoordelijke.

Het gebruikmaken van de betreffende Betaalmethode impliceert veelal dat (persoons)gegevens worden doorgegeven aan de betreffende Scheme Owner en door hen voor eigen doeleinden verder worden verwerkt, een en ander zoals nader uiteengezet in de Voorschriften.

c) De Klant vrijwaart Lubee tegen elke rechtsvordering van derden, uit welken hoofde dan ook, in verband met de uit de Overeenkomst voortvloeiende verwerkingen van persoonsgegevens.

d) Lubee is gerechtigd persoonsgegevens te verwerken voor zover een op haar van toepassing zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling haar daartoe verplicht. Lubee wijst de Klant er in dat kader op voorhand op dat (i) Lubee onderworpen is aan administratieve verplichtingen die maken dat veel (persoons)gegevens langdurig bewaard moeten worden, (ii) Toezichhouders verstrekende wettelijke onderzoeksbevoegdheden hebben en dat (iii) politie en het Openbaar Ministerie – al dan niet na machtiging van de rechter-commissaris – gegevens kunnen opvragen. Lubee zal in dergelijke gevallen (o.a. i – iii) de Klant niet altijd op de hoogte kunnen of zelfs mogen brengen van een dergelijke verwerking.

**25.3** Als Lubee optreedt als (mede-)verantwoordelijke dan geldt het volgende:

a) Als het louter gaat om de onderlinge contractuele relatie tussen Lubee en de Klant, dan verwerkt Lubee persoonsgegevens van werknemers en overige functionarissen van de Klant, voor het nemen van precontractuele maatregelen, het uitvoeren van de Overeenkomst, het (doen) ondernemen van marketingactiviteiten en het (doen) uitvoeren van marktonderzoek, het naleven van wettelijke verplichtingen en voor andere doeleinden, zoals vermeld in het privacy statement. Klant erkent een afschrift van het privacy statement te hebben ontvangen bij het aangaan van de Overeenkomst dan wel (de meest recente versie) te hebben gelezen op de website van Lubee.

b) Bij het uitvoeren van de Betaaldiensten ten behoeve van de Klant worden mogelijk ook persoonsgegevens van anderen dan werknemers en overige functionarissen van de Klant verwerkt. Als Lubee en de Klant voor die verwerkingen als mede- of gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijke moeten worden aangemerkt, dan is Lubee gerechtigd de daaruit voortvloeiende verdeling van verantwoordelijkheden eenzijdig vast te leggen in (aanvullende) Voorschriften. Lubee is gerechtigd de betreffende Voorschriften tussentijds te wijzigen. De Klant zal in een voorkomend geval de kern van die verantwoordelijkheidsverdeling kenbaar maken aan de betrokkene(n).

**25.4** Als Lubee als verwerker optreedt dan geldt het volgende:

a) Partijen komen hierbij overeen dat de Klant dan als verwerkingsverantwoordelijke moet worden aangemerkt en Lubee als verwerker. De Klant verleent dan door het aangaan van de Overeenkomst aan Lubee de opdracht om die persoonsgegevens namens de Klant te verwerken ter uitvoering van die Overeenkomst. Lubee zal de persoonsgegevens dan alleen conform de schriftelijke instructies van de Klant verwerken alsmede in overeenstemming met een eventuele separate verwerkersovereenkomst. De Klant wordt geacht bij het sluiten van de Overeenkomst de desbetreffende instructies aan Lubee te hebben gegeven.

b) De aard en de doeleinden van de verwerking, evenals het soort persoonsgegevens en de categorieën van betrokkenen die door Lubee namens de Klant worden verwerkt, staan nader uitgewerkt in de Voorschriften, bij gebreke waarvan de verwerking is beperkt tot de werkzaamheden die strikt noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.

c) Lubee zal alle persoonsgegevens verwerken overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving. Zij zal in dat kader onder meer passende technische en organisatorische maatregelen treffen ter beveiliging van de verwerking van persoonsgegevens. Lubee staat er niet voor in dat die maatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zullen zijn ('passend, niet perfect'). Lubee zal de gegevens voorts strikt geheim houden en alleen laten verwerken door personeelsleden die ook gebonden zijn aan geheimhouding. De Klant onderkent dat het gelet op de aard en schaal van de dienstverlening niet mogelijk is klantspecifieke/aanvullende (beveiligings)maatregelen te treffen.

d) Indien er zich bij Lubee een inbreuk op de beveiligingsmaatregelen voordoet (datalek) als bedoeld in artikel 4 onder 12 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, dan zal Lubee de Klant daarover zo spoedig mogelijk informeren. De verantwoordelijkheid voor het nemen van vervolgstappen, zoals het doen van een melding bij de autoriteiten en/of de betrokkenen ligt bij de Klant, tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald. Lubee zal alle noodzakelijke bijstand verlenen bij de nakoming van de op grond van de privacywetgeving op de Klant rustende wettelijke verplichtingen, zoals de uitoefening van rechten van betrokkenen of het informeren van betrokkenen bij een datalek. Lubee is in voorkomend geval gerechtigd aan deze medewerkingsverplichtingen te voldoen door alle betreffende klanten te voorzien van vergelijkbare informatie. Lubee is gerechtigd kosten in rekening te brengen voor het voldoen aan deze medewerkingsverplichtingen, tenzij die verplichtingen voortvloeien uit een toerekenbaar tekortschieten van Lubee.

e) Lubee kan - onder haar verantwoordelijkheid - de verwerking van persoonsgegevens van de Klant of delen daarvan uitbesteden aan een derde (subverwerker). Dit zal geschieden middels een schriftelijke overeenkomst tussen Lubee en de subverwerker, waarin wordt geborgd dat de subverwerker zich richt naar de instructies van Lubee en de Klant; zich zal houden aan de relevante wettelijke verplichtingen; alsmede dat alle verplichtingen van Lubee ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens mede komen te rusten op deze subverwerker en zullen worden nagekomen.

f) Lubee zal de persoonsgegevens na beëindiging van de Overeenkomst (voor zover mogelijk en redelijk) ten minste 7 jaar bewaren vanwege het fiscale en wettelijke verplichtingen. Het kan zijn dat persoonsgegevens voor onbepaalde tijd worden bewaard om u in de toekomst weer van dienst te kunnen zijn.

**25.5** Klant heeft het recht om persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen via een schriftelijk verzoek.

**25.6** Klant heeft het recht om een audit, beperkt tot 1x per jaar uit te laten voeren door een onafhankelijke ICT-deskundige die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van alle punten uit deze Verwerkersovereenkomst.

**25.7** De audit vindt uitsluitend plaats nadat Klant bij Lubee aanwezige soortgelijke auditrapportages heeft opgevraagd, beoordeeld en redelijke argumenten aanbrengt die een door Klant geïnitieerde audit alsnog rechtvaardigen. Een dergelijke audit wordt gerechtvaardigd wanneer de bij Lubee aanwezige soortgelijke auditrapportages geen of onvoldoende uitsluitsel geven over het naleven van deze verwerkersovereenkomst door Lubee.

**25.8** De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Klant en Lubee in onderling overleg worden beoordeeld en, naar aanleiding daarvan, al dan niet worden doorgevoerd door één van de partijen of door beide partijen gezamenlijk.

**25.9** De kosten van de audit worden door Klant gedragen.

## **26 Conversie**

**26.1** Indien en voor zover een bepaling van de Overeenkomst niet rechtsgeldig zou blijken te zijn, blijven de overige bepalingen onverkort in stand. In plaats van de eventuele ongeldige bepaling treden als dan bepalingen in de plaats waarvan gelet op de bedoeling van partijen de strekking zoveel mogelijk overeenkomt met de ongeldige bepaling.

## **27 Uitsluiting wettelijke bepalingen**

**27.1** De toepasselijkheid van de hierna volgende bepalingen van het Burgerlijk Wetboek en alle lagere regelgeving die daarmee samenhangt, wordt in de relatie tussen CCV en de Klant uitgesloten: de artikelen 7:516 tot en met 7:519, artikel 7:520 lid 1, artikel 7:522 lid 3, artikel 7:527, de artikelen 7:529 tot en met 7:531, artikel 7:534 en de artikelen 7:543, 7:544 en 7:545 van het Burgerlijk Wetboek. Ook zijn niet van toepassing alle bepalingen van het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen met betrekking tot de inhoud en de verstrekking van de door Titel III van de Richtlijn Betaaldiensten vereiste informatie, ter uitvoering van de artikelen 7:516, 7:517, 7:518 en 7:530 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek.

## **28 Rechtskeuze en bevoegde rechter**

**28.1** Op de Overeenkomst, alsmede alle daaraan gerelateerde verbintenissen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met de Overeenkomst, zullen uitsluitend ter beslechting worden voorgelegd aan de rechtbank te Dordrecht, of, ter keuze van Lubee, bij de bevoegde rechter van de woonplaats van de Klant.