

Algemene voorwaarden Paysure

Artikel 1 – Identiteit van Paysure

1. Deze algemene voorwaarden worden gebruikt door:

Statutaire naam: Mace Holding B.V.
Handelsnaam: Paysure
Rechtsvorm: Besloten Vennootschap
Vestigingsadres: Landbouwweg 46
Postcode en plaats: 3899BG
KvK-nummer: 80934773
Btw-nummer: NL861857689B01
E-mailadres: office@paysure.nl
Website: paysure.nl
2. In deze algemene voorwaarden wordt deze onderneming aangeduid als “Paysure”.
3. Deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op overeenkomsten tussen Paysure en zakelijke klanten die handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
4. Paysure sluit op grond van deze algemene voorwaarden geen overeenkomsten met consumenten als klant van Paysure.

Artikel 2 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Account: de beveiligde digitale omgeving van de Klant binnen het Platform.

Begunstigde: de Verkoper, Klant of andere door Online Payment Platform geaccepteerde partij die recht heeft op een deel van het Transactiebedrag.

Betaaldienstverlener: Online Payment Platform B.V., een aan haar gelieerde onderneming of een andere door Paysure aangewezen gereguleerde betaaldienstverlener.

Betaalflow: het geheel van technische stappen vanaf het aanmaken van een Transactie tot en met betaling, vrijgave, terugbetaling of uitbetaling.

Courtagesom: het deel van het Transactiebedrag dat volgens de door de Klant ingevoerde verdeling aan de Klant moet worden uitbetaald.

Escrow: de functionaliteit waarbij een door de Koper betaald bedrag door of via de Betaaldienstverlener wordt aangehouden totdat aan de voor uitbetaling geldende voorwaarden is voldaan.

Gebruiker: iedere natuurlijke persoon die namens de Klant toegang heeft tot het Account.

Klant: de onderneming die met Paysure een Overeenkomst heeft gesloten voor het gebruik van het Platform.

Koper: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die het Product van de Verkoper koopt en via de Betaalflow betaalt.

KYC: de identificatie-, verificatie- en acceptatieprocedure die door of namens de Betaaldienstverlener wordt uitgevoerd.

Overeenkomst: de overeenkomst tussen Paysure en de Klant, bestaande uit de offerte, opdrachtbevestiging, verwerkersovereenkomst, eventuele aanvullende afspraken en deze algemene voorwaarden.

Partijen: Paysure en de Klant gezamenlijk.

Platform: de software, website, koppelingen, e-mailflows, Accounts en overige technische diensten die onder de naam Paysure.nl worden aangeboden.

Product: de roerende zaak of dienst waarop de onderliggende overeenkomst tussen Koper en Verkoper betrekking heeft, waaronder o.a. campers, caravans, boten, keukens en andere goederen of diensten.

Transactie: een door de Klant in het Platform aangemaakt dossier met gegevens over de Koper, Verkoper, het Product, het Transactiebedrag en de verdeling daarvan.

Transactiebedrag: het totale bedrag dat de Koper in verband met de onderliggende overeenkomst betaalt.

Vrijgavecode: de unieke en transactiegebonden code waarmee de vrijgaveprocedure kan worden gestart.

Verkoper: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die het Product verkoopt en aan wie na vrijgave het voor hem bestemde deel van het Transactiebedrag moet worden uitbetaald.

Artikel 3 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte, Overeenkomst en levering van diensten door Paysure.
2. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de Klant wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
3. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig wanneer deze schriftelijk of elektronisch door Paysure zijn bevestigd.
4. Bij strijdigheid geldt, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, de volgende rangorde:
 - a. de schriftelijk ondertekende overeenkomst of opdrachtbevestiging;
 - b. de verwerkersovereenkomst;
 - c. een overeengekomen service level agreement;
 - d. deze algemene voorwaarden;
 - e. overige documentatie van Paysure.
5. Voor de uitvoering van betaaldiensten gelden daarnaast de voorwaarden, gebruikersvoorwaarden, privacyvoorwaarden en het acceptatiebeleid van de Betaaldienstverlener.
6. Voorwaarden van de Betaaldienstverlener gelden rechtstreeks voor de partijen waarop deze volgens de Betaaldienstverlener van toepassing zijn.
7. De Klant staat ervoor in dat hij de voorwaarden en instructies van de Betaaldienstverlener naleeft en, waar nodig, op correcte wijze aan de Koper en Verkoper beschikbaar stelt.

Artikel 4 – Totstandkoming van de Overeenkomst

1. Een aanbod of offerte van Paysure is vrijblijvend, tenzij daarin uitdrukkelijk een geldigheidsduur is vermeld.
2. De Overeenkomst komt tot stand zodra:
 - a. de Klant een aanbod van Paysure schriftelijk of elektronisch aanvaardt;
 - b. Paysure de aanmelding van de Klant schriftelijk bevestigt; of
 - c. Paysure met instemming van de Klant met de uitvoering begint.
3. Paysure mag voor of na de totstandkoming aanvullende informatie verlangen over:
 - a. de identiteit en rechtsvorm van de Klant;
 - b. de bestuurders en bevoegde vertegenwoordigers;
 - c. de uiteindelijke belanghebbenden;
 - d. het bedrijfsmodel van de Klant;
 - e. de aangeboden Producten;
 - f. verwachte aantallen en waarden van Transacties;
 - g. de landen waarin de Klant actief is;
 - h. de herkomst en bestemming van geldstromen;
 - i. interne controle- en fraudepreventiemaatregelen.
4. Paysure mag een Klant zonder opgave van redenen weigeren wanneer de overeenkomst nog niet definitief is aangegaan.
5. De Overeenkomst en het gebruik van het Platform zijn mede afhankelijk van acceptatie door de Betaaldienstverlener.
6. Een acceptatie door Paysure houdt niet in dat de Betaaldienstverlener verplicht is de Klant, Koper, Verkoper of een individuele Transactie te accepteren.

Artikel 5 – Aard en omvang van de dienstverlening

1. Paysure biedt een technisch Platform waarmee de Klant Transacties kan registreren en een betaal- en vrijgaveproces kan initiëren.
2. De dienstverlening kan onder meer bestaan uit:
 - a. het aanmaken en beheren van Transacties;
 - b. het invoeren van gegevens van Koper, Verkoper en Product;
 - c. het verzenden van geautomatiseerde e-mails;
 - d. het doorverwijzen van de Verkoper naar de KYC-procedure;
 - e. het laten goedkeuren van Product- en Transactiegegevens;
 - f. het versturen van een betaallink aan de Koper;
 - g. het tonen van betaal- en transactiestatussen;
 - h. het genereren of verwerken van een Vrijgavecode;
 - i. het doorgeven van vrijgave-instructies aan de Betaaldienstverlener;
 - j. het ondersteunen van een gesplitste uitbetaling aan Verkoper en Klant.

3. Paidsure is uitsluitend een technische dienstverlener en is niet:
 - a. de verkoper of koper van het Product;
 - b. bemiddelaar bij de koopovereenkomst, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen;
 - c. eigenaar, bezitter, producent of leverancier van het Product;
 - d. vertegenwoordiger van de Koper of Verkoper;
 - e. betaaldienstverlener, bank of kredietinstelling;
 - f. houder of beheerder van de derdengelden- of escrowrekening;
 - g. verzekeraar of garantsteller;
 - h. taxateur, keuringsinstantie of deskundige ten aanzien van het Product;
 - i. geschillenbeslechter tussen Koper, Verkoper en Klant.
4. Paidsure houdt geen Transactiebedragen voor eigen rekening aan.
5. Het ontvangen, beheren, blokkeren, terugbetalen en uitbetalen van gelden wordt uitgevoerd door de Betaaldienstverlener.
6. Paidsure geeft geen garantie dat een Koper betaalt, een Verkoper levert, het Product aan de overeenkomst beantwoordt of een uitbetaling op een bepaald moment plaatsvindt.
7. Paidsure mag de functionaliteiten van het Platform aanpassen, uitbreiden, vervangen of beëindigen, mits de kern van de overeengekomen dienstverlening niet zonder redelijke grond wezenlijk wordt aangetast.

Artikel 6 – Online Payment Platform

1. De betaalverwerking wordt uitgevoerd door Online Payment Platform of een andere door Paidsure aangewezen Betaaldienstverlener.
2. De Betaaldienstverlener kan zelfstandig:
 - a. KYC- en andere cliëntenonderzoeken uitvoeren;
 - b. aanvullende documenten of informatie verlangen;
 - c. een Koper, Verkoper, Klant of Transactie weigeren;
 - d. betalingen, terugbetalingen of uitbetalingen blokkeren of opschorten;
 - e. transactie- en fraudemonitoring uitvoeren;
 - f. sanctie- en compliancecontroles uitvoeren;
 - g. transactielimieten toepassen;
 - h. geld reserveren of vasthouden;
 - i. een uitbetaling terugdraaien voor zover wettelijk en technisch mogelijk;
 - j. een relatie beëindigen.
3. Paidsure heeft geen beslissende invloed op de uitkomst of doorlooptijd van een onderzoek door de Betaaldienstverlener.
4. De Klant accepteert dat een status in het Platform mede afhankelijk is van informatie die Paidsure van de Betaaldienstverlener ontvangt.
5. Bij een verschil tussen de administratie van Paidsure en die van de Betaaldienstverlener is de administratie van de Betaaldienstverlener leidend

voor de status van de geldstroom, tenzij de Klant tegenbewijs levert en de Betaaldienstverlener de correctie bevestigt.

6. Paysure is niet aansprakelijk voor een weigering, blokkering, storing, vertraging, terugboeking, reservering of andere handeling van de Betaaldienstverlener, behalve wanneer deze rechtstreeks is veroorzaakt door een toerekenbare tekortkoming van Paysure.
7. Paysure mag een andere betaaldienstverlener inschakelen wanneer dit redelijkerwijs nodig is voor continuïteit, compliance, kwaliteit of bedrijfsvoering.

Artikel 7 – Verplichtingen van de Klant

1. De Klant gebruikt het Platform zorgvuldig, rechtmatig en uitsluitend voor zijn bedrijfsactiviteiten.
2. De Klant staat ervoor in dat:
 - a. alle ingevoerde gegevens juist, volledig en actueel zijn;
 - b. iedere Transactie werkelijk bestaat;
 - c. hij gerechtigd is de transactie aan te maken;
 - d. Koper en Verkoper op de hoogte zijn van de betaalprocedure;
 - e. de Verkoper bevoegd is het product te verkopen;
 - f. het Product bestaat en voldoende identificeerbaar is;
 - g. het Transactiebedrag en de verdeling juist zijn;
 - h. de courtagesom rechtsgeldig met Koper of Verkoper is overeengekomen;
 - i. de benodigde toestemming voor het verstrekken van persoonsgegevens aanwezig is;
 - j. geen informatie wordt ingevoerd waarvan de verwerking onrechtmatig is.
3. De Klant controleert, voor zover passend bij het Product:
 - a. de identiteit van Koper en Verkoper;
 - b. eigendoms- en verkoopbevoegdheid;
 - c. de aanwezigheid en echtheid van relevante documenten;
 - e. de feitelijke aanwezigheid van het Product;
 - f. de levering of overdracht van het Product;
 - g. de vrijwillige instemming van de Koper met de vrijgave.
4. De Klant mag het Platform niet gebruiken:
 - a. voor onrechtmatige of frauduleuze activiteiten;
 - b. voor niet-bestaande of gefingeerde Transacties;
 - c. om controles van Paysure of de Betaaldienstverlener te omzeilen;
 - d. voor producten of activiteiten die Paysure of de Betaaldienstverlener heeft uitgesloten;
 - e. voor witwassen, terrorismefinanciering, sanctieontwijking of belastingfraude;
 - f. om betalingen kunstmatig te splitsen;

- g. om gelden door te betalen zonder reële onderliggende transactie;
- h. voor de verkoop van gestolen, verpande of anderszins niet vrij overdraagbare producten.
- 5. De Klant meldt iedere onjuistheid, verdenking van fraude, accountinbreuk, datalek, betwiste levering of afwijking onmiddellijk aan Paysure.
- 6. De Klant verleent volledige medewerking aan controles en onderzoeken van Paysure en de Betaaldienstverlener.
- 7. De Klant verstrekt gevraagde informatie binnen de door Paysure of de Betaaldienstverlener gestelde termijn.
- 8. De Klant mag geen toezegging doen namens Paysure of de Betaaldienstverlener.

Artikel 8 – Account en Gebruikers

- 1. De Klant is verantwoordelijk voor alle handelingen die via zijn Account en de daaraan gekoppelde Gebruikers worden uitgevoerd.
- 2. De Klant wijst uitsluitend bevoegde, voldoende geïnstrueerde Gebruikers aan.
- 3. Inloggegevens zijn persoonlijk en mogen niet worden gedeeld.
- 4. De Klant zorgt voor:
 - a. sterke en unieke wachtwoorden;
 - b. gebruik van multifactorauthenticatie wanneer beschikbaar;
 - c. passende beveiliging van computers en mobiele apparaten;
 - d. tijdige installatie van beveiligingsupdates;
 - e. directe intrekking van toegang bij functiewijziging of uitdiensttreding;
 - f. periodieke controle van gebruikersrechten.
- 5. De Klant meldt verlies, misbruik of mogelijke compromittering van inloggegevens onmiddellijk aan Paysure.
- 6. Paysure mag een Account of Gebruiker blokkeren wanneer:
 - a. sprake is van een beveiligingsrisico;
 - b. misbruik wordt vermoed;
 - c. de Klant zijn verplichtingen niet nakomt;
 - d. de Betaaldienstverlener hierom verzoekt;
 - e. dit nodig is voor onderzoek of naleving van wet- en regelgeving.
- 7. Handelingen die via de juiste inloggegevens zijn verricht, worden geacht namens de Klant te zijn uitgevoerd, tenzij de Klant aannemelijk maakt dat sprake was van een beveiligingsincident dat niet aan hem kan worden toegerekend.

Artikel 9 – Transacties en gegevensinvoer

- 1. De Klant voert per Transactie ten minste de door Paysure verplichte gegevens in.
- 2. De Klant controleert vóór verzending van een KYC-verzoek of betaalverzoek of de ingevoerde gegevens juist zijn.
- 3. De Klant is verantwoordelijk voor fouten in:
 - a. persoonsgegevens;
 - b. e-mailadressen en telefoonnummers;

- c. Productgegevens;
 - d. Transactiebedragen;
 - e. Courtagesommen;
 - f. uitbetalingsverdelingen;
 - g. geplande leveringsdata.
-
- 4. Paysure mag technische en logische controles uitvoeren, maar is niet verplicht de materiële juistheid of echtheid van alle gegevens en documenten vast te stellen.
 - 5. Een door het Platform geaccepteerde invoer betekent niet dat Paysure de juistheid, rechtmatigheid of geldigheid daarvan bevestigt.
 - 6. Wijziging van kritieke gegevens kan leiden tot:
 - a. blokkering van de Transactie;
 - b. een nieuwe KYC-controle;
 - c. hernieuwde goedkeuring door de Verkoper;
 - d. annulering van een eerdere betaallink of Vrijgavecode;
 - e. beoordeling door Paysure of de Betaaldienstverlener.
 - 7. De Klant mag na betaling geen gegevens wijzigen met als doel een andere begunstigde te laten uitbetalen of een controle te omzeilen.

Artikel 10 – KYC en acceptatie

- 1. De Verkoper en eventueel andere Begunstigden moeten de door de Betaaldienstverlener vereiste KYC- en acceptatieprocedure doorlopen.
- 2. De Klant informeert de Verkoper vooraf dat:
 - a. identificatie en verificatie noodzakelijk kunnen zijn;
 - b. informatie rechtstreeks aan de Betaaldienstverlener kan worden verstrekt;
 - c. aanvullende documenten kunnen worden verlangd;
 - d. zonder succesvolle acceptatie geen uitbetaling kan plaatsvinden.
- 3. Paysure beslist niet zelfstandig of een KYC succesvol is.
- 4. Een technisch weergegeven KYC-status vormt geen garantie dat de Betaaldienstverlener de Verkoper of uitbetaling definitief heeft geaccepteerd.
- 5. De Betaaldienstverlener mag een eerdere acceptatie herzien.
- 6. Vertraging of weigering van KYC geeft de Klant geen recht op schadevergoeding door Paysure.
- 7. De Klant mag KYC-links niet zelf invullen, doorsturen aan onbevoegde derden of namens de Verkoper voltooien.

Artikel 11 – Geautomatiseerde communicatie

- 1. Paysure mag namens de Klant geautomatiseerde e-mails en berichten verzenden aan Kopers, Verkopers en Gebruikers.
- 2. Deze berichten kunnen onder meer betrekking hebben op:

- a. KYC;
 - b. goedkeuring van Transactie- en Productgegevens;
 - c. betaallinks;
 - d. betalingsbevestigingen;
 - e. Vrijgavecodes;
 - f. statuswijzigingen;
 - g. aanvullende controles;
 - h. annuleringen of blokkades.
3. De Klant is verantwoordelijk voor de juistheid van de aangeleverde contactgegevens en de rechtmatigheid van het gebruik daarvan.
4. Paidsure garandeert niet dat een bericht door de geadresseerde wordt ontvangen, gelezen of niet door spamfilters wordt tegengehouden.
5. De Klant instrueert Koper en Verkoper om:
- a. afzender en domeinnaam te controleren;
 - b. geen links uit verdachte berichten te gebruiken;
 - c. wachtwoorden en Vrijgavecodes niet met onbevoegden te delen;
 - d. verdachte communicatie onmiddellijk te melden.
6. Paidsure is niet aansprakelijk voor phishing of social engineering door derden die zich als Paidsure, de Klant of de Betaaldienstverlener voordoen, tenzij dit rechtstreeks het gevolg is van een toerekenbaar beveiligingsgebrek in het Platform.

Artikel 12 – Betaling en escrow

- 1. De Koper betaalt uitsluitend via de officiële betaalmogelijkheid van de Betaaldienstverlener.
- 2. Betalingen buiten de Betaalflow vallen niet onder de dienstverlening van Paidsure.
- 3. Het Transactiebedrag wordt ontvangen en beheerd door of via de Betaaldienstverlener.
- 4. Paidsure wordt door ontvangst van het Transactiebedrag geen schuldenaar, bewaarnemer of rechthebbende van het geld.
- 5. De voorwaarden waaronder de Betaaldienstverlener het geld aanhoudt, blokkeert, terugbetaalt of uitbetaalt, worden door de Betaaldienstverlener bepaald.
- 6. De term escrow is uitsluitend een beschrijving van de gebruikte betaalfunctionaliteit. Paidsure verleent zelf geen juridische bewaarnemings-, notariële of garantiedienst.
- 7. Rente over aangehouden bedragen komt niet aan de Klant toe, tenzij de Betaaldienstverlener schriftelijk anders bepaalt.
- 8. De Klant heeft geen recht op uitbetaling voordat alle toepasselijke voorwaarden en controles zijn afgerond.

Artikel 13 – Vrijgavecode en levering

1. De Vrijgavecode is uniek en gekoppeld aan één Transactie.
2. De Vrijgavecode is een beveiligingsmiddel, maar vormt geen garantie dat:
 - a. het Product is geleverd;
 - b. het Product aan de overeenkomst beantwoordt;
 - c. de Verkoper beschikkingsbevoegd is;
 - d. geen sprake is van dwang, bedrog of fraude.
3. De Klant zorgt ervoor dat de Vrijgavecode alleen wordt ingevoerd:
 - a. bij of direct na de feitelijke levering;
 - b. nadat het Product en de relevante documenten zijn gecontroleerd;
 - c. nadat de overeengekomen eigendoms- of registratieoverdracht is uitgevoerd;
 - d. nadat de Koper vrijwillig met vrijgave heeft ingestemd;
 - e. wanneer geen geschil of fraudevermoeden bestaat.
4. De Klant, zijn Gebruikers en de Verkoper mogen de Koper niet bewegen de code voortijdig af te geven.
5. De Klant mag een code niet raden, reconstrueren, onderscheppen, kopiëren of buiten het daarvoor bestemde proces gebruiken.
6. Invoer van een geldige Vrijgavecode kan leiden tot een onomkeerbare vrijgave-instructie.
7. De Klant controleert daarom vóór invoer zorgvuldig alle Transactiegegevens.
8. Paysure mag een Vrijgavecode blokkeren, laten vervallen of vervangen wanneer sprake is van een beveiligings-, fraude- of technisch risico.
9. Wanneer de Klant een code invoert zonder dat aan de vrijgavevoorwaarden is voldaan, is de Klant volledig verantwoordelijk voor de daaruit voortvloeiende schade en aanspraken.

Artikel 14 – Uitbetaling en verdeling

1. Na geldige vrijgave kan de Betaaldienstverlener het Transactiebedrag volgens de geregistreerde verdeling uitbetalen.
2. De Klant is verantwoordelijk voor de juistheid van:
 - a. het aan de Verkoper toegekende bedrag;
 - b. de Courtagesom;
 - c. eventuele overige vergoedingen;
 - d. btw en fiscale verwerking;
 - e. de juridische grondslag voor iedere uitbetaling.
3. Paysure is niet verantwoordelijk voor de fiscale kwalificatie van een bedrag.
4. Paysure garandeert geen uitbetalingstermijn. Genoemde verwerkingstijden zijn indicatief.
5. Een uitbetaling kan worden vertraagd door:
 - a. KYC- of complianceonderzoek;
 - b. bankverwerking;
 - c. weekenden en feestdagen;
 - d. technische storingen;
 - e. onjuiste rekeninggegevens;
 - f. terugboekingen;

g. beslag, sancties of wettelijke maatregelen;

- h. een fraudemelding of geschil.
- 6. De Klant heeft geen recht op voorschotbetaling door Paysure.
- 7. Paysure is niet verplicht een bedrag uit eigen middelen voor te financieren, terug te betalen of te vervangen.

Artikel 15 – Annuleringen, terugbetalingen en geschillen

- 1. Een Transactie kan alleen worden geannuleerd of terugbetaald voor zover dit technisch, contractueel en wettelijk mogelijk is.
- 2. Terugbetalingen worden in beginsel via de Betaaldienstverlener uitgevoerd naar de oorspronkelijke betaalmethode of rekening.
- 3. Een verzoek om terugbetaling naar een andere rekening kan worden geweigerd of aan aanvullende controles worden onderworpen.
- 4. Paysure mag voor de behandeling van een annulering, wijziging, terugbetaling of geschil kosten in rekening brengen.
- 5. Een geschil tussen Koper, Verkoper en Klant schort de betalingsverplichtingen van de Klant jegens Paysure niet op.
- 6. Paysure is geen partij bij geschillen over:
 - a. de totstandkoming van de koopovereenkomst;
 - b. eigendom van het Product;
 - c. kwaliteit, gebreken of conformiteit;
 - d. levering of oplevering;
 - e. ontbinding of vernietiging;
 - f. garantie;
 - g. courtage of bemiddelingskosten.
- 7. Paysure mag de technische vrijgave blokkeren zolang een voldoende onderbouwd geschil of fraudevermoeden bestaat.
- 8. Paysure mag verlangen dat partijen een gezamenlijke schriftelijke instructie, bindende beslissing of uitvoerbare rechterlijke uitspraak overleggen.
- 9. Paysure is niet verplicht zelfstandig juridisch te beoordelen wie recht heeft op een betwist Transactiebedrag.

Artikel 16 – Fraude, misbruik en compliance

- 1. De Klant houdt zich aan het fraudepreventiebeleid en de overige compliance-instructies van Paysure.
- 2. Paysure mag Transacties monitoren en informatie analyseren om fraude, misbruik, beveiligingsincidenten en ongebruikelijke activiteiten te herkennen.
- 3. Bij een vermoeden mag Paysure:
 - a. een Account of Transactie blokkeren;
 - b. Vrijgavecodes ongeldig maken;
 - c. aanvullende informatie verlangen;
 - d. een betaling of uitbetaling laten opschorten;
 - e. de Betaaldienstverlener informeren;
 - f. relevante gegevens veiligstellen;
 - g. de toegang van een Gebruiker beperken;

h. bevoegde instanties informeren wanneer dit wettelijk is toegestaan of verplicht.

4. Paidsure hoeft de Klant niet vooraf te informeren wanneer dit een onderzoek, wettelijke verplichting of beveiligingsmaatregel kan schaden.
5. De Klant meldt fraudevermoedens onmiddellijk en verstrekt alle relevante gegevens.
6. De Klant mag een onderzoek niet belemmeren en geen bewijs verwijderen of wijzigen.
7. Een blokkering geeft geen recht op schadevergoeding wanneer Paidsure op redelijke gronden handelde.

Artikel 17 – Vergoedingen

1. De Klant betaalt de in de Overeenkomst vastgelegde abonnementskosten, transactiekosten, implementatiekosten en overige vergoedingen.
2. Alle bedragen zijn exclusief btw en andere heffingen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
3. Paidsure mag vergoedingen:
 - a. periodiek factureren;
 - b. per Transactie in rekening brengen;
 - c. voor zover overeengekomen via de Betaaldienstverlener laten verrekenen met de Courtagesom.
4. De Klant blijft verantwoordelijk voor betaling wanneer verrekening of inhouding niet mogelijk blijkt.
5. Facturen moeten binnen veertien dagen na factuurdatum worden betaald, tenzij schriftelijk een andere termijn is overeengekomen.
6. De Klant mag betalingen niet opschorten of verrekenen, tenzij Paidsure de betreffende vordering schriftelijk heeft erkend of deze onherroepelijk in rechte is vastgesteld.
7. Bij te late betaling is de Klant zonder nadere ingebrekestelling de wettelijke handelsrente verschuldigd.
8. Redelijke buitengerechtelijke en gerechtelijke incassokosten komen voor rekening van de Klant.
9. Paidsure mag zijn tarieven jaarlijks aanpassen op basis van:
 - a. de consumentenprijsindex;
 - b. kostenstijgingen van leveranciers;
 - c. wijzigingen in wet- en regelgeving;
 - d. uitbreiding of aanpassing van de dienstverlening.
10. Een wezenlijke tariefwijziging wordt ten minste dertig dagen vooraf bekendgemaakt, tenzij een snellere aanpassing noodzakelijk is door een onmiddellijke wijziging van externe kosten of wettelijke verplichtingen.

Artikel 18 – Beschikbaarheid, onderhoud en ondersteuning

1. Paidsure spant zich in om het Platform zorgvuldig en beschikbaar te houden.

Q

2. Tenzij in een afzonderlijke service level agreement anders is overeengekomen, worden geen gegarandeerde beschikbaarheids- of hersteltijden gegeven.
3. Paidsure mag het Platform tijdelijk buiten gebruik stellen voor:
 - a. onderhoud;
 - b. updates;
 - c. beveiligingsmaatregelen;
 - d. herstel van storingen;
 - e. werkzaamheden van leveranciers;
 - f. naleving van wet- of regelgeving.
4. Gepland onderhoud wordt waar redelijkerwijs mogelijk vooraf aangekondigd.
5. Onderhoud kan zonder voorafgaande aankondiging plaatsvinden wanneer onmiddellijke actie nodig is.
6. Paidsure is niet verantwoordelijk voor beschikbaarheid van:
 - a. de Betaaldienstverlener;
 - b. banken en betaalmethoden;
 - c. internet- en telecomverbindingen;
 - d. e-mailproviders;
 - e. diensten of systemen van de Klant;
 - f. overheidsregisters en externe databronnen.
7. De Klant richt zijn processen zo in dat een tijdelijke storing niet onmiddellijk leidt tot onveilige of onrechtmatige handmatige betalingen.
8. Bij een storing mogen Partijen geen betaal- of vrijgavecontrole buiten de officiële procedure omzeilen.

Artikel 19 – Wijzigingen aan het Platform

1. Paidsure mag het Platform wijzigen om:
 - a. functionaliteiten te verbeteren;
 - b. beveiligingsrisico's te beperken;
 - c. technische ontwikkelingen te volgen;
 - d. aan instructies van leveranciers te voldoen;
 - e. wet- en regelgeving na te leven;
 - f. misbruik te voorkomen.
2. Paidsure mag verouderde functionaliteiten beëindigen.
3. Bij een wezenlijke vermindering van de kernfunctionaliteit informeert Paidsure de Klant vooraf, tenzij dit door spoed, veiligheid of wetgeving niet mogelijk is.
4. De Klant heeft uitsluitend een beëindigingsrecht wanneer de wijziging de overeengekomen kernfunctionaliteit wezenlijk aantast en Paidsure geen redelijk alternatief aanbiedt.

Artikel 20 – Intellectuele eigendom

1. Alle intellectuele-eigendomsrechten op het Platform, de software, documentatie, vormgeving, databanken, handelsnamen en overige materialen berusten bij Paidsure.
2. De Klant ontvangt gedurende de Overeenkomst een beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht.
3. De Klant mag niet:

Q

- a. software kopiëren, wijzigen of reverse-engineeren;
 - b. beveiligingsmaatregelen omzeilen;
 - c. het Platform doorverkopen of verhuren;
 - d. ongeautoriseerde koppelingen maken;
 - e. broncode proberen te achterhalen;
 - f. handelsmerken of aanduidingen verwijderen;
 - g. het Platform gebruiken om een concurrerende dienst te ontwikkelen.
4. De Klant behoudt de rechten op gegevens die hij rechtmatig in het Platform invoert.
 5. De Klant verleent Paidsure het recht deze gegevens te gebruiken voor uitvoering, beveiliging, ondersteuning, fraudepreventie en verbetering van de dienstverlening.
 6. Paidsure mag geanonimiseerde en niet tot personen of individuele Klanten herleidbare gegevens gebruiken voor analyses, statistieken en productverbetering.

Artikel 21 – Privacy en persoonsgegevens

1. Partijen verwerken persoonsgegevens in overeenstemming met toepasselijke privacywetgeving.
2. De rollen van Partijen als verwerkingsverantwoordelijke of verwerker worden zo nodig in een afzonderlijke verwerkersovereenkomst vastgelegd.
3. De Klant staat ervoor in dat hij een geldige grondslag heeft voor het verzamelen en verstrekken van persoonsgegevens aan Paidsure en de Betaaldienstverlener.
4. De Klant verstrekt aan Kopers, Verkopers en Gebruikers alle wettelijk vereiste privacy-informatie.
5. Paidsure mag persoonsgegevens delen met:
 - a. de Betaaldienstverlener;
 - b. hosting- en IT-leveranciers;
 - c. identificatie- en beveiligingsdienstverleners;
 - d. professionele adviseurs;
 - e. bevoegde autoriteiten;
 - f. andere partijen voor zover dit noodzakelijk en rechtmatig is.
6. Paidsure treft passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen.
7. Geen enkel systeem is volledig vrij van beveiligingsrisico's. Paidsure garandeert daarom geen absolute beveiliging.
8. De Klant meldt een mogelijk datalek of beveiligingsincident onmiddellijk aan Paidsure.

Artikel 22 – Geheimhouding

1. Partijen houden vertrouwelijke informatie geheim.
2. Vertrouwelijke informatie mag uitsluitend worden gebruikt voor de uitvoering van de Overeenkomst.
3. De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die:
 - a. openbaar beschikbaar is zonder schending van de Overeenkomst;

Q

- b. rechtmatig van een derde is verkregen;
 - c. zelfstandig is ontwikkeld zonder gebruik van vertrouwelijke informatie;
 - d. op grond van wet, rechterlijk bevel of toezichthouder moet worden verstrekt.
4. Paysure mag vertrouwelijke informatie delen met de Betaaldienstverlener en ingeschakelde derden voor zover dit voor de dienstverlening, beveiliging of compliance noodzakelijk is.
5. De geheimhoudingsplicht blijft na beëindiging van de Overeenkomst bestaan.

Artikel 23 – Garanties en uitsluitingen

1. Paysure voert de dienstverlening uit met de zorg die van een redelijk handelend technisch dienstverlener mag worden verwacht.
2. Paysure garandeert niet dat:
 - a. het Platform altijd zonder onderbreking of foutloos functioneert;
 - b. iedere fout onmiddellijk wordt hersteld;
 - c. iedere e-mail aankomt;
 - d. iedere fraude wordt voorkomen of ontdekt;
 - e. iedere partij betrouwbaar of kredietwaardig is;
 - f. gegevens van de Klant materieel juist zijn;
 - g. het Product bestaat, vrij overdraagbaar is of aan de overeenkomst beantwoordt;
 - h. een betaling niet wordt teruggeboekt;
 - i. de Betaaldienstverlener een partij of Transactie accepteert;
 - j. uitbetaling op een specifieke datum plaatsvindt.
3. Informatie in het Platform is geen juridisch, fiscaal, financieel, technisch of aankoopadvies.
4. De Klant blijft zelf verantwoordelijk voor zijn bedrijfsproces, overeenkomsten, controles en wettelijke verplichtingen.

Artikel 24 – Aansprakelijkheid van Paysure

1. Paysure is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Paysure.
2. De totale aansprakelijkheid van Paysure is per gebeurtenis en per kalenderjaar beperkt tot het laagste van de volgende bedragen:
 - a. het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van Paysure in het betreffende geval daadwerkelijk uitkeert, vermeerderd met het eigen risico; of
 - b. de door de Klant in de zes maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis daadwerkelijk aan Paysure betaalde vergoedingen, exclusief doorbetaalde transactiekosten en btw.
3. Wanneer de Overeenkomst korter dan zes maanden heeft geduurd, wordt uitsluitend uitgegaan van de in die periode daadwerkelijk betaalde vergoedingen.
4. In geen geval bedraagt de aansprakelijkheid meer dan € 5.000,00 per kalenderjaar, tenzij Partijen schriftelijk een hoger bedrag zijn overeengekomen.
5. Paysure is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder:
 - a. gevolgschade;
 - b. gederfde winst;
 - c. gemiste omzet;
 - d. gemiste besparingen;

- e. reputatieschade;
 - f. bedrijfsstagnatie;
 - g. verlies van klanten of overeenkomsten;
 - h. verlies of beschadiging van gegevens;
 - i. boetes of claims van derden;
 - j. schade door fraude van Koper, Verkoper, Klant of derden.
6. Paysure is niet aansprakelijk voor schade die verband houdt met:
- a. de koop, verkoop, levering, kwaliteit, eigendom of staat van een Product;
 - b. onjuiste gegevens van de Klant;
 - c. onbevoegd gebruik van een Account;
 - d. voortijdige of onrechtmatige invoer van een Vrijgavecode;
 - e. handelingen of nalatigheden van de Betaaldienstverlener, banken of andere derden
 - f. blokkering of vertraging vanwege KYC, fraude- of complianceonderzoek;
 - g. storingen buiten de redelijke invloedssfeer van Paysure;
 - h. het niet opvolgen van instructies of waarschuwingen;
 - i. een door de Klant doorgevoerde wijziging;
 - j. phishing, social engineering of malware bij de Klant, Koper of Verkoper.
7. De beperkingen gelden niet wanneer de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Paysure.
8. Iedere aanspraak vervalt wanneer de Klant Paysure niet binnen dertig dagen na ontdekking schriftelijk informeert en niet binnen twaalf maanden na het ontstaan van de aanspraak een rechtsvordering instelt, voor zover wettelijk toegestaan.
9. De Klant stelt Paysure in staat een tekortkoming binnen een dertig dagen te herstellen voordat aansprakelijkheid ontstaat, behalve wanneer herstel blijvend onmogelijk is.

Artikel 25 – Vrijwaring door de Klant

1. De Klant vrijwaart Paysure, haar bestuurders, medewerkers en leveranciers tegen aanspraken van Kopers, Verkopers, Begunstigden, toezichthouders en andere derden die voortvloeien uit:
 - a. onjuiste of onrechtmatige gegevensinvoer;
 - b. de onderliggende koop- of dienstverleningsovereenkomst;
 - c. het Product of de levering daarvan;
 - d. onbevoegde of voortijdige vrijgave;
 - e. onjuiste Courtagesommen of uitbetalingsverdelingen;
 - f. schending van privacy- of informatieplichten door de Klant;
 - g. fraude, misleiding of onrechtmatig handelen van de Klant of zijn Gebruikers;
 - h. inbreuk op rechten van derden;
 - i. schending van toepasselijke wet- en regelgeving;
 - j. gebruik van het Platform in strijd met de Overeenkomst.
2. De vrijwaring omvat redelijke juridische kosten, onderzoekskosten, herstelkosten en door Paysure betaalde bedragen.
3. De vrijwaring geldt niet voor zover een aanspraak rechtstreeks is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Paysure.

Artikel 26 – Overmacht

1. Paysure is niet aansprakelijk voor een tekortkoming als gevolg van overmacht.
2. Onder overmacht wordt mede verstaan:
 - a. internet-, telecom- of stroomstoringen;
 - b. storingen bij de Betaaldienstverlener, banken of hostingpartijen;
 - c. cyberaanvallen en DDoS-aanvallen;
 - d. malware of ransomware;
 - e. overheidsmaatregelen;
 - f. oorlog, terrorisme, oproer of sancties;
 - g. natuurrampen, brand en overstroming;
 - h. epidemieën en pandemieën;
 - i. stakingen en personeelsuitval;
 - j. uitval van externe databronnen;
 - k. wijzigingen in wet- en regelgeving;
 - l. omstandigheden die redelijkerwijs buiten de invloed van Paysure liggen.
3. Paysure mag zijn verplichtingen opschorten zolang de overmacht voortduurt.
4. Duurt de overmacht langer dan zestig dagen, dan mag iedere Partij de Overeenkomst beëindigen zonder schadevergoeding.

Artikel 27 – Looptijd en opzegging

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de in de opdrachtbevestiging vermelde termijn.
2. Wanneer geen termijn is vermeld, wordt de Overeenkomst aangegaan voor onbepaalde tijd.
3. Een Overeenkomst voor onbepaalde tijd kan schriftelijk worden opgezegd met een opzegtermijn van drie maanden.
4. Een Overeenkomst voor bepaalde tijd wordt na afloop automatisch verlengd met telkens twaalf maanden, tenzij een Partij uiterlijk drie maanden voor het einde schriftelijk opzegt.
5. Paysure mag aanvullende of afwijkende opzegafspraken in de opdrachtbevestiging opnemen.
6. Openstaande en reeds verschuldigde vergoedingen blijven na opzegging verschuldigd.
7. Lopende Transacties worden na beëindiging afgehandeld volgens de mogelijkheden en voorwaarden van Paysure en de Betaaldienstverlener.

Artikel 28 – Opschorting en onmiddellijke beëindiging

1. Paysure mag de dienstverlening onmiddellijk opschorten of de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk beëindigen wanneer:
 - a. de Klant wezenlijk tekortschiet;
 - b. de Klant niet tijdig betaalt;
 - c. fraude, misbruik of een integriteitsrisico wordt vermoed;
 - d. de Klant onjuiste informatie heeft verstrekt;
 - e. de Klant niet meewerkt aan KYC- of complianceonderzoek;

Q

- f. de Betaaldienstverlener de samenwerking met de Klant weigert of beëindigt;
 - g. voortzetting strijdig kan zijn met wet- en regelgeving;
 - h. de veiligheid of reputatie van Paysure of derden wordt bedreigd;
 - i. faillissement, surseance, liquidatie of beslag dreigt of plaatsvindt;
 - j. de bedrijfsactiviteiten van de Klant wezenlijk wijzigen.
- 2. Voor zover mogelijk stelt Paysure de Klant in de gelegenheid een herstelbare tekortkoming binnen 14 dagen te herstellen.
 - 3. Een hersteltermijn is niet vereist bij fraude, ernstige beveiligingsrisico's, wettelijke verboden of een onherstelbare tekortkoming.
 - 4. Opschorting of beëindiging ontslaat de Klant niet van bestaande betalings- en medewerkingsverplichtingen.
 - 5. Paysure is niet schadeplichtig wegens een rechtmatige opschorting of beëindiging.

Artikel 29 – Gevolgen van beëindiging

- 1. Na beëindiging vervalt het gebruiksrecht van de Klant.
- 2. Paysure mag toegang tot het Account beëindigen nadat een redelijke export- of afwikkelperiode is geboden, tenzij onmiddellijke blokkering noodzakelijk is.
- 3. De Klant downloadt tijdig de gegevens die hij wettelijk of operationeel moet bewaren.
- 4. Paysure mag gegevens bewaren voor zover dit noodzakelijk is voor:
 - a. wettelijke bewaarplichten;
 - b. fraudepreventie;
 - c. geschillen en onderzoeken;
 - d. financiële administratie;
 - e. verplichtingen tegenover de Betaaldienstverlener.
- 5. Bepalingen die naar hun aard bedoeld zijn om voort te duren, blijven na beëindiging van kracht.

Artikel 30 – Wijziging van de algemene voorwaarden

- 1. Paysure mag deze algemene voorwaarden wijzigen.
- 2. Paysure informeert de Klant ten minste dertig dagen voor de ingangsdatum van een wezenlijke wijziging.
- 3. Een kortere termijn kan gelden wanneer de wijziging noodzakelijk is door:
 - a. wet- of regelgeving;
 - b. instructies van een toezichthouder;
 - c. voorwaarden van de Betaaldienstverlener;
 - d. een onmiddellijk beveiligings- of frauderisico.
- 4. Wanneer een wijziging de positie van de Klant wezenlijk nadelig beïnvloedt, mag de Klant de Overeenkomst voor de ingangsdatum van de wijziging opzeggen.
- 5. Voortgezet gebruik na de ingangsdatum geldt als aanvaarding, voor zover wettelijk toegestaan.

Artikel 31 – Overdracht en inschakeling van derden

- 1. Paysure mag voor de uitvoering derden inschakelen.
- 2. Paysure mag de Overeenkomst overdragen aan een gelieerde onderneming of rechtsopvolger.

3. De Klant verleent voor een dergelijke overdracht bij voorbaat medewerking.
4. De Klant mag de Overeenkomst of daaruit voortvloeiende rechten niet zonder schriftelijke toestemming van Paysure overdragen.
5. Paysure blijft verantwoordelijk voor eigen verplichtingen, behoudens voor zover een derde, zoals de Betaaldienstverlener, rechtstreeks verantwoordelijk is op grond van een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 32 – Klachten

1. Klachten over Paysure moeten zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen dertig dagen na ontdekking schriftelijk worden gemeld.
2. Een klacht bevat minimaal:
 - a. de naam van de Klant;
 - b. het betreffende Transactienummer;
 - c. een duidelijke omschrijving;
 - d. relevante documenten en bewijsstukken;
 - e. de gewenste oplossing.
3. Paysure bevestigt de ontvangst en behandelt de klacht binnen 14 dagen.
4. Klachten over betaling, KYC, blokkering of uitbetaling kunnen aan de Betaaldienstverlener worden doorgezonden.
5. Een klacht schort betalingsverplichtingen van de Klant niet op.

Artikel 33 – Bewijs en administratie

1. De elektronische administratie en loggegevens van Paysure leveren tussen Partijen dwingend bewijs op van de geregistreerde handelingen, behoudens door de Klant geleverd tegenbewijs.
2. De administratie van de Betaaldienstverlener is leidend voor ontvangen, aangehouden, terugbetaalde en uitbetaalde bedragen.
3. Elektronische communicatie, klikbevestigingen, tijdstempels, IP-adressen, accountlogs en systeemstatussen mogen als bewijs worden gebruikt.
4. De Klant bewaart zijn eigen overeenkomsten, controles en overdrachtdocumenten.

Artikel 34 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.
3. Geschillen worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Paysure statutair is gevestigd.
4. Paysure mag een geschil ook voorleggen aan een andere volgens de wet bevoegde rechter.
5. Partijen proberen een geschil eerst in goed overleg op te lossen.

Artikel 35 – Slotbepalingen

1. Wanneer een bepaling nietig, vernietigbaar of onafdwingbaar is, blijven de overige bepalingen geldig.
2. Partijen vervangen de ongeldige bepaling door een geldige bepaling die doel en strekking zoveel mogelijk benadert.

Q

3. Het niet direct uitoefenen van een recht houdt geen afstand van dat recht in.
4. Onder “schriftelijk” valt ook communicatie per e-mail of via het Account, tenzij uitdrukkelijk een ondertekend document wordt verlangd.
5. De Nederlandse tekst is leidend bij verschil met een vertaling.

Editie (01) NL – 12.12.2026