

# Aanvullende Voorwaarden – Terminals

## 1 Algemeen

- 1.1 Deze Aanvullende Voorwaarden zijn van toepassing op uw gebruik van Terminals die uit hoofde van de Overeenkomst worden geleverd. Wij zijn niet aansprakelijk voor kosten, schade of ongemak veroorzaakt door Terminals die niet onder de Overeenkomst vallen.
- 1.2 Elke Terminal wordt rechtstreeks door ons of via een Terminal-aanbieder aan u geleverd. Het gebruik van elke Terminal is onderworpen aan de Terminal-aanbiedervoorwaarden die door de Terminal-aanbieder worden opgelegd. U moet de Terminal-aanbiedervoorwaarden lezen voordat u een Terminal gebruikt. Door akkoord te gaan met deze Aanvullende Voorwaarden bevestigt u dat u alle relevante Terminal-aanbiedervoorwaarden heeft gelezen en geaccepteerd. U vindt een overzicht van alle toepasselijke Terminal-aanbiedervoorwaarden op [deze website](#). In geval van tegenstrijdigheid tussen deze Voorwaarden en de Terminal-aanbiedervoorwaarden, prevaleren altijd de Terminal-aanbiedervoorwaarden.

## 2 Toegang, installatie en activering

- 2.1 Elke Terminal die in de Merchantovereenkomst wordt gespecificeerd wordt door ons of de Terminal-aanbieder binnen de meegeedeelde (indicatieve) termijn aan u toegezonden. Het risico voor elke bestelde Terminal wordt door ons of de Terminal-aanbieder gedragen tot het moment van levering, vanaf welk moment dat risico op u overgaat.
- 2.2 Elke Terminal wordt bij u geïnstalleerd en/of geactiveerd door de Terminal-aanbieder of door uzelf, zoals wij of de Terminal-aanbieder aan u hebben meegeedeeld. Wij zijn niet aansprakelijk voor kosten en/of schade die u oploopt door de installatie van de ontvangen Terminals. Als u de ontvangen Terminals zelf moet installeren, krijgt u hiervoor instructies via de Documentatie of op een andere manier.
- 2.3 U dient elke ontvangen Terminal bij aflevering te inspecteren en eventuele schade en/of defecten binnen zeven dagen aan ons of de Terminal-aanbieder te melden. Als de ontvangen Terminals geen schade of defecten vertonen, verbindt u zich ertoe om ze zo snel mogelijk te installeren en te activeren.

## 3 Gebruik van de terminals

- 3.1 U moet de Vergoedingen voor elke Terminal betalen zoals beschreven in de Merchantovereenkomst.
- 3.2 U moet ervoor zorgen dat elke Terminal altijd wordt gebruikt in overeenstemming met de voorwaarden zoals uiteengezet in de Overeenkomst, de relevante Terminal-aanbiedervoorwaarden, de Toepasselijke Regelgeving en alle aanvullende instructies of richtlijnen die wij eventueel verstrekken. Elke Terminal mag uitsluitend worden gebruikt in verband met de producten en/of services die door uw onderneming aan uw Klanten worden aangeboden, door de rechtspersoon/rechtspersonen die uitdrukkelijk in de Merchantovereenkomst is/zijn vermeld, en uitsluitend binnen de territoriale grenzen van de Europese Unie, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Elke schending van dit artikel 3.2 geeft ons het recht om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te schorten en/of te beëindigen.
- 3.3 U bent als enige verantwoordelijk voor het correcte gebruik en onderhoud van elke Terminal. Zo dient u elke Terminal te beheren, bedienen en onderhouden via het (vooraf) op de Terminal (geïnstalleerde) besturingssysteem ('TMS'). U moet ook de nodige beveiligingen implementeren om ongeoorloofde toegang te voorkomen. Verder moet u zorgen voor een betrouwbare en snelle internetverbinding, voor een continue verbinding met de TMS en voor een voldoende opgeladen batterij, moet u onmiddellijk alle software-updates, patches of wijzigingen installeren zodra die beschikbaar zijn en moet u de Terminal tijdens uw standaard kantooruren in operationele staat houden. Als een Terminal een (elektronische) simkaart bevat, stemt u ermee in dat die alleen mag worden gebruikt in verband met onze Services en dat u die onder geen enkele omstandigheid mag verwijderen.

- 3.4 Een Terminal mag nooit oneigenlijk worden gebruikt. Oneigenlijk gebruik omvat het blootstellen van de Terminal aan extreme omstandigheden, het onbeheerd achterlaten van de Terminal, het aanbrengen van ongeoorloofde wijzigingen of aanpassingen aan de Terminal, pogingen om de Terminal zelf te repareren, het gebruik van niet-standaard of niet-compatibele verbruiksartikelen, accessoires of software in combinatie met de Terminal, en het ondernemen van enige andere actie waarvan redelijkerwijs verwacht kan worden dat die schade aan de Terminals kan veroorzaken of de levensduur ervan negatief kan beïnvloeden.
- 3.5 U mag de instellingen van elke Terminal aanpassen aan uw specifieke behoeften en voorkeuren. Zulke aanpassingen omvatten wijzigingen in taalinstellingen en schermconfiguraties. Verdere wijzigingen aan de software, firmware of hardware van een Terminal zijn echter strikt verboden.
- 3.6 Elke Terminal is bedoeld voor uw persoonlijk gebruik, hoewel u specifieke personen kunt aanwijzen om de Terminals namens u te bedienen. Gebruik door derden van een Terminal, als gevolg van overdracht, sublicentie, onderverhuur of (onder)leasing, is alleen toegestaan als dat is toegestaan krachtens de Terminal-aanbiedervoorwaarden en wij daarvoor vooraf schriftelijk toestemming hebben gegeven.
- 3.7 Wij behouden ons het recht voor om uw toegang tot een Terminal om geldige redenen te beperken, op te schorten of te beëindigen. Zulke redenen kunnen onder meer zijn: verlopen certificeringen, verzoeken of klachten van onze partners of Terminal-aanbieders of een schending van de Overeenkomst, Terminal-aanbiedervoorwaarden, Toepasselijke Regelgeving of onze instructies.

## Aankoop of huur van terminals

- 3.8 U heeft de mogelijkheid om Terminals te huren of te kopen, zoals gespecificeerd in de Merchantovereenkomst.
- 3.9 Als u ervoor kiest om een Terminal te huren, dient u een maandelijkse Vergoeding te betalen voor het gebruik ervan, naast eventuele eenmalige Vergoedingen voor installatie en activering, zoals gespecificeerd in de Merchantovereenkomst. Als een derde partij het eigendomsrecht van een Terminal opeist, moet u aan die partij meedelen dat wij of de Terminal-aanbieder de eigendomsrechten behouden. Wij en/of de Terminal-aanbieder kunnen, in bepaalde gevallen, bijvoorbeeld wanneer de certificering van een Terminal is verlopen, een gehuurde Terminal vervangen door apparaten met vergelijkbare functionaliteit. U kunt ons ook vragen om uw Terminal te vervangen. Voordat we bepalen of we een Terminal moeten vervangen, voeren we een inspectie uit. Als uit onze inspectie blijkt dat de Terminal defecten en/of schade vertoont doordat u hem hebt gebruikt op een manier die in strijd is met de Overeenkomst, kunnen wij u een vergoeding in rekening brengen voor het inspecteren en vervangen ervan. Wij kunnen een Terminal naar eigen goeddunken vervangen.
- 3.10 Als u ervoor kiest om een Terminal te kopen, moet u een eenmalige aanschafvergoeding betalen, naast een (periodieke of vaste) servicevergoeding, zoals gespecificeerd in de Merchantovereenkomst. Elke Terminal blijft onze eigendom of de eigendom van de Terminal-aanbieder totdat die volledig is betaald. Tenzij dat anders wordt vermeld in de Merchantovereenkomst of dat wordt voorgeschreven door de Toepasselijke regelgeving, zijn er geen garanties van toepassing op een gekochte Terminal. Als er een garantie wordt gegeven, is die altijd beperkt tot de fysieke componenten (hardware) van de Terminal.

## 4 Verplichtingen tegenover klanten

- 4.1 U moet uw Klanten eerlijke, duidelijke en niet-misleidende instructies en bijstand bieden over het correcte gebruik van elke Terminal. Daarnaast dient u ervoor te zorgen dat elke Klant onmiddellijk een bevestiging ontvangt van Transacties die succesvol via een Terminal zijn uitgevoerd. In dat verband moet u erop toezien dat elke Transactie goed is uitgevoerd en dat de Klant hiervan onmiddellijk een bevestiging ontvangt. Op verzoek van de Klant dient u een (elektronisch) ontvangstbewijs te verstrekken voor elke Transactie die via de Terminal wordt geïnitieerd.

## 5 Support en onderhoud

- 5.1 We bieden support tijdens kantooruren in Nederland om u op afstand te helpen bij problemen met het gebruik van een Terminal. Onze support is beperkt tot algemene vragen met betrekking tot uw Terminal. In sommige gevallen kan uw supportverzoek worden doorgestuurd naar de Terminal-aanbieders om gespecialiseerde bijstand te krijgen.
- 5.2 Als u verbeterde support wilt, zoals verhoogde beschikbaarheid, snellere reacties en/of oploosstijden, ondersteuning op locatie, gespecialiseerde probleemoplossing of premium serviceopties, kunnen aanvullende supportafspraken worden gemaakt met de Terminal-aanbieder. Zulke aanvullende support, met inbegrip van vergoedingen en respons-/oploosstijden, vallen onder de bepalingen van die afzonderlijke regelingen en onder de Voorwaarden van de Terminal-aanbieder.
- 5.3 Support, service en/of onderhoud (al dan niet onder een verstrekte garantie) omvatten (i) geen problemen, defecten of schade die ontstaan zijn doordat u een Terminal hebt gebruikt op een manier die in strijd is met de Overeenkomst en/of de Toepasselijke Regelgeving, en (ii) geen esthetische of cosmetische schade waardoor de operationele functionaliteit van een Terminal niet in het gedrang komt.

## 6 Beveiliging

- 6.1 Terminals moeten voldoen aan specifieke certificeringen, goedkeuringen en technische vereisten om een optimale functionaliteit en beveiliging te waarborgen en de integriteit van de via de Terminals geïnitieerde Transacties te handhaven. In dit verband verbindt u zich ertoe al het nodige te doen om de bovenvermelde certificeringen, goedkeuringen en technische vereisten te behalen en te behouden.
- 6.2 U dient de veiligheid en de integriteit van Betaalinstrumenten te handhaven. Dat betekent dat u zich moet onthouden van praktijken als skimming, het klonen van kaarten, het onderscheppen van gegevens en elke vorm van ongeoorloofde gegevensverzameling via een Terminal. Bovendien is het verboden om gegevens op een Betaalinstrument te wijzigen, aan te passen of te manipuleren. Dit betreft gevoelige informatie zoals rekeningnummers, vervaldata, beveiligingscodes en alle andere vertrouwelijke gegevens. Verder mag u geen gevoelige betaalkaartgegevens opslaan op de Terminal of op enig ander lokaal apparaat. U mag ook geen apparaten, apparatuur, software of methodologieën gebruiken voor het extraheren, vastleggen, repliceren, manipuleren, wijzigen of verkrijgen van onbevoegde toegang tot informatie in Betaalinstrumenten, tenzij zulke actie nodig is voor de Verwerking van Transacties.

## 7 Verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid

- 7.1 Wij hebben geen inzicht in of controle over uw gebruik van een Terminal of Transacties die via die Terminal worden verwerkt. Daarom aanvaardt u uitdrukkelijk als enige de aansprakelijkheid voor eventuele kosten en/of schade die voortvloeit uit uw gebruik van een Terminal. Deze kosten en/of schade kunnen bestaan uit, maar zijn niet beperkt tot, Chargebacks, compliance-gerelateerde kosten, downtime, winstderving, boetes, reputatieschade en operationele kosten. Bovendien vrijwaart u ons, in overeenstemming met de voorwaarden van de Overeenkomst, voor alle vorderingen, daaronder begrepen voor juridische kosten, die voortvloeien uit uw gebruik van de Terminal of uit uw onvermogen om die te gebruiken.
  - 7.2 Externe factoren, zoals schommelingen in netwerkconnectiviteit en stroomvoorziening en ongunstige weersomstandigheden, kunnen een nadelige invloed hebben op het functioneren van de Terminals. Die externe factoren kunnen leiden tot verminderde prestaties, verminderde dekking, verminderde betrouwbaarheid of zelfs volledige uitval van een Terminal. Wij zijn niet aansprakelijk voor kosten en/of schade in verband met zulke externe factoren.
  - 7.3 U bent als enige verantwoordelijk voor de naleving van de Overeenkomst en de Terminal-aanbiedervoorwaarden en bent bijgevolg aansprakelijk voor alle kosten en/of schade die wij maken of oplopen doordat u de Overeenkomst of de Terminal-aanbiedervoorwaarden niet naleeft.
-

## 8 Onregelmatigheden, fouten en inspecties

- 8.1 U dient de Terminals consequent te controleren op onregelmatigheden. Daarnaast moet u ten minste eenmaal om de twee werkdagen uitgebreide inspecties uitvoeren van Transactiebewijzen die via de Terminals zijn verwerkt.
- 8.2 In geval van (i) (materiële) schade, storingen, fouten, defecten, onregelmatigheden of andere (technische) abnormaliteiten, (ii) (enig vermoeden van) frauduleuze activiteiten, diefstal en/of verlies, (iii) wijzigingen in de gebruikte verbindingsmethode voor de Terminals (zoals wijzigingen in telefoonnummers, IP-adressen, etc.) en (iv) wijzigingen in de locatie waar een Terminal zich bevindt, dient u ons (en indien van toepassing de Terminal-aanbieder) binnen 24 uur schriftelijk op de hoogte te stellen. Bovendien moet u onmiddellijk maatregelen nemen om verdere kosten en/of schade te voorkomen.
- 8.3 U moet tijdig reageren op alle verzoeken, zoals verzoeken om informatie, van ons of de Terminal-aanbieder. Daarnaast behouden wij ons het recht voor om inspecties uit te voeren en reparaties en onderhoud te verrichten op de Terminals die aan u zijn geleverd. Om die activiteiten mogelijk te maken, moet u ons toegang verlenen tot uw bedrijfsruimten en uw Merchantsystemen. U dient alle relevante documentatie, materialen of andere relevante informatie onmiddellijk aan ons te verstrekken.

## 9 Looptijd en beëindiging

- 9.1 Deze Aanvullende Voorwaarden zijn van kracht vanaf de Ingangsdatum vermeld in de Merchantovereenkomst en blijven van kracht voor een initiële termijn van één jaar vanaf die datum. Vervolgens worden deze Aanvullende Voorwaarden automatisch verlengd voor opeenvolgende periodes van één jaar, tenzij ze door een van beide Partijen worden beëindigd. Een Partij kan deze Aanvullende Voorwaarden beëindigen, op voorwaarde dat ze een kennisgevingsperiode van ten minste één maand in acht neemt. Het is de Partijen toegestaan om af te wijken van dit artikel 9.1 in de Merchantovereenkomst.
- 9.2 Bij afloop of beëindiging van deze Aanvullende Voorwaarden en/of de Overeenkomst eindigt onmiddellijk uw recht om een Terminal te gebruiken. Zelfs na afloop of beëindiging kunt u nog steeds een verplichting hebben om de gespecificeerde Vergoedingen te betalen zoals uiteengezet in de Merchantovereenkomst als daarin een minimumtermijn is overeengekomen. Bovendien dient u de Terminals binnen dertig dagen in goede staat aan ons te retourneren. U bent verantwoordelijk voor alle gemaakte kosten en voor de risico's die gepaard gaan met het snel en veilig retourneren van de Terminals en moet zich strikt houden aan de verstrekte instructies. Bij het niet volgen van de voorgeschreven retourinstructies hebben wij het recht de Terminals in bezit te nemen.
- 9.3 Deze Aanvullende Voorwaarden verstrijken of eindigen automatisch op het moment dat de Terminal-aanbiedervoorwaarden verstrijken of eindigen.

---

### Contact

Maak vandaag nog een afspraak voor een gesprek met een Fiserv medewerker.

NL: +31 (0) 20 6 603 120  
contact.nl@fiserv.com

BE: 0800 711 88  
contact.be@fiserv.com

Fiserv stimuleert innovatie op het gebied van betalingen, verwerkingsdiensten, risico & compliance, klant- & kanaalbeheer en inzichten & optimalisatie. Onze oplossingen helpen klanten financiële diensten te leveren met enorme snelheid om de manier waarop mensen vandaag de dag leven en werken te verbeteren. Bezoek [fiserv.com](https://www.fiserv.com) voor meer informatie.