

Algemene Voorwaarden

Versie 2.0

1. DEFINITIES

- 1.1** In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:
- Batch:** uitbetaling aan Merchant van het Beschikbaar Saldo (dit is het Boeksaldo minus de door Merchant verschuldigde vergoedingen).
 - Beschikbaar saldo:** het voor Merchant beschikbare deel van het Boeksaldo.
 - Betaalmethode:** de wijze waarop klanten van Merchant kunnen betalen.
 - Boeksaldo:** het saldo van de ten behoeve van Merchant op de Derdengeldenrekening bijgeschreven derdengelden.
 - Chargeback:** terugvordering van het aankoopbedrag door Klant (alleen van toepassing bij PayPal en creditcard).
 - Derdengeldenrekening:** de door de Stichting beheerde bankrekening.
 - Dienst:** de op grond van de Overeenkomst door Sisow aangeboden diensten en oplossingen, waaronder de in de Overeenkomst gespecificeerde digitale betaalmethoden.
 - Financiële Instelling:** bank, creditcard maatschappij of betaalmethode eigenaar waarmee Sisow, Merchant of Klant een overeenkomst hebben gesloten tot gebruikmaking van door deze Financiële Instelling aangeboden betaalmethoden en/of tot het beheer van gelden.
 - Kantooruren:** iedere werkdag van 08:30 tot 17:00 uur.
 - Klant:** Afnemer van Merchant.
 - Meldingsformulier:** Meldingsformulier Wijzigingen Gegevens Merchant, het (elektronische) formulier waarmee Merchant wijzigingen van zijn gegevens dient door te geven aan Sisow.
 - Merchant:** wederpartij van Sisow bij de Overeenkomst.
 - MOI:** Melding Onterechte Incasso.
 - Partijen:** Sisow en Merchant.
 - Overeenkomst:** de tussen Sisow en Merchant gesloten Overeenkomst waarin onder meer gespecificeerd is welke betaaldiensten Sisow aan Merchant levert.
 - Preminder:** bericht dat door Sisow via SMS en/of e-mail aan Merchant en/of Klant wordt verstuurd.
 - Refund:** een (geheel of gedeeltelijke) retourbetaling van Merchant aan Klant.
 - Rolling Reserve:** het ter afdekking van Financiële risico's geblokkeerde bedrag van het Boeksaldo.
 - Sisow:** de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Sisow B.V., gevestigd te Helmond, in het Handelsregister ingeschreven onder nummer 52093328.
 - Sisow Gateway:** het geheel van hardware, software en andere toepassingen waarmee Transacties ter verwerking worden aangeboden aan Financiële Instellingen.
 - Stichting:** De Stichting Derdengelden Sisow, gevestigd te Helmond, in het Handelsregister ingeschreven onder nummer 52094383.
 - Transactie:** betalingsopdracht van Klant die door Sisow wordt verwerkt.
 - Valuta:** de als betaalmiddel gebruikte munteenheid.
 - Vergoedingen:** de door Merchant aan Sisow verschuldigde Vergoedingen voor de Dienst.
 - Werkdag:** Een dag, niet zijnde een zaterdag of een zondag en niet zijnde een algemeen erkende feestdag of daarmee gelijkgestelde dag als bedoeld in artikel 3 van de Algemene Termijnenwet en niet zijnde een "Bank Holiday".
- 1.2** Daar waar in de Algemene Voorwaarden sprake is van 'schriftelijk' wordt daaronder mede begrepen communicatie per e-mail, tenzij bepalingen van dwingend recht zich daartegen verzetten.

- 1.3 De definitie van woorden in enkelvoud omvat ook de meervoudsvorm daarvan en vice versa.
- 1.4 Kopjes en nummering van artikelen zijn uitsluitend bedoeld om verwijzing naar artikelen te vergemakkelijken en zullen de interpretatie van de betreffende artikelen niet beïnvloeden.

2. TOEPASSELIJKHEID ALGEMENE VOORWAARDEN

- 2.1 De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op en maken integraal deel uit van de Overeenkomst tussen Sisow en Merchant. Toepasselijkheid van Algemene Voorwaarden van Merchant of waarnaar Merchant verwijst, wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 2.2 Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts rechtsgeldig indien uitdrukkelijk en schriftelijk door Partijen aanvaard en in de Overeenkomst opgenomen.
- 2.3 Indien en voor zover enige bepaling van de Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven. Sisow zal alsdan de nietige of vernietigde bepalingen vervangen door geldige bepalingen, die zoveel mogelijk overeenkomen met het doel en de strekking van de nietige of vernietigbare bepalingen.
- 2.4 Sisow behoudt zich het recht voor de Algemene Voorwaarden aan te vullen, te wijzigen en/of te vervangen. Sisow zal Merchant hierover tenminste twee maanden voor de ingangsdatum van de gewijzigde Algemene Voorwaarden informeren door toezending per e-mail van de gewijzigde versie van de Algemene Voorwaarden. Indien Merchant niet instemt met deze wijzigingen, kan Merchant met inachtneming van een opzegtermijn van dertig dagen de Overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de ingangsdatum van de gewijzigde Algemene Voorwaarden. Indien Merchant de Overeenkomst niet of niet tijdig opzegt, wordt Merchant verondersteld de nieuwe Algemene Voorwaarden aanvaard te hebben. De bewijslast voor de (tijdige) ontvangst van de opzegging berust bij Merchant.
- 2.5 Sisow behoudt zich het recht voor om in uitzonderlijke gevallen waaronder maar niet beperkt tot wijziging van toepasselijke wet- en regelgeving, op last van de toezichthouder of het aan het licht komen van een materiële tekortkoming in de Algemene Voorwaarden, de termijn van twee maanden als bedoeld in artikel 2.4 te verkorten. In dat geval wordt de voor Merchant geldende opzegtermijn eveneens naar redelijkheid verkort.

3. ACCEPTATIE MERCHANT

- 3.1 Voorafgaand aan de totstandkoming van de Overeenkomst dient Merchant de door Sisow gehanteerde acceptatieprocedure succesvol te doorlopen, en, indien de aangeboden betaalmethode mede acceptatie door een Financiële Instelling vereist, tevens te voldoen aan de door de betreffende Financiële Instelling gestelde verplichtingen.
- 3.2 Sisow is gerechtigd acceptatie zonder opgave van redenen te weigeren.
- 3.3 De acceptatieprocedure wordt pas gestart indien en nadat Sisow de gevraagde gegevens en documenten integraal en binnen de daarvoor gestelde periode van Merchant heeft ontvangen.

- 3.4.** Merchant staat in voor de juistheid, volledigheid en goede ontvangst door Sisow van de gegevens en documenten. Sisow aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid ten aanzien van de door Merchant verstrekte informatie.
- 3.5.** De duur van de acceptatieprocedure is mede afhankelijk van de informatieverstrekking door Merchant en de verificatie en interpretatie van de aangeleverde gegevens door Sisow. Sisow streeft naar een vlot en succesvol verloop van de acceptatieprocedure, echter garandeert noch de acceptatie door Sisow en/of de Financiële Instelling noch een tijdsbestek waarbinnen de acceptatieprocedure zal zijn afgerond.
- 3.6.** In geval van niet-acceptatie door Sisow en/of Financiële Instelling of indien de Financiële Instelling een betaalmethode niet langer aan Merchant wil aanbieden, zal Sisow Merchant hierover per e-mail informeren.

4. TOTSTANDKOMING, DUUR EN BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

- 4.1.** Na het succesvol doorlopen van de acceptatieprocedure komt de Overeenkomst tot stand door ondertekening van de Overeenkomst door Partijen.
- 4.2.** De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd vanaf de datum van ondertekening daarvan, tenzij anders overeengekomen.
- 4.3.** Elk der partijen is gerechtigd de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van dertig kalenderdagen.
- 4.4.** Elk der partijen is, onverminderd het elders in de Algemene Voorwaarden bepaalde, gerechtigd de Overeenkomst na voorafgaande schriftelijke ingebrekestelling waarin aan de andere Partij, een redelijke termijn wordt gegeven zijn verplichtingen uit de Overeenkomst of Algemene Voorwaarden alsnog deugdelijk na te komen, geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien de andere partij binnen de gestelde redelijke termijn nalaat alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen.
- 4.5.** Elk der Partijen is gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden in geval (de onderneming van) de andere Partij:
 - surseance van betaling is verleend;
 - failliet wordt verklaard dan wel daartoe een aanvraag is ingediend;
 - haar activiteiten, al dan niet na liquidatie, beëindigt.
- 4.6.** Sisow is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang zonder dat daartoe (voorafgaande) ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst is vereist en zonder ontstaan van enige aansprakelijkheid voor schade en onverminderd het recht van Sisow op vergoeding van schade, gederfde winst en interest, geheel of gedeeltelijk te ontbinden:
 - indien Merchant enige op hem rustende verplichting voortvloeiend uit de Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden of regels of instructies van Sisow niet nakomt;
 - indien de Merchant een natuurlijke persoon is, in geval van onderbewindstelling, ondercuratelestelling of overlijden van de Merchant;
 - indien Merchant, klaarblijkelijk of vermoedelijk, goederen en/of diensten aanbiedt waarvan het bestaan, aanbieden, verhandelen, in bezit hebben of gebruik volgens de

wet strafbaar is, strijdig is met geldende wet- en regelgeving en/of strijdig is met het door Sisow gehanteerde acceptatiebeleid;

- indien Merchant de Sisow Gateway misbruikt of onrechtmatig gebruikt;
- indien door een handelen of nalaten van Merchant schade aan de reputatie of het merk van Sisow wordt of dreigt te worden toegebracht;
- indien sprake is van een overmachtssituatie aan de zijde van Sisow.

4.7. Indien er zich aan de zijde van Merchant omstandigheden als bedoeld in artikel 4.5 of omstandigheden als bedoeld in artikel 4.6 voordoen dan wel indien Merchant binnen een periode van zes maanden ondanks rappelleren door Sisow geen enkele Transactie heeft verricht dan wel indien Merchant naar oordeel van Sisow geen adequate klachtenprocedure hanteert, is Sisow gerechtigd om:

- Merchant de toegang tot en het gebruik van Sisow Gateway en de daarmee verband houdende Dienst geheel of gedeeltelijk te ontzeggen en het gebruikersaccount van Merchant te deactiveren, buiten gebruik te stellen en/of het gebruik daarvan te beperken;
- nog niet uitgevoerde Transacties op te schorten;
- al uitgevoerde Transacties ongedaan te maken;
- de verplichtingen van Sisow voortvloeiend uit de Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden op te schorten, zulks onverlet alle rechten en bevoegdheden van Sisow.

4.8. Indien de Overeenkomst op grond van dit artikel wordt beëindigd, zullen de reeds door Sisow geleverde Diensten en de daarmee samenhangende verplichting van Merchant tot betaling van Vergoedingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Merchant bewijst dat Sisow ten aanzien van die Diensten in verzuim is. Door Merchant verschuldigde Vergoedingen zijn alsdan direct opeisbaar.

4.9. Bij beëindiging van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, vervalt het recht van Merchant tot toegang en gebruik van de Sisow Gateway van rechtswege.

5. TOEGANG TOT EN GEBRUIK VAN DE SISOW GATEWAY EN DE DAARMEE SAMENHANGENDE DIENST

5.1. Na totstandkoming van de Overeenkomst verleent Sisow Merchant toegang tot en een niet exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht op de Sisow Gateway.

5.2. Merchant is verantwoordelijk voor het tot stand brengen van de hiertoe vereiste koppeling van zijn systemen en de Sisow Gateway. De hiermee samenhangende, door Merchant uit te voeren of uitgevoerde werkzaamheden zijn voor rekening en risico van Merchant. Desgevraagd is Sisow bereid tegen een vergoeding Merchant te ondersteunen bij het tot stand brengen van de koppeling. Eerst na correcte koppeling zal Merchant gebruik kunnen maken van de Dienst.

5.3. De door Sisow ontwikkelde applicaties en software zijn uitsluitend geschikt voor standaard-toepassingen.

5.4. Sisow is bevoegd de (technische) eigenschappen van de Sisow Gateway te wijzigen. Indien en voor zover dit gevolgen heeft voor de (wijze van) toegang en/of gebruik door Merchant van Sisow Gateway zal Sisow Merchant hieromtrent tijdig en adequaat informeren.

- 5.5.** Sisow aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor enige schade die het gevolg is van of verband houdt met gebruik, zoals maar niet beperkt tot het niet, niet volledig en/of niet tijdig kunnen gebruiken, van Sisow Gateway en de daarmee samenhangende diensten door Merchant.

6. RELATIE MET KLANT, FINANCIËLE INSTELLING EN ANDERE DERDE

- 6.1.** De Overeenkomst en Algemene Voorwaarden hebben uitsluitend betrekking op de rechtsbetrekking tussen Sisow en Merchant. Sisow is uitdrukkelijk geen partij bij afspraken tussen Merchant enerzijds en Klant, Financiële Instelling of andere derde anderzijds.
- 6.2.** Sisow is jegens Merchant niet aansprakelijk voor (rechts)handelingen van Klant, Financiële Instelling of andere derde of tekortkomingen in de nakoming van verbintenissen door de Klant, Financiële Instelling of andere derde.
- 6.3.** Merchant zal Sisow schadeloos stellen en vrijwaren van alle vorderingen van Klant, Financiële Instelling en andere derde:
- die verband houden met de uitvoering van de Overeenkomst, zoals maar niet uitsluitend het gebruik, een (tijdelijke) buiten- of beperkte gebruikstelling van de Sisow Gateway of de stopzetting van een door een Financiële Instelling verleende betaaldienst;
 - die geen verband houden met de uitvoering van de Overeenkomst en het gevolg zijn van een handelen of nalaten van Merchant, zoals maar niet uitsluitend vorderingen wegens niet leveren van goederen of diensten aan Klant.

7. VERPLICHTINGEN MERCHANT

- 7.1.** Merchant is verplicht alle door Sisow gevraagde informatie en documenten te verstrekken, waaronder maar niet beperkt tot de in het kader van de anti-witwaswetgeving of andere wet- en regelgeving benodigde gegevens en documenten, en is verplicht ervoor te zorgen dat deze informatie juist, volledig en op rechtmatige wijze is verkregen en verwerkt.
- 7.2.** Merchant verplicht zich (aanvullende) gegevens, informatie en documenten aan Sisow te verstrekken met behulp van het Meldingsformulier, zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen tien werkdagen nadat enige wettelijke regeling, (wijziging van) het risicoprofiel van Merchant of andere wijzigingen als vermeld in het genoemde Meldingsformulier daartoe aanleiding geven.
- 7.3.** Merchant garandeert aan Sisow dat:
- hij geen goederen en/of diensten aanbiedt waarvan het bestaan, aanbieden, verhandelen, in bezit hebben en/of gebruik strafbaar is, strijdig is met geldende wet- en regelgeving, en of strijdig is met het door Sisow gehanteerde acceptatiebeleid;
 - hij zijn verplichtingen jegens de Klant nakomt;
 - hij zich houdt aan de wet- en regelgeving, zoals maar niet beperkt tot de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Wet Koop op Afstand.
 - hij geen overeenkomsten met Klant sluit, die nietig of vernietigbaar zijn, onbetamelijk, frauduleus of anderszins onverenigbaar zijn met de goede zeden, openbare orde of behoorlijk handelsverkeer, dan wel in strijd zijn met het acceptatiebeleid van Sisow.

- hij zich onthoudt van activiteiten welke schade kunnen toebrengen aan de reputatie en/of het merk van Sisow.
- 7.4. Merchant draagt voor eigen rekening en risico zorg voor de ongestoorde beschikbaarheid en het naar behoren functioneren en beveiligen van zijn website en de koppeling van zijn systemen met de Sisow Gateway.
 - 7.5. Merchant beheert zijn aansluiting op de Sisow Gateway onder zijn uitsluitende verantwoordelijkheid. Merchant erkent en is zich bewust van de risico's verbonden aan het gebruik van internet, e-mail en Betaaldiensten.
 - 7.6. Merchant is verplicht de door Sisow gestelde instructies en voorschriften steeds en volledig na te komen, waaronder maar niet beperkt tot de instructies en voorschriften gesteld ten aanzien van toegang en gebruik van de Sisow Gateway.
 - 7.7. Het is Merchant nadrukkelijk niet toegestaan om de normale werking van en de toegang tot de Sisow Gateway te verstoren, de integriteit daarvan te schenden, te beperken of anderszins te beïnvloeden, beveiligingen te verwijderen of te ontwijken.
 - 7.8. Merchant garandeert dat (de inhoud van) zijn website voldoet aan de te zake geldende wet- en regelgeving.
 - 7.9. Merchant beschikt voor Klanten over een adequate klachtenprocedure en dient bij klachten van Klanten overeenkomstig artikel 13 te handelen.
 - 7.10. Merchant zal geen misbruik van de Dienst of Sisow Gateway maken en vrijwaart Sisow van dergelijk misbruik door werknemers of enig andere derde die betrokken is bij de activiteiten van Merchant.

8. VERPLICHTINGEN SISOW

- 8.1. Sisow heeft, uit hoofde van haar vergunning als betaaldienstverlener, verplichtingen ten aanzien van informatieverstrekking en handelt in overeenstemming met deze verplichtingen, wat onder meer inhoudt dat op Sisow een inspanningsverplichting rust ten aanzien van:
 - het operationeel beschikbaar houden van de digitale infrastructuur voor de Merchant;
 - het voorzien van de Merchant van recente versies van deugdelijke applicaties, updates, patches en het herstellen van fouten in de digitale infrastructuur van Sisow, een en ander voor zover dit in redelijkheid van Sisow mag worden verwacht;
 - het voorzien van de Merchant van notificaties over updates en Preminders;
 - het verlenen aan Merchant van adequate hulp bij het gebruik van applicaties en het beschikbaar hebben van een helpdesk binnen Kantooruren;
 - het integer en zorgvuldig omgaan met persoonlijke gegevens, informatie en documenten;
 - de veilige opslag van gegevens;
 - het in acht nemen van in het maatschappelijk verkeer gangbare normen van beveiliging voor de digitale infrastructuur van Sisow;
 - de correcte behandeling en verwerking van klachten betreffende de dienstverlening aan Merchant;
 - het bij storingen, onderhoud of andere oorzaken van niet-beschikbaarheid van

- diensten tijdig en duidelijk informeren van Merchant over de aard en de verwachte duur van de buitengebruikstelling van de Dienst;
- de Sisow Gateway en haar rubrieken zoveel mogelijk beschikbaar en bereikbaar te houden;
 - Sisow is niet verantwoordelijk voor en aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid ten aanzien van de informatieverstrekking van of afwikkeling van transacties door Financiële Instellingen ten behoeve van Merchant en/of Klant.

8.2. Indien Sisow genoodzaakt is de Sisow Gateway of enige applicatie tijdelijk buiten gebruik te stellen, zal Sisow dat zoveel mogelijk buiten Kantooruren doen. Sisow aanvaardt geen aansprakelijkheid voor een eventuele schade die uit deze buitengebruikstelling voor Merchant en/of Klant voortvloeit.

9. STICHTING DERDENGELDEN SISOW

- 9.1.** De Stichting treedt op als onafhankelijk bewaarder van derdengelden en onafhankelijk beheerder van de Derdengeldenrekening.
- 9.2.** Merchant verleent door het aangaan van de Overeenkomst de Stichting de machtiging tot het exclusieve beheer van het Boeksaldo van Merchant en de machtiging tot de door Merchant aan Sisow verschuldigde Vergoedingen te incasseren.
- 9.3.** De Stichting neemt bij de uitoefening van haar taken de nodige zorgvuldigheid in acht en houdt naar beste vermogen rekening met gerechtvaardigde belangen van Merchant en Klant.
- 9.4.** Sisow en de Stichting zijn hoofdelijk schuldeiser overeenkomstig artikel 6.16 BW ter zake van de Vergoedingen en zijn uitdrukkelijk gerechtigd om de Vergoedingen in te houden op het Boeksaldo van Merchant.
- 9.5.** Merchant zal onterecht ontvangen gelden op eerste verzoek van Sisow of de Stichting daartoe terugstorten op de Derdengeldenrekening.
- 9.6.** Merchant zal geen debetstand hebben op zijn Boeksaldo. Doet deze situatie zich evenwel toch voor, dan dient Merchant het debetsaldo terstond aan te zuiveren en verkrijgt de Stichting een direct opeisbare vordering ter hoogte van deze debetstand.
- 9.7.** Ter afdekking van financiële risico's verbonden aan de geleverde Dienst waaronder maar niet beperkt tot Refunds, Chargebacks, storneringen, MOI's en debetstanden Boeksaldo, is Sisow, indien en steeds als het door Sisow vastgestelde risicoprofiel daartoe aanleiding geeft, gerechtigd tot het instellen en periodiek aanpassen van een Rolling Reserve. De Rolling Reserve bedraagt ofwel een percentage van de omzet ofwel een vast bedrag en wordt aangehouden gedurende een periode van een aantal maanden, zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst.
- 9.8.** De Rolling Reserve wordt uiterlijk drie maanden na beëindiging van de Overeenkomst aan Merchant uitbetaald.
- 9.9.** Merchant maakt geen aanspraak op rentevergoeding over het Boeksaldo en/of de Rolling Reserve.

10. TRANSACTIES

- 10.1.** Aan elke transactie dient een rechtsgeldige overeenkomst tussen Merchant en Klant ten grondslag te liggen die toelaat dat de betaling via Sisow plaatsvindt.
- 10.2.** Sisow kan, al dan niet in opdracht van een Financiële Instelling, de verwerking van een Transactie weigeren indien klaarblijkelijk of vermoedelijk sprake is van:
- onregelmatigheden of fraude dan wel uitvoering van de Transactie anderszins in strijd is met wet- en regelgeving;
 - onbedoelde dubbele Transactie of fouten in de Transactie bijvoorbeeld als gevolg van storingen;
 - misbruik van de Sisow Gateway;
 - aantasting van de Rolling Reserve door de Transactie;
 - Chargeback;
 - een andere dringende en gegronde reden die zich hiertegen verzet.
- 10.3.** Een niet-toegestane betalingstransactie wordt, voor zover nog niet uitbetaald, ongedaan gemaakt.
- 10.4.** Sisow is nimmer verantwoordelijk voor en aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor niet-betaling door Klant en de kosten die Merchant moet maken om gelden alsnog bij Klant op te eisen.

11. CHARGEBACKS EN REFUNDS

- 11.1.** Merchant wordt zo spoedig mogelijk door Sisow per e-mail op de hoogte gesteld van Chargebacks en Refunds.
- 11.2.** Chargebacks en Refunds worden ongeacht de juistheid ervan, verrekend met gelden die Merchant tegoed heeft van Sisow.
- 11.3.** Sisow is nimmer verantwoordelijk voor en aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor Chargebacks en Refunds.

12. VERGOEDINGEN

- 12.1.** Merchant is aan Sisow de geldende vergoeding verschuldigd voor de door de Merchant geselecteerde betaalmethode(n) en Batches en Refunds. Indien een Financiële Instelling bij Sisow kosten voor MOI in rekening brengt, worden deze kosten door Sisow doorberekend aan Merchant.
- 12.2.** Sisow zal de verschuldigde vergoeding berekend per Transactie verrekenen per Batch.
- 12.3.** Sisow behoudt zich het recht voor om de Vergoedingen maximaal tweemaal per jaar aan te passen. Sisow zal Merchant tenminste een maand voor de ingangsdatum van de aangepaste Vergoedingen hierover per e-mail informeren. Indien Merchant niet instemt met de aanpassing, kan Merchant binnen tien werkdagen na de datum waarop Sisow de nieuwe Vergoedingen heeft verstuurd de Overeenkomst opzeggen tegen de datum waarop de aangepaste Vergoedingen in werking treden. Bewijslast voor de ontvangst door Sisow van

een dergelijke kennisgeving ligt bij Merchant. Als de termijn van tien dagen is verstreken, wordt de Merchant verondersteld de aangepaste Vergoedingen aanvaard te hebben.

13. KLACHTENPROCEDURE

- 13.1.** Merchant dient zorgvuldig om te gaan met serieuze klachten van Klant of andere derde. E-mails van Klanten aan Merchant dienen uiterlijk binnen vijf werkdagen beantwoord te worden en telefonische vragen en klachten dienen ordentelijk afgehandeld te worden.
- 13.2.** Indien Merchant vragen of klachten van Klanten niet adequaat afhandelt, heeft Sisow het recht overeenkomstig artikel 4.7 de aangeboden diensten of gebruikersrechten van Merchant op te schorten, buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken.
- 13.3.** Sisow zal Merchant terstond in kennis stellen van klachten van Klanten of andere derden die Sisow ontvangt, tenzij zulks in redelijkheid niet van Sisow kan worden verwacht vanwege bijvoorbeeld de ernst van een klacht of het vermoeden van niet-naleving van de in artikel 8 bedoelde wet- en regelgeving.
- 13.4.** Sisow zal klachten over en misstanden omtrent Merchant melden bij de betrokken Betaalmethode Eigenaar.
- 13.5.** Indien naar oordeel van Sisow Klanten zich structureel bij Sisow melden met vragen of klachten over Merchant en Merchant deze vragen of klachten onvoldoende adequaat afhandelt, behoudt Sisow zich het recht voor de Merchant € 50,00 per binnengekomen klacht in rekening te brengen. De kennisgeving daarvan door Sisow aan Merchant geschiedt schriftelijk.

14. GEHEIMHOUDING

- 14.1.** Partijen verplichten zich met betrekking tot alle aan hen in het kader van de Overeenkomst op welke wijze dan ook geopenbaarde informatie waarvan Partijen weten, behoren te weten of vermoeden dat deze een geheim of vertrouwelijk karakter heeft, zoals maar niet uitsluitend informatie betreffende de organisatie, bedrijfsvoering, financiële en technische zaken, inhoud, oorsprong en bestemming van transacties, strikt vertrouwelijk behandelen, op passende wijze beveiligen en niet aan derden bekendmaken.
- 14.2.** Partijen leggen deze geheimhoudingsverplichting op aan en zijn verantwoordelijk voor de naleving daarvan door hun werknemers en derden die op enigerlei wijze zijn betrokken bij hun activiteiten of de uitvoering van de Overeenkomst.
- 14.3.** De geheimhoudingsverplichting is niet van toepassing op informatie die:
 - onderdeel is (geworden) van het publieke domein;
 - rechtmatig is verkregen van een derde die niet gebonden is door een soortgelijke geheimhoudingsverplichting;
 - met toestemming van de andere partij is vrijgegeven;
 - op grond van wet- of regelgeving of op last van een bevoegde autoriteit door Partij verplicht verstrekt dient te worden.

- 14.4.** De geheimhoudingsverplichting duurt voort tot in elk geval 3 jaar na het einde van de overeenkomst.

15. PERSOONSgegevens

- 15.1.** Bij de uitvoering van de Overeenkomst verwerken Partijen persoonsgegevens van Klanten. Elke Partij kwalificeert als verantwoordelijke van deze persoonsgegevens voor zover de Partij die voor eigen doeleinden en met eigen middelen verwerkt.
- 15.2.** Elke Partij garandeert dat zij de persoonsgegevens van Klanten zal verwerken in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens en passende beveiligingsmaatregelen zal nemen ter bescherming van de persoonsgegevens tegen verlies of onrechtmatige verwerking in welke vorm dan ook.
- 15.3.** Merchant zal ervoor zorgdragen dat iedere Klant, voor zover nodig, toestemming heeft verleend voor het verstrekken van persoonsgegevens aan Sisow ten behoeve van het verwerken van de Transactie.
- 15.4.** Sisow staat ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens onder nummer M1467297.

16. INTELLECTUELE EIGENDOM

- 16.1.** Alle rechten van intellectuele eigendom op alle via de Sisow Gateway aangeboden software, technieken, producten, methoden, documentatie en informatie e.d. berusten uitsluitend bij Sisow of diens licentiegevers. Merchant verkrijgt uitsluitend de niet-exclusieve en niet-overdraagbare gebruiksrechten voor zover dat noodzakelijk is voor het in de Overeenkomst en Algemene Voorwaarden overeengekomen gebruik. Het is Merchant niet toegestaan een sublicentie aan een derde te verstrekken.
- 16.2.** Het is Merchant niet toegestaan aanduidingen waarop intellectuele eigendomsrechten rusten, zoals maar niet beperkt tot logo's, (beeld) merken en handelsnamen die verwijzen naar Sisow of een Financiële Instelling, te verwijderen of te wijzigen.
- 16.3.** Door het aangaan van de Overeenkomst verleent Merchant aan Sisow toestemming tot vermelding van zijn handelsnaam en/of bedrijfslogo op de website van Sisow.

17. AANSPRAKELIJKHEID

- 17.1.** Tenzij anders bepaald ontstaat aansprakelijkheid van Sisow wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst slechts indien Merchant Sisow schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld en Sisow ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen.
- 17.2.** Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Merchant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Sisow meldt, doch uiterlijk binnen een maand nadat Merchant met de schade bekend is geworden en/of

redelijkerwijs bekend had moeten worden.

- 17.3.** De totale aansprakelijkheid van Sisow jegens Merchant, uit welke hoofde dan ook, is beperkt tot een vergoeding van directe schade.
- 17.4.** Aansprakelijkheid van Sisow voor indirecte- of gevolgschade uit welke hoofde dan ook, zoals maar niet beperkt tot gedeerde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van Klanten, vermindering of verlies van data, en verlies van gegevens is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 17.5.** Indien Sisow aansprakelijk is voor enige niet, niet juiste of niet tijdig uitgevoerde Transacties, is het bedrag waarvoor Sisow aansprakelijk is beperkt tot het renteverlies met een maximum van € 100,-.
- 17.6.** De totale aansprakelijkheid van Sisow is te allen tijde beperkt tot een bedrag van maximaal € 250,- per incident en per jaar.
- 17.7.** De in dit artikel vermelde beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid gelden niet indien en voor zover de schade een gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Sisow of van een tot de bedrijfsleiding van Sisow behorende persoon.

18. OVERMACHT

- 18.1.** Geen van de Partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.
- 18.2.** Van overmacht aan de zijde van Sisow is sprake als Sisow door een externe omstandigheid de nakoming van haar verplichtingen jegens de Merchant geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van zodanige verplichtingen in redelijkheid niet van Sisow kan worden verlangd, ongeacht of die omstandigheid ten tijden van het sluiten van de overeenkomst te voorzien was. Tot die omstandigheid wordt in elk geval maar niet uitsluitend gerekend:
 - van overheidswege opgelegde verplichtingen die consequenties hebben voor het verstrekken voor de door Sisow te leveren diensten;
 - gebrekkigheid van zaken, apparatuur, software en digitale infrastructuur van derden waarvan het gebruik noodzakelijk is voor de door Sisow te leveren Dienst;
 - tekortkoming van toeleveranciers van Sisow of van andere derden, zoals bijvoorbeeld internet providers en telecom operators, van wiens diensten Sisow mede afhankelijk is voor de uitvoering van haar verplichtingen;
 - storingen van internet-, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten of andere (digitale) infrastructuur;
 - uitval van de elektriciteitsvoorziening;
 - werkbezetting;
 - staking;
 - niet-beschikbaarheid van één of meer onontbeerlijke personeelsleden;
 - brand en wateroverlast;
 - oorlog;
 - extreme weersomstandigheden en natuurrampen;
 - externe ongeregeldeheden.

- 18.3.** Wanneer de overmachtssituatie langer dan veertien dagen heeft geduurd, dan wel bij voorbaat vaststaat dat de overmachtssituatie tenminste veertien dagen zal duren, hebben Partijen het recht om de overeenkomst te ontbinden.
- 18.4.** Indien Sisow bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is Sisow bevoegd de reeds geleverde respectievelijk het leverbare deel van de dienst afzonderlijk te factureren en is de Merchant gehouden deze factuur te voldoen als betref het een afzonderlijke overeenkomst.

19. RECLAMATIES

- 19.1.** Indien Merchant constateert dat er (vermoedelijk) fouten of gebreken zijn opgetreden in de door Sisow verrichte Dienst of dat Sisow op andere wijze in verzuim is, dient Merchant Sisow uiterlijk binnen 30 kalenderdagen na ontdekking van de fout, het gebrek of het verzuim schriftelijk in gebreke te stellen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Sisow in staat gesteld wordt adequaat te reageren.
- 19.2.** Reclamatie schort de betalingsverplichting van Merchant niet op. Sisow is niet gehouden een reclamatie in behandeling te nemen zolang de Merchant enige factuur onbetaald laat.

20. VALUTA

- 20.1.** Indien Merchant betalingen accepteert in een andere Valuta dan waarin Merchant uitbetaald zal worden, zal Sisow de bedragen uitbetalen in de uitbetaalvaluta van de Financiële Instelling. Merchant kan Sisow niet aanspreken op de gehanteerde wisselkoers.

21. TOEPASSELIJK RECHT EN FORUMKEUZE

- 21.1.** Op de Overeenkomst tussen Sisow en Merchant en al hetgeen daaruit voortvloeit is Nederlands recht van toepassing.
- 21.2.** De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.
- 21.3.** Ieder geschil betreffende de totstandkoming, uitleg of uitvoering dan wel enig ander aspect van de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden zal in eerste aanleg worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement 's-Hertogenbosch.

22. SLOTBEPALINGEN

- 22.1.** Sisow en de Stichting zijn gerechtigd om bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik te maken van de diensten van derden.
- 22.2.** De door Sisow, de Stichting of door hen ingeschakelde derden bewaarde gegevens met betrekking tot (de uitvoering van) de Overeenkomst strekken tegenover Merchant tot

volledig bewijs, behoudens door Merchant geleverd tegenbewijs.

- 22.3.** Alle belastingen die ter zake van de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarde verschuldigd zijn of in de toekomst nog geheven mochten worden, komen voor rekening van Merchant.
- 22.4.** Sisow heeft het recht om de rechtsverhouding(en) met Merchant die voortvloeit uit de Overeenkomst aan een derde over te dragen. Door het aangaan van de overeenkomst verleent Merchant bij voorbaat onvoorwaardelijk en onherroepelijk toestemming hiertoe.