



Allgemeine Geschäftsbedingungen CCV 2020

CCV Group B.V.

www.ccv.eu

let's make
payment
happen



Allgemeine Geschäftsbedingungen CCV 2020

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) umfassen allgemeine Bestimmungen, die auf alle Produkte und Dienste anwendbar sind, und spezifischere Bestimmungen, die nur für bestimmte Produkte und Dienste gelten.

Inhaltsverzeichnis

A.	ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN	4
1.	Begriffsbestimmungen	4
2.	Geltungsbereich	6
3.	Zustandekommen eines Vertrages	6
4.	Die Art und Weise, wie CCV den Vertrag zur Ausführung bringt	7
5.	Vorübergehende Außerbetriebsetzung	7
6.	Garantie	8
7.	Dauer, Beendigung und Folgen des Vertrages	8
8.	Datenänderung und Umzüge des Kunden	9
9.	Vergütungen und Zahlungsart	9
10.	Haftung	10
11.	Höhere Gewalt	10
12.	Geistiges Eigentum, Nutzungsrechte für Produkte und Dienste sowie Schadloshaltung	11
13.	Marketingbotschaften	11
14.	Geheimhaltung	11
15.	Nutzung Einlogdaten und Token	12
16.	Datenschutz/Verarbeitung von personenbezogene Daten	12
17.	Aufzeichnungen, Aufbewahrungsfristen und Beweise	14
18.	Anwendbares Recht und Konfliktbeilegung	14
19.	Sonstige Allgemeine Bestimmungen	14
B.	SONDERBESTIMMUNGEN FÜR PRODUKTE UND DIENSTE	14
20.	Kauf und Verkauf von Produkten	14
21.	Miete und Vermietung von Produkten	14
22.	Installation	15
23.	Verpflichtungen des Kunden	15
C.	SONDERBESTIMMUNGEN FÜR SOFTWARE	16
24.	Nutzung von Software	16
25.	Verfügbarkeit und Funktion der Software	16
D.	SONDERBESTIMMUNGEN FÜR DIE UNTERSTÜTZUNG	16
26.	Servicevertrag	16
27.	Support	17
28.	Wartung	17
29.	Verpflichtungen des Kunden	17
E.	SONDERBESTIMMUNGEN FÜR DATENVERBINDUNGEN	18
30.	Mobile und feste Datenverbindungen	18
31.	Verpflichtungen des Kunden	18
F.	SONDERBESTIMMUNGEN IN BEZUG AUF ZAHLUNGSDIENSTE	19
32.	Erteilung von Zahlungsdiensten	19
33.	Aussetzung der Zahlungsdienstleistung	20
34.	Störungen, Dringlichkeitsmaßnahmen und Inspektionen	21
35.	Weiterleitung der Zahlungen	21
36.	Depot	22

37.	Chargebacks und Refund.....	22
38.	Verpflichtungen des Kunden.....	23
39.	Haftung.....	25
40.	Kündigung und Auflösung.....	26
41.	Ausschluss gesetzlicher Bestimmungen.....	26

A. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

1. Begriffsbestimmungen

- 1.1. Accountinhaber: eine Person (Konsument oder Unternehmer), die für die vom Kunden (Ladenbesitzer oder Webshop) angebotenen Produkte und/oder Dienste mit Anwendung einer dem Accountinhaber zugewiesenen Zahlungsmethode bezahlen möchte.
- 1.2. Acquirer: die Einrichtung, die, gegebenenfalls durch Vermittlung von CCV, elektronische Zahlungen für Kunden in Empfang nimmt und abwickelt, indem sie den Issuer des Accountinhabers um Bestätigung von Autorisationsanfragen bittet.
- 1.3. Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB): diese Geschäftsbedingungen (sowohl die allgemeinen Bestimmungen in Abschnitt A. als auch die spezifischen Bestimmungen in den Abschnitten B. bis einschließlich F.).
- 1.4. Autorisierung oder Autorisierungsanfrage: das Verfahren, bei dem ein Accountinhaber (oder der Kunde im Namen des Accountinhabers) die Zustimmung zur Anwendung einer Zahlungsmethode zum Erwerb von Produkten und/oder Diensten des Kunden erbittet.
- 1.5. Bankkonto: die vom Kunden angegebene geschäftliche IBAN-Nummer, auf die CCV empfangene Zahlungen weiterüberweist.
- 1.6. Beaufsichtiger: eine Instanz, die auf gesetzlicher Grundlage CCV beaufsichtigt, wie zum Beispiel Autoriteit Consument en Markt (ACM), die Autoriteit Financiële Markten (AFM), Autoriteit Persoonsgegevens (AP), De Nederlandsche Bank (DNB), aber auch ausländische Beaufsichtigende, wie die Nationale Bank van België und das deutsche BaFin.
- 1.7. Bezahlautomat: ein von CCV zugelassenes Gerät innerhalb der Landesgrenzen des Landes, in dem sie aktiv ist, das minimal zum Verrichten von Transaktionen und/oder Transaktionen zur Rückerstattung von mit Geldkarte vorgenommenen Zahlungen bestimmt ist.
- 1.8. CCV: (alle Konzerngesellschaften von) CCV Group B.V.
- 1.9. Chargeback: eine Transaktion, die mit Erfolg auf Antrag des Accountinhabers oder des Issuers gemäß den relevanten Scheme Rules zurückgefordert wird und die in einer Annullierung einer Transaktion resultiert, für die ein Kunde bezahlt wurde oder hätte bezahlt werden müssen. Wenn ein Chargeback für eine Transaktion stattfindet, die bereits zwischen dem Kunden und CCV abgewickelt wurde, dann resultiert dies in der bedingungslosen Verpflichtung für den Kunden, die von CCV bezahlten Beträge hinsichtlich der annullierten Transaktion sofort an CCV zurückzahlen, sodass CCV diese Fonds über den Scheme Owner oder den Acquirer dem Accountinhaber zurückgeben kann.
- 1.10. Collecting-Zahlungsmethoden: Zahlungsmethode, bei der CCV bei der Abwicklung von Transaktionen als Collecting-Zahlungsdienstleister (Sammlung von diversen Transaktionen) und als Vermittler zwischen dem Kunden und einem oder mehreren Acquirers auftritt. CCV wickelt im Fall einer Collecting-Zahlungsmethode die Transaktion für den Kunden vollständig ab.
- 1.11. Datenverbindung: der von CCV angebotene mobile oder feste Telekommunikationsdienst (wie zum Beispiel mobile Datenverbindungen zwischen Bezahlterminals und dem Netzwerk von CCV und/oder Telefondiensten), wie er im Vertrag näher spezifiziert ist.
- 1.12. Depot: ein Geldbetrag, den CCV verwaltet und der von CCV von Geldern einbehalten wird, die dem Kunden beglichen werden müssen und/oder einzeln vom Kunden auf Bitte von CCV bei CCV als Sicherheit für die Chargebacks, Vertragsstrafen, Refund oder Transaktionen zur Rückerstattung von mit Geldkarte vorgenommenen Zahlungen und Kosten, die CCV geschuldet werden, eingezahlt werden.
- 1.13. Depotniveau: der von CCV für den Kunden festgesetzte und dem Kunden mitgeteilte Mindestbetrag des Depots.
- 1.14. Dienste: die im Vertrag spezifizierten Dienste, die von CCV geleistet werden, wie zum Beispiel Zahlungsdienste, Managementinformationsdienste und/oder die Zurverfügungstellung von Software.
- 1.15. Dokumentation: die Bedienungsanleitungen und Handbücher, die CCV im Zusammenhang mit den Produkten und Services bereitstellt; insbesondere auch die in den zusätzlichen Geschäftsbedingungen für Zahlungsmethoden festgelegten Systemspezifikationen.
- 1.16. Einlogdaten: die (Kombination von) Daten, mit denen der Kunde bei CCV oder bei einem Produkt oder Dienst einloggen kann, wie zum Beispiel die Kombination eines Nutzernamens und Kennwortes oder einmaliger (PIN-)Code, durch die der Kunde seine Daten anpassen kann, Produkte und/oder Dienste abnehmen kann und

Managementinformationen aus den von CCV dem Kunden zur Verfügung gestellten Systemen (wie zum Beispiel Salespoint oder MyCCV) empfangen kann.

- 1.17. Höhere Gewalt: alle Situationen, die angemessenerweise nicht CCV anzurechnen sind oder über die CCV keine entscheidende Kontrolle hat, wie zum Beispiel Ausfall von Internet- und/oder anderen Telekommunikationsverbindungen, Störungen in der Stromversorgung, in Kommunikationsnetzwerken oder im Gerät oder in der Software von CCV oder der von CCV eingeschalteten Dritten, Computerviren und -angriffe (DDoS oder sonst wie), ein gegebenenfalls nicht anrechenbares Versäumnis der von CCV eingeschalteten Dritten oder Lieferanten, Boykottaktionen, der Ausbruch von Feindseligkeiten, Krawallen und Krieg, terroristische Anschläge, Feuer, Explosionen, Überschwemmungen, Ausfall von Maschinen, Maßnahmen irgendeiner inländischen, ausländischen oder internationalen Behörde, Maßnahmen einer beaufsichtigenden Instanz sowie alle anderen Umstände, die außerhalb der Macht von CCV liegen.
- 1.18. Installation: die Vorbereitung von Produkten und/oder Diensten zur Anwendung.
- 1.19. Issuer: die Partei (Banken), die einem Accountinhaber die Anwendung einer Zahlungsmethode ermöglicht und die dazu mit dem Accountinhaber einen Vertrag abgeschlossen hat.
- 1.20. Kunde: die juristische Person (oder deren Rechtsnachfolger) oder natürliche Person, mit der CCV einen Vertrag abgeschlossen hat, worunter inbegriffen ein Partner, Webshop oder Ladeninhaber.
- 1.21. Mangel: ein Fehler eines Produkts bzw. die Nichterfüllung eines Dienstes in dem Sinne, dass das Produkt oder der Service nicht die vereinbarte Beschaffenheit aufweist oder aus einem sonstigen Grund nach dem geltenden Recht als mangelhaft einzustufen ist.
- 1.22. MyCCV: die zentrale Online-Kundenumgebung von CCV.
- 1.23. Non-Collecting-Zahlungsmethoden: Zahlungsmethoden, bei denen CCV als *distributing payment service provider* auftritt und nicht für die Auszahlung der Gelder, zu denen der Kunde infolge der Autorisationen berechtigt ist, verantwortlich ist.
- 1.24. Partner: ein Vertragspartner, mit dem CCV eine (dauerhafte) Zusammenarbeit eingeht.
- 1.25. PCI-Bedingungen: Die Sicherheitsnormen, die vom PCI Security Standards Council verfasst wurden und Bestandteil der Scheme Rules sind, unter anderem für die Versendung, Verarbeitung oder Speicherung von Kartendaten oder Zahlungsdaten (PCI DSS) und die sichere Verarbeitung und die sichere Übertragung von persönlichen Identifikationsnummern (PIN) während der Verarbeitung von online und offline Bezahlkartentransaktionen (PCI PIN). Die PCI-Bedingungen sind über <https://www.pcisecuritystandards.org> zu konsultieren.
- 1.26. Plug & Play: Bereitstellung des jeweiligen Produkts durch CCV und die Lieferung an den Kunden, damit dieser das Produkt eigenhändig anschließen und in Gebrauch nehmen kann.
- 1.27. Produkte: die im Vertrag genannten Gegenstände (wie zum Beispiel Bezahlautomaten) und die Software, die von CCV an den Kunden verkauft, vermietet, verliehen oder in Gebrauch gegeben werden.
- 1.28. PSP-Lösung: eine online Zahlungslösung, mit der der Kunde Zahlungsmethoden in seinem Webshop akzeptieren kann.
- 1.29. Refund oder Transaktionen zur Rückerstattung von mit Geldkarte vorgenommenen Zahlungen: eine (teilweise) Rückbuchung einer bestimmten Transaktion, bei der die Gelder dem Accountinhaber auf Initiative oder Bitte des Kunden zurückgezahlt werden.
- 1.30. Richtlinie über Zahlungsdienste: Richtlinie (EU) 2015/2366 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Zahlungsdienste im Binnenmarkt oder jede Richtlinie oder Regelung, die an deren Stelle tritt.
- 1.31. Scheme Owner: die Partei, die eine bestimmte Zahlungsmethode anbietet oder reguliert (zum Beispiel Apple Pay, Mastercard, Visa usw.).
- 1.32. Scheme Rules: die Gesamtheit von Satzung, Regeln, Vorschriften, Betriebsvorschriften, Verfahren und/oder Befreiungen, die von den Scheme Ownern aufgesetzt wurden, wie diese im Laufe der Zeit geändert oder ergänzt werden und an die sich der Kunde bei der Anwendung der betreffenden Zahlungsmethode halten muss. CCV ist bestrebt, Kunden die aktuellen Versionen der auf sie zutreffenden Scheme Rules über die Website oder MyCCV zur Verfügung zu stellen. Trotzdem sind nur die zu irgendeinem Zeitpunkt vom Scheme Owner oder Acquirer ausgegebenen Scheme Rules für den Kunden verbindlich.
- 1.33. Schriftlich/ in Schriftform: per Brief, E-Mail, Fax oder MyCCV.
- 1.34. Software: die von CCV dem Kunden gelieferte oder zur Verfügung gestellte Software von CCV oder Dritten, worunter inbegriffen Apps und Kassensysteme.
- 1.35. Stichting Derdengelden: die Stichting Beheer Derdengelden CCV in Arnheim, Niederlande. Die Stichting Derdengelden empfängt und verwaltet die im Namen des Kunden empfangenen Gelder. Die Stichting Derdengelden ist als Anergeldereinheit mit CCV verbunden und wird deshalb von der De Nederlandsche Bank (DNB) in deren Beaufsichtigung einbezogen.
- 1.36. Transaktion: eine Autorisationsanfrage (des Kunden im Namen) eines Accountinhabers über CCV um Zustimmung für eine Zahlung des Accountinhabers an den Kunden, und zwar auf eine Weise, die von CCV im technischen Sinn erledigt werden kann, oder ein Refund oder eine Transaktionen zur Rückerstattung von mit Geldkarte vorgenommenen Zahlungen.

- 1.37. Transport: der elektronische Datentransport mittels der dazu bestimmten Infrastruktur zur Ausführung von Transaktionen.
- 1.38. Unterstützung: der zwischen CCV und dem Kunden vereinbarte Dienst, bei dem CCV dem Kunden einen Helpdesk für Nutzerfragen und Störungsmeldungen zur Verfügung stellt und - abhängig vom abgeschlossenen Kundendienstvertragstyp - die Störung und/oder den Mangel beseitigt.
- 1.39. Vertrag: der Vertrag zwischen CCV und dem Kunden in Bezug auf die Lieferung von Produkten und/oder Dienste durch CCV an den Kunden.
- 1.40. Vorschriften: die zum Vertrag ergänzend gehörenden Vorschriften, darin inbegriffen - jedoch nicht ausschließlich - die Scheme Rules, die PCI-Bedingungen, die Geschäftsbedingungen des Acquirers und sonstige Vorschriften, wie diese von Zeit zu Zeit geändert und/oder ergänzt werden, auferlegt von CCV, den Scheme Owners, dem Acquirer oder dem Aufseher.
- 1.41. Zahlungsbestätigung: die Bestätigung - über CCV - durch den Issuer, dass die Autorisation positiv ist.
- 1.42. Zahlungsdienst(e): ein Zahlungsdienst gemäß Anlage 1 der Richtlinie über Zahlungsdienste.
- 1.43. Zahlungsinterface: eine von CCV dem Kunden angebotene elektronische Verbindungsmöglichkeit, um Transaktionen an CCV senden zu können.
- 1.44. Zahlungsmethode: eine Methode, die vom Scheme Owner angeboten wird (unter anderem inbegriffen Debet- oder Kreditkarten oder eine mobile App), um Accountinhaber in die Lage zu versetzen, Bezahlungen an einen Kunden zu leisten, wie zum Beispiel online und offline Banküberweisungen und das automatische Lastschriftverfahren.

2. Geltungsbereich

- 2.1. Diese AGB sind auf alle Angebote und Verträge anwendbar, mit denen CCV dem Kunden Produkte und/oder Dienste liefert. Die anderen spezifischeren Kapitel aus diesen AGB sind anwendbar, wenn CCV die Produkte und/oder Dienste - wie diese in diesen Kapiteln beschrieben sind - an den Kunden liefert. Wenn der Kunde auch einen oder mehrere Zahlungsdienste abnimmt, sind auch die dafür geltenden Vorschriften anwendbar. Die betreffenden Vorschriften werden - genau wie diese AGB - auf der Website von CCV veröffentlicht.
- 2.2. Im Falle eventueller Widersprüchlichkeiten zwischen den „Allgemeinen Bestimmungen“ (Kapitel A. dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen) und den spezifischeren Kapiteln (wie zum Beispiel Kapitel B., C. usw.) sind die spezifischeren Kapitel gegenüber den Allgemeinen Bestimmungen ausschlaggebend. Im Falle eventueller Widersprüchlichkeiten zwischen den spezifischeren Kapiteln untereinander sind die Bestimmungen in den höher angesiedelten Kapiteln ausschlaggebend (zum Beispiel Kapitel B. geht vor C.). Hinsichtlich eventueller Widersprüchlichkeiten zwischen den AGB und dem Vertrag oder anderen weiteren Verträgen (wie zum Beispiel der Verarbeitervertrag) gilt die folgende Rangordnung: (a) Vertrag, (b) andersartiger weiterer Vertrag (wie zum Beispiel der Verarbeitervertrag), (c) AGB.
- 2.3. Abweichungen und Ergänzungen von bzw. zu diesen AGB oder Verträgen - mündlich getroffene Absprachen darin inbegriffen - sind nur gültig, wenn diese von CCV schriftlich bestätigt wurden oder auf der Website von CCV veröffentlicht wurden.
- 2.4. Die Einkaufs- oder anderen (allgemeinen) Geschäftsbedingungen des Kunden sind ausdrücklich nicht anwendbar.
- 2.5. Wenn eine Bestimmung dieser AGB oder des Vertrages nichtig ist oder aufgehoben wird oder auf eine andere Weise ungültig oder nicht anwendbar ist, werden die übrigen Bestimmungen dieser AGB und/oder des Vertrags vollständig in Kraft bleiben. Die Parteien werden sich in diesem Fall beraten, um eventuell zum Ersatz der ungültigen Bestimmung eine neue Bestimmung zu vereinbaren, wobei das Ziel und die Absicht der ungültigen Bestimmung berücksichtigt werden.
- 2.6. CCV kann diese AGB und/oder den Vertrag ändern, wenn die Situation dies erfordert. Dies kann zum Beispiel notwendig sein, wenn CCV ein neues Produkt oder einen neuen Dienst einführt oder wenn die Vorschriften von einem Scheme Owner angepasst werden. CCV veröffentlicht die neuste Version der AGB und/oder der Vorschriften auf ihrer Website. Zum Zeitpunkt, zu dem die Änderung auf der Website veröffentlicht ist, tritt diese auch in Kraft. Wenn der Kunde mit der Änderung nicht einverstanden ist, kann der Kunde innerhalb eines (1) Monats den Vertrag schriftlich kündigen. Durch die weitere Nutzung der Produkte und/oder Dienste von CCV erklärt sich der Kunde mit den geänderten AGB und/oder dem geänderten Vertrag automatisch einverstanden.
- 2.7. Die in diese AGB aufgenommenen (Zwischen-)Überschriften dienen lediglich der Übersichtlichkeit. Ihnen wird ansonsten keine Bedeutung beigemessen. Auf den in diesen AGB aufgenommenen (Zwischen-)Überschriften können keine Rechte begründet werden.
- 2.8. Im Fall eventueller Widersprüchlichkeiten zwischen der übersetzten Version dieser AGB und der niederländischen Version ist die niederländische Version ausschlaggebend.

3. Zustandekommen eines Vertrages

- 3.1. Alle Angebote und Offerten, u.a. die von CCV angegebenen Preise, Vergütungen und Fristen, sind immer unverbindlich und können von CCV geändert/widerrufen werden, wenn nicht ausdrücklich anderes bestimmt wurde.

Der Kunde garantiert, dass die von oder in seinem Namen CCV zur Verfügung gestellten Daten, auf denen CCV ihr Angebot oder ihre Offerte basiert, richtig und vollständig sind.

- 3.2. Verträge kommen durch Unterzeichnung eines Angebots oder einer Offerte durch den Kunden oder - bei Fernabsatzverträgen (Verträge die u.a. per Telefon, E-Mail, MyCCV oder über die Website von CCV) - wenn CCV die Anfrage oder Bestellung dem Kunden schriftlich bestätigt hat, zustande. Falls der Vertrag durch den Kunden telefonisch oder über die Website zustande kommt, können die relevanten Daten per *(Voice)Logging* festgehalten werden.
- 3.3. Der Kunde stimmt dem zu, dass, wenn und sofern für den Abschluss und/oder die Änderung eines Vertrages eine Unterschrift erforderlich ist, die Zustimmung mittels Einlogdaten genügt.
- 3.4. Wenn der Kunde als Bestandteil des Vertrages (gegebenenfalls neben Produkten und Diensten) Zahlungsdienste von CCV abnehmen möchte, dann wird CCV gemäß den geltenden Gesetzen und Regelungen und den anwendbaren Vorschriften bezüglich des Kunden ein (Re-)Boarding- und Screeningverfahren durchführen. In diesem Fall kommt der gesamte Vertrag (somit auch hinsichtlich der Nicht-Zahlungsdienste) erst unter der aufschiebenden Bedingung zustande, dass CCV den betreffenden Kunden akzeptiert. CCV wird den Kunden so schnell wie möglich nach dem Durchlaufen dieses Verfahrens informieren, wenn der Kunde nicht akzeptiert wird. Wenn der Kunde akzeptiert wird, dann wird CCV mit der Ausführung des Vertrages anfangen.
- 3.5. Unbeschadet des Vorstehenden hat CCV immer das Recht, eine Anfrage oder Bestellung ohne Angabe von Gründen abzulehnen, ohne dafür zu einer Zahlung von Schadenersatz an den Kunden verpflichtet zu sein. CCV wird eine Ablehnung so schnell wie möglich mitteilen.
- 3.6. Der Kunde garantiert CCV gegenüber, dass die von ihm angegebene(n) Kontaktperson(en) befugt ist/sind, im Namen des Kunden im Rahmen des Vertrages Rechtshandlungen zu verrichten.

4. Die Art und Weise, wie CCV den Vertrag zur Ausführung bringt

- 4.1. CCV setzt alles daran, ihren Verpflichtungen nachzukommen. Der Kunde erkennt an und versteht, dass CCV bei der Ausführung ihrer Verpflichtungen von externen Faktoren abhängig ist, auf die sie keine entscheidende Kontrolle ausüben kann. Dadurch kann CCV nicht garantieren, dass die Produkte und Dienste immer ohne Einschränkungen, Unterbrechungen, Defekte oder Störungen funktionieren.
- 4.2. Vor diesem Hintergrund werden alle von CCV genannten (Liefer-)Fristen lediglich geschätzt und auf der Grundlage der Daten und Umstände festgelegt, die CCV beim Vertragsabschluss bekannt sind. Angegebene (Liefer-)Fristen gelten nie als endgültiger Termin. Eine Überschreitung einer (Liefer-)Frist führt daher nicht zu einem Verzug von CCV.
- 4.3. CCV kann ihre Produkte und Dienste sowie die Dokumentation und Verfahren ändern oder berichtigen. Dies gibt dem Kunden keinen Anspruch auf Schadenersatz. Der Kunde akzeptiert hiermit derartige Änderungen und Berichtigungen und wird die Anweisungen von CCV, um diese zu verarbeiten, befolgen.
- 4.4. Wenn als Kunden mehrere (juristische) Personen oder Gesellschaften angegeben werden oder der Vertrag von mehreren Kunden gemeinsam abgeschlossen wurde, sind sie gesamtschuldnerisch haftbar, also einzeln zur Erfüllung aller sich aus dem Vertrag ergebenden Verpflichtungen verpflichtet.
- 4.5. Der Kunde wird auf Bitte von CCV hin jegliche erforderliche Mitwirkung an der Ausführung des Vertrages erteilen, wobei darin auch das Erteilen von Zutritt zu Standorten, Computersystemen und Internetumgebungen des Kunden für die Ausführung der Unterstützung und Installation inbegriffen ist.
- 4.6. CCV ist befugt, Dienste von Dritten bei der Ausführung des Vertrages in Anspruch zu nehmen. CCV wird bei der Wahl dieser Dritten die nötige Sorgfalt walten lassen.

5. Vorübergehende Außerbetriebsetzung

- 5.1. CCV darf die Produkte und die Erbringung von Diensten vorübergehend außer Betrieb setze/einstellen, wenn CCV (gegebenenfalls auf Anweisung eines beteiligten Dritten) dies für notwendig erachtet aufgrund von:
 - a. der Sicherheit und Integrität,
 - b. der Durchführung von notwendigen (präventiven) Wartungsarbeiten,
 - c. der Reparatur von Defekten,
 - d. der Behebung von Störungen oder Anpassung und Verbesserung der Computersysteme von CCV.
- 5.2. CCV wird eine solche Außerbetriebsetzung/Einstellung möglichst außerhalb der Bürozeiten stattfinden lassen und den Kunden so schnell wie möglich über die geplante Außerbetriebsetzung/Einstellung in Kenntnis setzen. Da die Außerbetriebsetzung/Einstellung auch im Interesse des Kunden ist, ist CCV keinesfalls zur Erfüllung, Kompensierung oder zu einem Schadenersatz gegenüber dem Kunden verpflichtet. Der Kunde wird in diesem Zusammenhang eventuelle Anpassungen und Änderungen akzeptieren und die Anweisungen von CCV bezüglich deren Implementierung befolgen, damit die Qualität der Produkte und Dienste aufrechterhalten bleibt oder verbessert wird.

6. Garantie

- 6.1. Eventuelle Mängel, die während eines Zeitraums von sechs (6) Monaten nach der ersten Anlieferung eines Produktes oder Dienstes auftreten, werden von CCV kostenlos und nach bestem Wissen repariert und/oder behoben.
- 6.2. Wenn eine Reparatur eines Mangels vorgenommen wurde und derselbe Mangel innerhalb eines Zeitraums von drei (3) Monaten nach dieser Reparatur erneut auftritt, wird CCV einmal kostenlos nach bestem Wissen versuchen, diesen Mangel zu reparieren bzw. zu beheben.
- 6.3. Wenn ein Mangel im Ermessen von CCV die Folge einer unbefugten oder unrichtigen Nutzung des Produktes bzw. des Dienstes durch den Kunden oder einen Dritten oder von anderen nicht CCV anzulastenden Ursachen ist, kann der Kunde keinen Anspruch auf eine kostenlose Mangelbeseitigung/Reparatur erheben.
- 6.4. Alle von CCV ausgeführten Mangelbeseitigungs-/Reparaturarbeiten werden – ungeachtet dessen, ob diese kostenlos oder gegen Bezahlung vorgenommen werden – nach bestem Wissen verrichtet. CCV kann nicht garantieren, dass ein Mangel in allen Fällen tatsächlich behoben werden kann.

7. Dauer, Beendigung und Folgen des Vertrages

- 7.1. Die (anfängliche) Laufzeit des Vertrages steht im Vertrag. Wenn darin keine Laufzeit angegeben ist, hat der Vertrag eine Laufzeit von einem (1) Jahr. Die Dauer des Vertrages wird nach dem Ablauf der ursprünglichen Laufzeit automatisch jeweils um ein (1) Jahr verlängert, außer wenn im Vertrag anderes bestimmt wurde oder der Vertrag rechtzeitig und rechtsgültig gekündigt wurde.
- 7.2. Der Vertrag kann schriftlich sowohl von CCV als auch vom Kunden zum Ende der (verlängerten) Laufzeit des Vertrages unter Beachtung einer Kündigungsfrist von mindestens drei (3) Monaten gekündigt werden. Falls der Vertrag vom Kunden telefonisch oder über die Website gekündigt wird, können die relevanten Daten per *(Voice)Logging* festgehalten werden.
- 7.3. Eine vorzeitige und zwischenzeitliche Beendigung des Vertrages durch den Kunden ist nicht möglich.
- 7.4. CCV ist berechtigt, den Vertrag ohne vorherige Inverzugsetzung und mit sofortiger Wirkung ganz oder teilweise außerordentlich zu kündigen, ohne dass sie zu einer Rückzahlung oder einem Schadenersatz verpflichtet ist, wenn:
 - a. hinsichtlich des Kunden ein (vorläufiger) Zahlungsaufschub oder eine Umschuldungsregelung beantragt oder erteilt wird bzw. wenn von einer problematischen Bonität die Rede ist,
 - b. hinsichtlich des Kunden ein Insolvenzantrag gestellt wird oder der Kunde für insolvent erklärt wird,
 - c. die Gesamtheit oder ein Teil des Vermögens des Kunden beschlagnahmt wurde oder wird,
 - d. das Unternehmen des Kunden oder ein erheblicher Teil davon aufgelöst oder eingestellt wird,
 - e. die Rechtsform, Satzung oder Reglements des Kunden geändert werden oder wurden,
 - f. der Kunde eine Personengesellschaft ist: wenn der Gesellschaftsvertrag geändert wurde oder wird oder sich die Zusammensetzung der Gesellschafter ändert,
 - g. das Unternehmen oder die juristische Person des Kunden aufgelöst, fusioniert oder aufgespalten wird oder wurde,
 - h. bei einem Betrug(sverdacht) oder einer tatsächlichen Nutzung eines Produktes oder Dienstes durch den Kunden im Widerspruch zu dem zuvor vom Kunden angegebenen Zweck und/oder bei einem Verstoß gegen irgendeine Vorschrift durch den Kunden,
 - i. eine Vorschrift dies mit sich bringt, beispielsweise wenn der Kunde während des (Re-)Boarding wegen der nicht Erfüllung der entsprechenden *customer due diligence*-Richtlinien von CCV kein Kunde mehr sein darf oder er den Vorschriften nicht (mehr) gerecht wird,
 - j. im Zusammenhang mit schwerwiegenden Interessen von CCV oder einer anderen Gesellschaft innerhalb der Group, angemessenerweise nicht von CCV verlangt werden kann, dass sie die Dienstleistungserbringung auf der Grundlage des Vertrages fortsetzt, nachdem der Kunde schriftlich darüber informiert wurde.
- 7.5. Wenn der Kunde den Vertrag auflöst und bereits Leistungen zur Ausführung des Vertrages von CCV erhalten hat, dann werden diese Leistungen und die damit zusammenhängende Zahlungsverpflichtung nicht rückabgewickelt. Dies gilt nicht, wenn der Kunde nachweist, dass sich CCV hinsichtlich dieser Leistungen in Verzug befindet. Rechnungen, die CCV vor der Kündigung im Zusammenhang mit dem, was CCV zur Ausführung des Vertrages bereits geleistet oder geliefert hat, in Rechnung gestellt hat, werden zum Zeitpunkt der Kündigung direkt fällig.
- 7.6. Nach der Beendigung des Vertrages, gleich aus welchem Grund, hat der Kunde:
 - a. alle Produkte, die er gemietet hat oder die ihm leihweise zur Verfügung gestellt wurden, direkt an CCV zurückgeben oder auf Bitte von CCV hin auf seine Kosten an CCV zurücksenden. Wenn CCV die Produkte beim Kunden abholen muss, gehen die diesbezüglichen Kosten zulasten des Kunden.
 - b. die Inanspruchnahme des Dienstes stoppen sowie die Nutzung sämtlicher zur Verfügung gestellter Software unverzüglich einstellen und – sofern davon die Rede ist – alle davon angefertigten Vervielfältigungen (zum Beispiel eine Kopie oder eine Reproduktion) unverzüglich aus seinen Systemen löschen (deinstallieren).

8. Datenänderung und Umzüge des Kunden

- 8.1. Der Kunde wird CCV Änderungen bei verwaltungstechnischen Daten (wie beispielsweise E-Mail-Adressen der Kontaktperson und für die Fakturierung, Kontonummer, Kontaktperson, Website und dergleichen) mindestens dreißig (30) Tage vor dem Inkrafttreten dieser Änderung schriftlich mitteilen. Die eventuellen Kosten für die Verarbeitung dieser Änderungen durch CCV gehen zulasten des Kunden, und zwar ungeachtet dessen, ob der Kunde einen Servicevertrag mit CCV geschlossen hat.
- 8.2. Der Kunde muss einen geplanten Umzug eines Dienstes und/oder eine Verlagerung von seitens CCV leihweise zur Verfügung gestellten Produkten mindestens dreißig (30) Tage im Voraus an CCV schriftlich melden. Die Kosten für den Umzug der Produkte und/oder Dienste und die eventuell erforderliche (erneute) Installation gehen zulasten des Kunden und werden von CCV auf der Grundlage der geltenden Stundentarife von CCV ausgeführt.
- 8.3. Wenn sich herausstellt, dass die mit CCV vereinbarten Dienste unter der neuen Adresse nicht lieferbar sind, wird nach einer adäquaten Lösung gesucht werden. Wenn keine adäquate Lösung gefunden werden kann, wird der Vertrag bezüglich des betreffenden Dienstes in diesem Fall zum Umzugsdatum gekündigt. CCV ist diesem Fall nicht schadenersatzpflichtig. Der Kunde schuldet weiterhin eventuell noch nicht bezahlte Vergütungen.
- 8.4. Der Kunde muss CCV selbst schriftlich über eine Änderung in Kenntnis setzen. Auf die Tatsache, dass eine Änderung in die dazu vorgesehenen öffentlichen Register aufgenommen wurde, kann man sich gegenüber CCV nicht berufen, wenn diese Änderung CCV nicht mitgeteilt wurde.

9. Vergütungen und Zahlungsart

- 9.1. Die Höhe der CCV vom Kunden geschuldeten Vergütungen für die zu liefernden Produkte und/oder Dienste stehen im Vertrag (oder in der zugehörigen Anlage).
- 9.2. Der Kunde erklärt sich mit dem elektronischen Empfang von Rechnungen („*e-billing*“) einverstanden. Wenn kein *e-billing* stattfindet, werden alle CCV vom Kunden geschuldeten Beträge (vorab) per Lastschrift von der Kontonummer des Kunden, die im Vertrag (oder SEPA) angegeben ist oder auf eine CCV vom Kunden mitgeteilte andere Weise eingezogen. Der Kunde gewährleistet, dass auf dem betreffenden Konto stets ein ausreichendes Guthaben vorhanden ist. Der Kunde wird nötigenfalls an der Erteilung der erforderlichen Einzugsermächtigungen mitwirken, die es CCV ermöglichen, das Lastschriftverfahren durchzuführen. Der Kunde gewährleistet in diesem Zusammenhang die Richtigkeit von ihm angegebenen Daten. Wenn der Kunde CCV eine Ermächtigung für das Lastschriftverfahren (SEPA-Ermächtigung) erteilt hat, gilt die Rechnung als Vorankündigung dieser Lastschrift.
- 9.3. Wenn mit dem Kunden eine nachträgliche Bezahlung per Rechnung vereinbart wird, gilt eine Zahlungsfrist von vierzehn (14) Tagen nach dem Rechnungsdatum. CCV ist berechtigt, bei einer nachträglichen Bezahlung per Rechnung eine Vergütung in Rechnung zu stellen.
- 9.4. Bezahlungen des Kunden an CCV gelten stets als Bezahlung der am längsten offenen Forderung, auch wenn der Kunde bei Bezahlung etwas anderes angibt.
- 9.5. CCV behält sich das Recht vor, ihre Tarife und Vergütungen jährlich entsprechend der Tabelle „CBS Verbraucherpreisindex für gesamte Ausgaben (2015 = 100)“ zu ändern. Dies erfolgt auf der Grundlage der Ziffer im Monat Juli, die im August veröffentlicht wird (Jahresänderung VPI). Daneben hat CCV stets das Recht, Preissteigerungen von Lieferanten von CCV und steigende Kosten aufgrund von Gesetzen und Vorschriften an den Kunden weiterzuberechnen.
- 9.6. CCV darf jede Forderung, die der Kunde gegenüber CCV hat, mit jeder Forderung von CCV gegenüber dem Kunden aufrechnen. Der Kunde ist nicht befugt, von dem von ihm geschuldeten Betrag einen Betrag in Abzug zu bringen oder den von ihm geschuldeten Betrag mit einer Gegenforderung, die er gegenüber CCV hat oder zu haben glaubt, aufzurechnen. Der Kunde ist nicht berechtigt, seine Zahlungsverpflichtungen auszusetzen.
- 9.7. Wenn ein Betrag, den der Kunde CCV schuldet, nicht per Lastschrift eingezogen werden kann oder der Kunde nicht rechtzeitig seinen Zahlungsverpflichtungen nachkommt, befindet sich der Kunde von Rechts wegen in Verzug, ohne dass dazu eine Mahnung oder Inverzugsetzung erforderlich ist. Die Folge davon ist, dass:
 - a. CCV das Recht hat, ab dem Fälligkeitsdatum der Rechnung die gesetzlichen Handelszinsen (gemäß Artikel 119a des 6. Buches des niederländischen Bürgerlichen Gesetzbuches) bis zu dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde den Betrag vollständig beglichen hat, in Rechnung zu stellen,
 - b. das Vorstehende die übrigen Rechte von CCV unbeschadet lässt, darunter zum Beispiel das Recht von CCV, ihre Verpflichtungen unverzüglich vollständig oder teilweise auszusetzen,
 - c. alle Kosten, die CCV (sowohl gerichtlich als auch außergerichtlich) aufwenden muss, um die Erfüllung der (Zahlungs-)Verpflichtungen des Kunden zu erzwingen, zulasten des Kunden gehen. Die außergerichtlichen Kosten werden dabei auf 15 % des Rechnungsbetrages festgelegt und betragen mindestens € 40,-.
- 9.8. Die Zustimmung des Kunden ist nicht erforderlich. CCV hat zudem das Recht, neben einer bestehenden Sicherheitsleistung noch eine weitere Sicherheitsleistung zu verlangen, wenn CCV dies für notwendig erachtet. Eine (weitere) Sicherheitsleistung kann unter anderem bestehen aus:

- a. der Einbehaltung eines bestimmten Betrages oder eines Prozentsatzes der an den Kunden auszahlenden Beträge,
 - b. der Erteilung eines bestimmten Betrages als Sicherheitsleistung,
 - c. das Gewähren(lassen) einer (Bank-)Bürgschaft.
- 9.9. CCV ist berechtigt, Sonderkosten an den Kunden weiterzuberechnen. Dabei ist an Kosten zu denken, die sich aus einer Beschlagnahme zum Zweck der Sicherung oder Zwangsvollstreckung, die CCV auferlegt wird, ergeben, oder an Kosten, die sich für CCV aus einem Konflikt oder einem Gerichtsverfahren zwischen dem Kunden und einem Dritten, bei dem CCV keine Partei ist, ergeben. Darunter fallen auch interne Kosten sowie eventuelle Kosten, die CCV für Rechtsbeistand, Beratungskosten und Kosten für zusätzliche Berichterstattungen aufwenden muss.

10. Haftung

- 10.1. Die gesamte Haftung von CCV für Schäden, die der Kunde dadurch erleidet, dass CCV (oder eine Erfüllungsperson von CCV) ihren Verpflichtungen aufgrund des Vertrages nicht nachkommt oder aus irgendeinem anderen Grund, ist auf eine Erstattung des direkten Schadens bis zu einem Höchstbetrag des für diesen Vertrag bedungenen Preises (exkl. MwSt.) beschränkt. Wenn von einem Vertrag mit einer Laufzeit von über zwölf (12) Jahren die Rede ist, ist die vorgenannte Erstattung auf höchstens den Betrag beschränkt, der vom Kunden in den letzten zwölf (12) Monaten vor der Entstehung des Schadens bezahlt wurde. Keinesfalls wird die Gesamthaftung für direkte Schäden mehr als € 500.000,- (fünfhunderttausend Euro) betragen. Unter direkten Schäden werden ausschließlich die angemessenen Kosten verstanden, die der Kunde aufgewendet hat:
- a. damit die Leistung von CCV dem Vertrag gerecht wird; diese Erstattung bleibt aus, wenn der Vertrag vom Kunden gekündigt wird,
 - b. um sein altes System oder seine alten Systeme und damit zusammenhängende Einrichtungen notgezwungen länger operationell zu halten, da CCV zu einem für ihn verbindlichen spätesten Liefertermin nicht geliefert hat, dies abzüglich eventueller Einsparungen, die die Folge der verzögerten Lieferung sind,
 - c. zur Ermittlung der Ursache und des Umfangs des Schadens, sofern sich die Ermittlung auf den direkten Schaden im Sinne dieser Bedingungen bezieht,
 - d. zur Vermeidung oder Begrenzung des Schadens, sofern der Kunde nachweist, dass diese Kosten zu einer Begrenzung des direkten Schadens im Sinne dieser Bedingungen geführt haben.
- 10.2. Die Haftung von CCV für indirekte Schäden ist ausgeschlossen. Unter indirekten Schäden wird verstanden: Folgeschäden, Gewinnausfall, verpasste Einsparungen, verringerter Goodwill, Schäden durch Betriebsstagnation, Schäden infolge von Ansprüchen von Abnehmern des Kunden, Zerstörung oder Verlust von Daten sowie alle anderen Formen von Schäden als die in Absatz 1 dieses Artikels genannten gleich aus welchem Grund.
- 10.3. Die Beschränkungen der Haftung aus diesem Artikel sind nicht anwendbar, wenn der Schaden des Kunden infolge von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit seitens CCV verursacht wurde.
- 10.4. Die Haftung von CCV wegen eines schuldhaften Versäumnisses von CCV entsteht nur, wenn der Kunde CCV direkt per Schreiben in Verzug setzt, wobei CCV eine angemessene Frist eingeräumt werden muss, um das Versäumnis zu beheben, und wenn CCV auch nach dieser Frist schuldhaft säumig bleibt. Die Inverzugsetzung muss eine möglichst vollständige und detaillierte Beschreibung des Versäumnisses enthalten, damit CCV adäquat reagieren kann.
- 10.5. Die Voraussetzung für das Entstehen irgendeines Rechts auf Schadenersatz ist stets, dass der Kunde den Schaden so schnell wie möglich, aber spätestens innerhalb von zwölf (12) Monaten nach dessen Entstehung bei CCV meldet.
- 10.6. Der Ordnung halber wird angemerkt, dass CCV nicht für Schäden haftbar ist, die durch Zutun des Kunden entstanden sind oder zu entstehen drohen, oder für Schäden, die er schuldhaft verursacht hat. Darunter werden auf jeden Fall alle Schäden verstanden, die infolge einer Nichterfüllung oder Nichtbefolgung durch den Kunden der für ihn geltenden Verpflichtungen aufgrund dieser AGB und/oder des Vertrages entstehen, wobei darin auf jeden Fall die Nichtbefolgung der von CCV bereitgestellten Dokumentation, Vorschriften und/oder Anweisungen durch den Kunden inbegriffen ist.

11. Höhere Gewalt

- 11.1. CCV ist nicht für Schäden haftbar und ebenso wenig zur Erfüllung von Leistungen verpflichtet, wenn der Schaden die Folge von höherer Gewalt ist oder wenn CCV durch höhere Gewalt behindert wird.
- 11.2. Wenn der Zeitraum der höheren Gewalt länger als zwei (2) Monate andauert oder mit Sicherheit mindestens so lange dauern wird, ist jede Partei berechtigt, den Vertrag ohne Verpflichtung zur Leistung von Schadenersatz an die andere Partei aufzukündigen. Wenn eine Situation der höheren Gewalt eintritt, wird CCV den Kunden darüber so schnell wie möglich informieren.

12. Geistiges Eigentum, Nutzungsrecht für Produkte und Dienste sowie Schadloshaltung

- 12.1. Alle Rechte des geistigen Eigentums in Bezug auf Produkte, Dienste, Dokumentation und (den Inhalt von) Websites von CCV liegen ausschließlich bei CCV oder ihren Lieferanten.
- 12.2. Der Kunde erhält durch den Abschluss des Vertrages für die von CCV gelieferte Software und/oder Dienste lediglich ein nicht-exklusives und nicht-übertragbares Nutzungsrecht. Dieses Nutzungsrecht ist auf die Dauer des Vertrages beschränkt. Sofern im Vertrag nichts anderes vereinbart wurde, darf der Kunde die zur Verfügung gestellten Produkte und Dienste ausschließlich in und für seine eigenes Unternehmen oder seine Organisation für den damit beabsichtigten Zweck nutzen.
- 12.3. CCV hält den Kunden in Bezug auf Ansprüche von Dritten, die auf der Behauptung basieren, dass die von CCV gelieferten Produkte und/oder Dienste gegen ein (in der EU geltendes) Recht des geistigen Eigentums verstoßen, schadlos, und zwar unter der Voraussetzung, dass der Kunde:
 - a. CCV direkt schriftlich über die Existenz und den Inhalt der Geltendmachung informiert,
 - b. die Abwicklung der Sache, darunter das Treffen eventueller gütlicher Einigungen, gänzlich CCV überlässt,
 - c. der Kunde CCV die nötige Mitwirkung zukommen lässt, wobei darunter die Erteilung der notwendigen Vollmachten und Informationen verstanden wird, damit sich CCV gegen derartige Vorwürfe verteidigen kann.Diese Verpflichtung zur Schadloshaltung wird hinfällig, wenn der vorgeworfene Verstoß mit Änderungen im Zusammenhang steht, die der Kunde bei Produkten und/oder Diensten vorgenommen hat oder von Dritten vornehmen ließ.
- 12.4. Wenn vom Gericht unwiderruflich festgestellt wird, dass die von CCV gelieferten Produkte und/oder Dienste gegen ein Recht des geistigen Eigentums eines Dritten verstoßen oder wenn im Ermessen von CCV eine reelle Wahrscheinlichkeit besteht, dass ein derartiger Verstoß eintritt, dann wird CCV, wenn möglich dafür sorgen, dass der Kunde das Produkt weiterhin nutzen kann. Dies kann erfolgen durch:
 - a. die Lieferung eines funktionell gleichwertigen Ersatzprodukts,
 - b. eine Anpassung der für den Verstoß verantwortlichen Bauteile oder
 - c. Erhalt eines Nutzungsrechts (Lizenz) zugunsten des Kunden.

Wenn CCV ausschließlich im eigenen Ermessen nicht oder nicht anders als auf für sie (finanziell) unangemessen belastende Weise dafür sorgen kann, dass der Kunde das Gelieferte weiterhin ungestört nutzen kann, wird CCV das Produkt und/oder den Dienst gegen Rückabwicklung des Gelieferten und unter Abzug einer angemessenen Nutzungsvergütung zurücknehmen. CCV wird in diesem Fall bezüglich ihrer Wahl mit dem Kunden Rücksprache halten. Jede andere oder weitreichendere Haftung oder Verpflichtung zur Schadloshaltung von CCV wegen eines Verstoßes gegen Rechte des geistigen Eigentums eines Dritten ist ausgeschlossen.

13. Marketingbotschaften

- 13.1. Der Kunde darf in Veröffentlichungen oder Marketingbotschaften nicht die Existenz einer Geschäftsbeziehung mit CCV und auch nicht die (Marken-)Namen oder das Logo/die Bildmarke von CCV verwenden, außer wenn CCV dem schriftlich zugestimmt hat.

14. Geheimhaltung

- 14.1. Der Kunde wird alle Daten und Informationen, von denen er weiß oder angemessenerweise wissen muss, dass diese vertraulich sind, geheim halten. Der Kunde wird niemals Handlungen verrichten wie beispielsweise, aber nicht darauf beschränkt das „Rooten“ und/oder „Jailbreaken“ von Produkten und/oder Dienstleistungen oder anderweitig Handlungen verrichten, durch die die Geheimhaltung der von CCV dem Kunden erteilten Daten beeinflusst werden kann. Unter geheimen oder vertraulichen Informationen werden auf jeden Fall verstanden: alle Daten von CCV oder von CCV eingeschalteten oder benannten Dritten, darunter finanzielle Daten, die aufgrund der Ausführung des Vertrages dem Kunden bekannt werden; alle Daten über Accountinhaber und Transaktionen; die Software und alle Daten, die CCV dem Kunden im Rahmen der Nutzung der Produkte und/oder Dienste (wie Einlogdaten, Informationen über die Sicherung usw.) mitgeteilt hat, sowie Informationen, die dem Kunden von Kunden des Kunden mitgeteilt wurden.
- 14.2. Der Kunde ist verpflichtet, adäquate technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen zu ergreifen, um (vertrauliche) Daten von CCV und Dritten, die im im Rahmen der Ausführung des Vertrages in seinen Besitz gelangen, vor einem Verlust oder einer Form der unrechtmäßigen Verarbeitung zu schützen. So wird der Kunde auf jeden Fall mit seinen Mitarbeitern/Betriebsangehörigen und/oder für ihn tätigen Dritten, die faktisch auf die im vorigen Artikelabsatz genannten Daten zugreifen können, diese Geheimhaltungsverpflichtung vereinbaren und garantiert CCV gegenüber für die diesbezügliche Einhaltung durch seine Mitarbeiter/Betriebsangehörige und/oder Dritte.
- 14.3. Alle Daten über Transaktionen werden vom Kunden nur im Zusammenhang mit der Ausführung des Vertrages verwendet werden. Der Kunde wird die Daten über Zahlungsarten oder Accountinhaber nicht verarbeiten oder für

andere Zwecke verwenden und auch nicht veräußern oder zur Verfügung stellen, egal in welcher Form, außer an Acquirer, Scheme Owner oder auf Aufforderung einer zuständigen gerichtlichen Instanz, staatlichen Behörde oder Aufsichtsbehörde. Der Kunde ist sich dessen bewusst, dass ein Verstoß gegen diese Bestimmung einen Verstoß gegen die Gesetze und Vorschriften zum Schutz der personenbezogenen Daten des betreffenden Accountinhabers beinhaltet, und dieser wird für die Folgen seiner Taten und der Taten seiner Mitarbeiter oder Vertragspartner haftbar sein.

- 14.4. Der Kunde ist darüber informiert, dass CCV unter anderem aufgrund der Gesetzgebung bezüglich der Finanzaufsicht unter bestimmten Umständen verpflichtet ist, Informationen (unter anderen) mit Beaufsichtigenden wie beispielsweise in Bezug auf verdächtige Transaktionen oder Verstöße gegen die Sicherheit zu teilen. CCV ist gegebenenfalls berechtigt, diese Informationen innerhalb des gesetzlichen Rahmens mitzuteilen.

15. Nutzung Einlogdaten und Token

- 15.1. Der Kunde ist selbst für jede Nutzung der ihm erteilten und/oder zugewiesenen oder von ihm selbst angelegten Einlogdaten bzw. der ihm erteilten und/oder zugewiesenen Token verantwortlich und haftbar. Artikel 38.8 der AGB ist entsprechend anwendbar.
- 15.2. CCV darf davon ausgehen, dass ein Nutzer, der sich mithilfe der Einlogdaten als Kunde identifiziert, auch tatsächlich dieser Kunde ist. Für den Kunden sind (Rechts-)Handlungen gegenüber CCV, die unter Anwendung der Einlogdaten gesichert, versendet oder verrichtet wurden, verbindlich.
- 15.3. Sobald der Kunde weiß oder einen Grund zur Vermutung hat, dass Einlogdaten und/oder ein Token in die Hände von Unbefugten geraten sind oder auf andere Weise missbraucht werden, wird der Kunde CCV unverzüglich darüber in Kenntnis setzen, unbeschadet der eigenen Verpflichtungen des Kunden, sofort selbst wirksame Maßnahmen zu ergreifen.
- 15.4. CCV behält sich das Recht vor, die von unbefugten Endnutzern gespeicherten Informationen zu löschen oder den Zugriff darauf zu verhindern. Daneben behält sich CCV das Recht vor, ihre Dienstleistung gegenüber dem Kunden (ganz oder teilweise) bei einer (vermuteten) unbefugten Nutzung oder Offenlegung der Einlogdaten oder des Token auszusetzen. Der Kunde trägt sämtliche Kosten, die sich eventuell aus dieser unbefugten Nutzung und/oder diesem Missbrauch ergeben, und ist für eventuelle Schäden, die CCV und/oder Lieferanten von CCV infolge dessen erleiden, haftbar.

16. Datenschutz/Verarbeitung von personenbezogene Daten

- 16.1. CCV kann bei der Ausführung des Vertrages personenbezogene Daten verarbeiten. In diesem Zusammenhang wird Folgendes unterschieden: Wenn CCV personenbezogene Daten rein für den Kunden und nicht für eigene Zwecke verarbeitet, dann tritt CCV als Verarbeiter auf. Wenn CCV personenbezogene Daten (auch) für eigene Zwecke verarbeitet, dann tritt CCV als Mit- oder gemeinsam Verantwortlicher auf.
- 16.2. Im allgemeinen Sinne, also ungeachtet der Rolle von CCV als Verarbeiter oder (Mit-)Verantwortlicher für die Daten, gilt das Folgende:
- Der Kunde gewährleistet, dass alle von ihm CCV erteilten personenbezogene Daten, einschließlich der personenbezogene Daten, die von Kunden des Kunden erteilt wurden, von CCV im Rahmen der Ausführung des Vertrages und der Befolgung der auf CCV ruhenden gesetzlichen Verpflichtungen verarbeitet werden dürfen.
 - CCV weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass viele Scheme Owner als Verarbeitungsverantwortliche eingestuft werden. Die Nutzung der betreffenden Zahlungsmethode impliziert meistens, dass (personenbezogene) Daten an den betreffenden Scheme Owner weitergeleitet und von ihnen für eigene Zwecke weiter verarbeitet werden, das eine oder andere gemäß der genaueren Erläuterung in den Vorschriften.
 - Der Kunde hält CCV in Bezug auf alle gerichtlichen Geltendmachungen von Dritten, gleich aus welchem Grund, im Zusammenhang mit den sich aus dem Vertrag ergebenden Verarbeitungen von personenbezogene Daten schadlos.
 - CCV ist berechtigt, personenbezogene Daten zu verarbeiten, sofern eine auf sie anwendbare unionsrechtliche oder mitgliedstaatsrechtliche Bestimmung sie dazu verpflichtet. CCV weist den Kunden in diesem Zusammenhang im Vorfeld darauf hin, dass (i) CCV Verwaltungsverpflichtungen unterliegt, aufgrund derer viele (personenbezogene) Daten langfristig aufbewahrt werden müssen, (ii) Beaufsichtigende weitreichende gesetzliche Untersuchungsbefugnisse haben und dass (iii) die (niederländische) Polizei und Staatsanwaltschaft – gegebenenfalls nach einer Vollmacht des Untersuchungsrichters – Daten anfordern können. CCV wird in derartigen Fällen (u.a. i – iii) den Kunden nicht immer über eine solche Verarbeitung informieren können oder sogar dürfen.
- 16.3. Wenn CCV als gemeinsam Verantwortlicher auftritt, gilt Folgendes:
- Wenn es rein um das gegenseitige Vertragsverhältnis zwischen CCV und dem Kunden geht, verarbeitet CCV personenbezogene Daten von Arbeitnehmern und sonstigen Dienstleistern des Kunden, für das Ergreifen von

vorvertraglichen Maßnahmen, das Ausführen des Vertrages, das Durchführen(lassen) von Marketingaktivitäten und das Ausführen(lassen) von Marktforschung, das Einhalten von gesetzlichen Verpflichtungen und für andere in der Datenschutzerklärung angegebene Zwecke. Der Kunde bestätigt, eine Abschrift der Datenschutzerklärung beim Abschluss des Vertrages erhalten zu haben bzw. (die aktuellste Version) auf der Website von CCV gelesen zu haben.

- b. Bei der Ausführung der Zahlungsdienste für den Kunden werden möglicherweise auch personenbezogene Daten von anderen Personen als den Arbeitnehmern und sonstigen Funktionären des Kunden verarbeitet. Wenn CCV und der Kunde für diese Verarbeitungen als Mit- oder gemeinsam Verantwortliche eingestuft werden, ist CCV berechtigt, die sich daraus ergebende Verteilung der Verantwortlichkeiten einseitig in (ergänzenden) Vorschriften festzulegen. CCV ist berechtigt, die betreffenden Vorschriften zwischenzeitlich zu ändern. Der Kunde wird gegebenenfalls den Kern dieser Verantwortlichkeitsverteilung dem/den Beteiligten mitteilen.

16.4. Wenn CCV als Verarbeiter auftritt, gilt Folgendes:

- a. Die Parteien vereinbaren dabei, dass der Kunde dann als Verarbeitungsverantwortlicher und CCV als Verarbeiter einzustufen ist. Der Kunde erteilt dann durch den Abschluss des Vertrages CCV den Auftrag, um diese personenbezogene Daten im Namen des Kunden für die Ausführung dieses Vertrages zu verarbeiten. CCV wird die personenbezogene Daten dann ausschließlich gemäß den schriftlichen Anweisungen des Kunden sowie im Einklang mit einem eventuellen separaten Auftragsverarbeitungsvertrag verarbeiten. Es wird davon ausgegangen, dass der Kunde beim Abschluss des Vertrages CCV die betreffenden Anweisungen erteilt hat.
- b. Die Art und die Zwecke der Verarbeitung sowie die Art der personenbezogenen Daten und die Kategorien der Beteiligten, die von CCV im Namen des Kunden verarbeitet werden, sind in den Vorschriften genauer ausgearbeitet, wobei in Ermangelung dessen die Verarbeitung auf die Arbeiten beschränkt ist, die für die Ausführung des Vertrages unbedingt notwendig sind.
- c. CCV wird alle personenbezogenen Daten gemäß den geltenden Vorschriften und Gesetzen verarbeiten. Sie wird in diesem Zusammenhang unter anderem adäquate technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der Verarbeitung von personenbezogenen Daten ergreifen. CCV gewährleistet nicht, dass diese Maßnahmen unter allen Umständen wirksam sein werden („adäquat, nicht perfekt“). CCV wird die Daten ferner streng geheim halten und nur von Mitarbeitern verarbeiten lassen, die auch an die Geheimhaltung gebunden sind. Der Kunde anerkennt, dass es aufgrund der Art und des Außenmaßes der Dienstleistung nicht möglich ist, kundenspezifische/ergänzende (Sicherheits-)Maßnahmen zu ergreifen.
- d. Wenn bei CCV ein Verstoß gegen die Sicherheitsmaßnahmen (Datenleck) gemäß Artikel 4 Ziffer 12 der Datenschutz-Grundverordnung eintritt, wird der CCV den Kunden darüber so schnell wie möglich informieren. Die Verantwortlichkeit für das Ergreifen von Folgemaßnahmen wie beispielsweise das Vornehmen einer Meldung bei Behörden und/oder den Betroffenen liegt beim Kunden, sofern im Vertrag nichts anderes bestimmt wurde. CCV wird jegliche erforderliche Unterstützung bei der Erfüllung der aufgrund der Datenschutzgesetzgebung auf dem Kunden ruhenden Verpflichtungen wie das Ausüben von Rechten von Betroffenen, das Informieren von Betroffenen bei einem Datenleck oder die Durchführung eines *data protection impact assessment (DPIA)*, erteilen. CCV ist gegebenenfalls berechtigt, diesen Mitwirkungsverpflichtungen gerecht zu werden, indem sie alle betreffenden Kunden mit vergleichbaren Informationen ausstattet. CCV ist berechtigt, Kosten für das Nachkommen dieser Mitwirkungsverpflichtungen in Rechnung zu stellen, außer wenn sich diese Verpflichtungen aus einem anzulastenden Versäumnis seitens CCV ergeben.
- e. CCV kann – unter ihrer Verantwortung – die Verarbeitung von personenbezogenen Daten des Kunden oder Teile davon bei einem Dritten (Unterverarbeiter) in Auftrag geben. Dies wird mithilfe eines schriftlichen Vertrages zwischen CCV und dem Unterverarbeiter erfolgen, in dem garantiert wird, dass sich der Unterverarbeiter an die Anweisungen von CCV und des Kunden hält, sich an die relevanten gesetzlichen Verpflichtungen halten wird sowie dass alle Verpflichtungen von CCV hinsichtlich der Verarbeitung von personenbezogenen Daten auch bei diesem Unterverarbeiter liegen werden und eingehalten werden müssen.
- f. CCV wird die personenbezogenen Daten nach der Beendigung des Vertrages (sofern möglich und angemessen) vernichten, außer wenn der Kunde CCV zuvor um die Herausgabe der betreffenden personenbezogenen Daten gebeten hat. CCV wird in diesem Fall zu einer elektronischen Herausgabe in dem bei CCV genutzten Format übergehen, ohne zur Durchführung einer Konvertierung verpflichtet zu sein. CCV ist berechtigt, Kosten für die Herausgabe in Rechnung zu stellen.
- g. Der Kunde kann auf eigene Kosten einen externen Sachverständigen mit einem Gutachten bezüglich der Einhaltung der Verpflichtungen aus diesem Artikel durch CCV beauftragen. Nur wenn das Gutachten erhebliche Zweifel bezüglich der Einhaltung der Verpflichtungen aus diesem Paragraphen durch CCV hervorruft, ist der Kunde berechtigt zu kontrollieren, inwieweit CCV den Verpflichtungen aus diesem Artikel tatsächlich nachkommt. Verwaltung, Aufbewahrungsfristen und Nachweis.

17. Aufzeichnungen, Aufbewahrungsfristen und Beweise

- 17.1. Sofern nichts anderes vereinbart wurde, bewahrt CCV ihre Verwaltungsunterlagen für einen Zeitraum von sieben Jahren ab der Beendigung des Vertrages auf.
- 17.2. Die Verwaltungsdaten von CCV, einschließlich der in den Systemen ihrer Zulieferanten gespeicherten Daten, sind verbindlich und ausschlaggebend und dienen somit als Nachweis für den Inhalt und die Ausführung des Vertrages und die Verpflichtungen des Kunden. Das Vorstehende ist nur dann anders, wenn der Kunde einen Gegenbeweis erbringt. Die Dienstleistung von CCV ist ausdrücklich kein Ersatz für die verwaltungstechnische(n) Verpflichtung(en), die auf dem Kunden ruht/ruhen. Der Kunde ist also dafür verantwortlich, selbst Verwaltungsunterlagen anzulegen und zu pflegen.

18. Anwendbares Recht und Konfliktbeilegung

- 18.1. Auf alle Verträge, die AGB und die sich daraus ergebenden oder damit zusammenhängenden Verträge ist ausschließlich niederländisches Recht anwendbar. Die Anwendbarkeit des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf aus dem Jahr 1980 (CISG) ist ausdrücklich ausgeschlossen.
- 18.2. Gerichtsstand für alle Konflikte, die aus dem Vertrag und den AGB hervorgehen oder damit zusammenhängen ist ausschließlich die Rechtbank Gelderland, Arnheim, Niederlande, oder im Ermessen von CCV das zuständige Gericht im Wohnort des Kunden.

19. Sonstige Allgemeine Bestimmungen

- 19.1. Die Rechte und Verpflichtungen aufgrund des Vertrages und der AGB können vom Kunden nicht auf einen Dritten übertragen werden, außer mit einer vorhergehenden ausdrücklichen Zustimmung von CCV. CCV kann mit dieser Zustimmung Auflagen verknüpfen.
- 19.2. Der Vertrag und die Anlagen, die einen Bestandteil des Vertrages bilden, bilden den gesamten Vertrag. Auf Dokumente, die kein Bestandteil des Vertrages sind, kann sich der Kunde nicht berufen.
- 19.3. Die Nicht-Inanspruchnahme eines ihr zustehenden Rechts durch CCV gilt niemals als Verzicht auf dieses Recht.
- 19.4. Wenn CCV aufgrund des Vertrages mehrere Rechte hat, ist sie stets befugt, alle ihr zustehenden Rechte auszuüben. Die Berufung auf ein bestimmtes Recht stellt niemals einen Verzicht auf die Möglichkeit dar, sich auf ein anderes Recht berufen zu können.
- 19.5. Für Beschwerden können sich Kunden jederzeit an CCV wenden. Das formelle Beschwerdeverfahren ist auf der Website von CCV zu finden.

B. SONDERBESTIMMUNGEN FÜR PRODUKTE UND DIENSTE

20. Kauf und Verkauf von Produkten

- 20.1. Soweit im Vertrag vereinbart wurde, dass CCV dem Kunden Produkte verkauft, verkauft und liefert CCV diese Produkte (und die zugehörige Dokumentation) zu dem im Vertrag angegebenen Verkaufspreis. Der Kunde trägt das Risiko für die Auswahl der gekauften Produkte.
- 20.2. CCV behält das Eigentum bezüglich aller von ihr verkauften Produkte bis zu dem Zeitpunkt, da der Kunde die für den Kauf und die Lieferung der Produkte geschuldete Bezahlung, einschließlich eventueller Zinsen und sonstiger zusätzlicher Vergütungen, beglichen hat.

21. Miete und Vermietung von Produkten

- 21.1. Soweit vertraglich vereinbart wurde, dass CCV dem Kunden Produkte vermietet oder wenn der Kunde eine Abonnement für die Nutzung der Produkte abschließt, stellt CCV dem Kunden diese Produkte (und die zugehörige Dokumentation) unter dem Titel der Miete für die im Vertrag angegebene Laufzeit zu dem im Vertrag angegebenen Miet-/Abonnementspreis zur Verfügung.
- 21.2. Soweit vertraglich nichts nicht ein anderes vereinbart wurde, ist in der Vermietung (und im Mietpreis oder in der Abonnementsvergütung) die Zurverfügungstellung von Nutzungs- und Verbrauchsartikeln (*Supplies*), die für die Nutzung der Produkte erforderlich sind, nicht inbegriffen. Zu diesen *Supplies* gehören unter anderem Batterien, Stempel, Druckerpatronen, Tonerartikel, Kabel, Druck- und Kassenzettelrollen sowie Zubehörartikel.
- 21.3. Der Kunde ist selbst für die Nutzung der Produkte verantwortlich und wird sich wie ein sorgfältiger Mieter verhalten. Dies bedeutet, dass der Kunde:
 - a. Die Produkte sorgfältig behandeln muss, nicht beschädigen wird und ausschließlich für den Zweck, für den das betreffende Produkt aufgrund des Vertrages vorgesehen ist, verwenden darf. Bei einer Beschädigung des

- Produktes wird der Kunde CCV den betreffenden Schaden erstatten. Der Kunde ist verpflichtet, sich adäquat gegen alle Risiken, die sich aus ihrer Position als Mieter gegenüber CCV ergeben, zu versichern.
- b. Der Kunde wird alle von CCV kenntlich gemachten Verpflichtungen, Anweisungen und Einschränkungen in Bezug auf die gemieteten Produkte, wie diese in diesen AGB, im Vertrag, der Dokumentation festgelegt sind, und die von Zeit zu Zeit von CCV (auf ihrer Website, über Mitteilungen oder auf andere Weise) mitgeteilten Instruktionen beachten und ausführen. Es ist dem Kunden nicht gestattet, die Produkte anzupassen, zu erweitern oder mit nicht zugelassenen oder anderweitig nicht (gesetzlich) zertifizierten Apparaten oder Software zu verbinden.
 - c. Der Kunde sorgt dafür, dass die gemieteten Produkte kein Bestandteil einer anderen Sache werden oder derart mit einer anderen Sache verbunden werden, dass eine Akzession, Vermischung oder Sachbildung stattfinden kann. Der Kunde garantiert, dass, wenn die gemieteten Produkte dennoch ein Bestandteil einer anderen Sache werden oder von Akzession, Vermischung oder Sachbildung die Rede ist, weder der Kunde noch ein Dritter irgendein ihm zustehendes Recht gegenüber CCV, der die Geräte ursprünglich gehören, ausüben wird. Wenn ein Dritter ein derartiges Recht dennoch ausübt, ist der Kunde für alle sich daraus ergebenden Schäden von CCV haftbar.
 - d. Der Kunde darf die gemieteten Produkte ausschließlich für seine eigene Organisation oder seinen eigenen Betrieb verwenden. Eine Nutzung von oder für Dritte ohne die vorhergehende schriftliche Zustimmung von CCV nicht gestattet. Der Kunde darf die gemieteten Produkte ohne die Zustimmung von CCV nicht untervermieten oder einem Dritten zur Nutzung überlassen.
- 21.4. Der Kunde wird CCV unverzüglich über eine eventuelle (Insolvenz-)Pfändung der vermieteten Produkte in Kenntnis setzen, dies einschließlich einer detaillierten Angabe der Identität des Pfänders und des Grundes für die Pfändung. Der Kunde wird den pfändenden Gerichtsvollzieher unverzüglich über den Vertrag (Mietvertrag) informieren und diesem eine vollständige Einsichtnahme ermöglichen. Der Kunde ist gegenüber CCV für alle Kosten und Schäden im Zusammenhang mit einer Pfändung der vermieteten Produkte haftbar.
- 21.5. CCV darf vermietete Produkte jederzeit durch Produkte ersetzen, die bezüglich der technischen Funktionalität mit dem zu ersetzenden Produkt mindestens gleichwertig sind. Der Kunde wird CCV diesbezüglich seine Mitwirkung erteilen. Die Kosten für einen derartigen Ersatz gehen zulasten von CCV. Der CCV vom Kunden geschuldete Mietpreis wird für die zu diesem Zeitpunkt noch verbleibende Laufzeit des Vertrages unverändert bleiben. CCV darf bei einem Ersatz von Geräten den Mietpreis zum Beginn der Verlängerung der Laufzeit ändern.
- 21.6. Am Ende des Vertrages hat der Kunde die Produkte im ursprünglichen Zustand an CCV zurückzugeben oder zuzustellen (zustellen zu lassen). Die Kosten dafür gehen zulasten des Kunden. Wenn der Rückgabe im ursprünglichen Zustand nicht nachgekommen wird, ist CCV berechtigt, den Ersatzwert in Rechnung zu stellen.

22. Installation

- 22.1. Die Installation durch CCV betrifft nur die Arbeiten, wie diese im Vertrag in Bezug auf das spezifische Produkt oder den spezifischen Dienst angegeben sind. CCV bemüht sich, die Installation gleichzeitig mit der Lieferung der betreffenden Produkte und Dienste stattfinden zu lassen. Sofern nicht ein anderes vereinbart wurde, werden die Kosten für die Installation dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt. Der Kunde hat CCV Zutritt zu dem/den Ort(en) zu gewähren, an dem/denen die Installation stattfindet, und jegliche erforderlichen Mitwirkung zu leisten. CCV wird dabei etwaige Hausordnungen befolgen.
- 22.2. Der Kunde hat zu gewährleisten, dass die Umgebung, in der die Produkte bzw. Services installiert werden sollen, zum Zeitpunkt der Installation den im Vertrag, der Dokumentation oder sonstigen Anweisungen von CCV festgelegten Anforderungen genügt. Sollte die Installationsumgebung nicht den im Vorfeld durch CCV festgelegten Anforderungen genügen oder sollte der Kunde CCV (oder für CCV tätigen Dritten) keinen Zugang zu der jeweiligen Umgebung ermöglichen, ist CCV berechtigt, die Installation zu verschieben, wobei der Kunde sämtliche Kosten, die CCV bereits entstanden sind und im Rahmen der Fertigstellung der Installation noch entstehen werden, in vollem Umfang zu tragen hat.
- 22.3. Wenn mit dem Kunden vereinbart wurde, dass er die Installation selbst übernehmen wird (Plug & Play), geschieht dies auf Kosten und auf Risiko des Kunden. Alle zusätzlichen Arbeiten, die auf Bitte des Kunden von CCV verrichtet werden, oder Arbeiten, die im Rahmen einer Plug & Play-Installation von CCV verrichtet werden, gelten als Mehrarbeit und werden gemäß jeweils gültigen Stundentarifen mitsamt den anfallenden Kosten für verwendete Materialien auf der Grundlage einer Nachkalkulation dem Kunden in Rechnung gestellt.

23. Verpflichtungen des Kunden

- 23.1. Ungeachtet dessen, ob der Kunde ein Produkt kauft, mietet oder anderweitig nutzen darf, wird der Kunde das Produkt ausschließlich entsprechend der Dokumentation, den Vorschriften und Anweisungen von CCV verwenden. Der Kunde ist ferner für die Art und Weise, wie er die Produkte und Dienste nutzt, selbst verantwortlich. CCV übernimmt in diesem Zusammenhang keinerlei Haftung.

- 23.2. Der Kunde wird ferner nur von oder über CCV zugelassene, originale, zusätzliche Hilfsmittel verwenden. Der Kunde ist sich dessen bewusst, dass die Verwendung von nicht-originalen oder nicht-autorisierten Hilfsmitteln oder das Vornehmen von nicht-autorisierten Anpassungen oder Anschlüssen zur Folge haben kann, dass das Produkt und/oder der Dienst blockiert oder abgeschaltet werden muss.

C. SONDERBESTIMMUNGEN FÜR SOFTWARE

24. Nutzung von Software

- 24.1. Soweit vertraglich vereinbart wurde, dass CCV dem Kunden Software zur Verfügung stellt, oder wenn die Produkte oder Dienste die Nutzung von Software umfassen, stellt CCV die Software unter den im Vertrag und in diesen AGB beschriebenen (Nutzungs-)Bedingungen zur Verfügung. Wenn die Software aus der Distanz zur Verfügung gestellt wird, wird CCV diese Software sowie die Daten des Kunden in Rechenzentren von CCV und von spezialisierten Hosting-Partnern hosten. Die Software und Daten innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) gehostet.
- 24.2. Soweit CCV neuen Versionen (wie beispielsweise Updates/Upgrades oder Releases) der Software installiert, wird der Kunde die Anweisungen von CCV befolgen und diese neuen Versionen erst dann (auf Bezahlautomaten oder anderweitig) in Gebrauch nehmen, nachdem CCV unzweideutig schriftlich mitgeteilt hat, dass der Kunde die betreffende neue Version für Accountinhaber nutzen kann. Wenn die Mitteilung nicht deutlich genug ist, ist es Aufgabe des Kunden, sicherzustellen, dass er die Software/das Release in Gebrauch nehmen kann.
- 24.3. Für die Nutzung von Software wird CCV dem Kunden eine Softwarelizenzgebühr in Rechnung stellen, auch wenn der Kunde keinen Servicevertrag von CCV abnimmt.
- 24.4. CCV wird dem Kunden die Einlogdaten erteilen, damit der Kunde Zugriff auf die Software und seine Daten hat. Auf die Verwendung der Einlogdaten ist Artikel 15 anwendbar.
- 24.5. Der Kunde ist für die Nutzung der Software und alle anderen von ihm oder in seinem Auftrag verrichteten Formen der Verarbeitung der (personenbezogenen) Daten in der Software und darüber hinaus verantwortlich. Ferner ist der Kunde selbst dafür verantwortlich, dass er (oder seine Mitarbeiter) keine unrechtmäßigen Daten verarbeitet (verarbeiten), anderweitig unrechtmäßig handelt (handeln) oder gegen die Rechte von Dritten verstößt (verstoßen). So ist und bleibt der Kunde für die Daten und Informationen, die der Kunde mittels des Dienstes von CCV verarbeiten lässt, selbst verantwortlich.
- 24.6. CCV ist nicht verpflichtet, ein Back-up der Daten vorzunehmen, außer wenn diesbezüglich genauere Vereinbarungen getroffen wurden.
- 24.7. CCV ist berechtigt, Daten aus ihren Systemen zu löschen, wenn (die Vermutung besteht, dass) diese Daten im Widerspruch zum Gesetz und/oder zu Rechten von Dritten verarbeitet werden.

25. Verfügbarkeit und Funktion der Software

- 25.1. Der Kunde ist sich dessen bewusst, dass die Funktion und die Verfügbarkeit der Software von der Verfügbarkeit und der einwandfreien Funktion der Telekommunikation und/oder der (Internet-)Verbindungen und Systemen Dritter, auf die CCV keinen Einfluss hat und auch nicht haben kann, abhängt. CCV setzt alles daran, um eine möglichst hohe Verfügbarkeit der Software zu realisieren. CCV kann jedoch nicht garantieren, dass die betreffende Software fortwährend und ohne Unterbrechungen verfügbar ist. Ebenso wenig kann CCV durch diese aufgrund der genannten Abhängigkeiten garantieren, dass die Software stets fehlerfrei, also frei von Defekten und ohne Störungen funktioniert.
- 25.2. CCV haftet nicht für die Unrichtigkeit, Unvollständigkeit oder Unrechtmäßigkeit der mithilfe der Software gespeicherten Informationen und/oder des Inhalts der) personenbezogenen Daten. Zudem ist CCV nicht verantwortlich für richtige und ungehinderte Datenübertragungen mithilfe der Software. Weiter stehen Änderungen Hinzufügungen und/oder die Nutzung oder anderweitige Verarbeitung von personenbezogenen Daten und/oder verfügbaren Informationen nicht im Verantwortungsbereich von CCV.

D. SONDERBESTIMMUNGEN FÜR DIE UNTERSTÜTZUNG

26. Servicevertrag

- 26.1. In Kombination mit dem Kauf oder der Mietung eines Produktes und/oder der Vereinbarung von Diensten kann der Kunde einen Servicevertrag mit CCV für die Unterstützung abschließen. Der Kunde schuldet die in dem Vertrag angegebene Vergütung.

- 26.2. Soweit sich der Kunde dafür entscheidet, keinen Servicevertrag abzuschließen, ist er verpflichtet, eine Terminal Management System (TMS)-Softwarelizenz abzunehmen, für die eine Gebühr in Rechnung gestellt wird.
- 26.3. Soweit der Kunde keinen Servicevertrag abgeschlossen hat, aber sehr wohl Supportleistungen von CCV in Anspruch nimmt, schuldet er für diese eine Vergütung auf der Grundlage der zum Zeitpunkt der Ausführung der Supportleistung geltenden Tarife von CCV. Für die Einschaltung von CCV werden – auf der Grundlage der geltenden Bestimmungen von CCV– Kosten in Rechnung gestellt. CCV ist berechtigt, für eine Supportleistung außerhalb der Geschäftszeiten höhere Tarife in Rechnung zu stellen als für eine Supportleistung während der Geschäftszeiten.
- 26.4. Alle (Verbrauchs-)Materialien, die im Rahmen des Supports durch CCV verbraucht werden oder dem Kunden geliefert werden, werden dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt.
- 26.5. Die Unterstützung erfolgt in der Regel aus remote. Soweit CCV die Unterstützung vor Ort vornimmt, wird CCV diese Arbeiten zu den zu diesem Zeitpunkt dafür geltenden Tarifen von CCV verrichten.

27. Support

- 27.1. Soweit dies im Servicevertrag oder in einem anderen Vertrag vereinbart wurde, wird CCV sich bemühen, eventuelle Defekte und Störungen so schnell wie möglich zu beheben. CCV setzt alles daran, um eventuelle Fragen zur Nutzung der Produkte und Dienste adäquat und innerhalb einer angemessenen Frist zu beantworten. CCV kann nicht für die Richtigkeit und/oder Vollständigkeit der Antworten garantieren oder eine Garantie geben, dass jede Störung behoben werden kann.
- 27.2. Eventuell angegebene oder zugesagte Reaktions- oder Antwortzeiten sind Richtwerte.
- 27.3. Sichtbare und nicht sichtbare Schäden sowie Störungen und Fehlfunktionen der Produkte bzw. Services, die durch Handlungen des Kunden oder eines Dritten verursacht werden, fallen nicht unter den Servicevertrag. Darunter fallen auch Schäden, die die Folge sind von: (a) Kriegsschäden, Naturkatastrophen, Blitzeinschlag, Überflutungen, Stromstörungen; (b) das Nicht-Nachkommen der Verpflichtungen aufgrund des Vertrages und/oder der Dokumentation durch den Kunden; (c) die Nichterfüllung der Anforderungen, die an die Installationsumgebung gestellt werden; (d) die Verwendung von Verbrauchsmaterialien, die nicht den von CCV erteilten Spezifikationen entsprechen; (e) die Nutzung von nicht-zertifizierten Netzwerken für die Datenkommunikation. Die Kosten für die Behebung eines derartigen Schadens oder einer derartigen Störung (telefonisch oder vor Ort) durch CCV, werden vollständig und separat an den Kunden weiterberechnet, und zwar ungeachtet dessen, ob mit dem Kunden ein Servicevertrag abgeschlossen wurde.
- 27.4. Wenn ein Produkt und/oder Dienst aufgrund von Vorschriften einer dazu befugten Instanz nicht mehr verwendet werden darf, wird von diesem Zeitpunkt an die Unterstützung hinfällig und hat der Kunde kein Recht auf Schadenersatz oder Ersatz des Produktes und/oder Dienstes.

28. Wartung

- 28.1. CCV stellt neue Versionen der für ihre Produkte und Dienste erforderlichen Software zur Verfügung (wie z.B. Firmware-Updates). CCV kann für die Zurverfügungstellung neuer Versionen Kosten in Rechnung stellen, wie beispielsweise Kosten für die TMS-Software, die für einen Fernzugriff auf die Produkte notwendig ist. Zudem kann CCV die Dienste upgraden, wobei die neue Funktionalität im Vergleich zur ursprünglichen Funktionalität mindestens gleichwertig sein muss.
- 28.2. CCV ist berechtigt, wo dies möglich ist, die betreffende erneuerte Software automatisch auf den Produkten oder in der Umgebung, in denen die Dienste operationell eingesetzt sind, zu installieren bzw. installieren zu lassen. Drei (3) Monate nach der Zurverfügungstellung der neuen Version ist CCV nicht mehr zur Behebung eventueller Mängel der alten Version und zu Supportleistungen bezüglich der alte Version verpflichtet.

29. Verpflichtungen des Kunden

- 29.1. Der Kunde wird dafür sorgen, dass der Bezahlautomat jederzeit in der Lage ist, die neuen Versionen der Software zu empfangen und/oder herunterzuladen. Dies beinhaltet unter anderem, dass das Terminal von CCV jederzeit die Möglichkeit haben muss, sich in den Bezahlautomaten des Kunden einzuloggen. Der Kunde ist in diesem Zusammenhang nicht berechtigt, den Strom des Bezahlautomaten abzuschalten oder den Bezahlautomat mit einer Firewall auszustatten. Wenn der Kunde dem nicht nachkommt, trägt der Kunde das Risiko bezüglich der Folgen davon.
- 29.2. Der Kunde wird CCV detaillierte Informationen in Bezug auf Frage oder Problem übermitteln, damit CCV in der Lage ist, adäquat zu reagieren. Ferner wird der Kunde sämtliche erforderliche Mitwirkung leisten, um das gemeldete Problem zu beheben. Eventuelle sich daraus ergebende Kosten des Kunden oder von Dritten werden nicht von CCV erstattet.

- 29.3. Ergänzend zu Artikel 4.5 wird der Kunde CCV ausreichend Gelegenheit bieten, um Verbesserungen an den Geräten oder am Dienst vorzunehmen oder Reparatur- oder Wartungsarbeiten auszuführen, die im Ermessen von CCV notwendig oder wünschenswert sind. Während der Reparatur stellt der Kunde CCV die betreffenden Geräte zur Verfügung und gewährt der Kunde CCV Zutritt zur Umgebung, in der der Dienst für den Kunden in Betrieb ist. Der Kunde verschafft CCV (oder einem von ihr eingeschalteten Dritten) auf Wunsch Zugang zu seinem Standort und/oder zur Umgebung, in der der Service betrieben wird, um eine Störung oder einen Defekt beheben zu können.

E. SONDERBESTIMMUNGEN FÜR DATENVERBINDUNGEN

30. Mobile und feste Datenverbindungen

- 30.1. Wenn dies im Vertrag vereinbart wurde, erteilt CCV dem Kunden eine Datenverbindung, mit der eine Verknüpfung zwischen einem dafür geeigneten (mobilen) Bezahlautomat und (falls zutreffend) dem Netzwerk von CCV zustande kommt.
- 30.2. Eine Datenverbindung ist ausschließlich für die Nutzung in Kombination mit und für den Transport von Daten aus einem von CCV zur Verfügung gestellten Produkt bestimmt. Bei einer mobilen Datenverbindung wird CCV dem Kunden eine Sim-Karte unter den folgenden Bedingungen erteilen:
- Die Sim-Karte bleibt Eigentum von CCV und/oder ihres Lieferanten. Nach Vertragsende muss der Kunde die Sim-Karte unverzüglich an den Kunden zurücksenden.
 - Der Kunde muss die Sim-Karte in seinem Besitz behalten. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die Sim-Karte und/oder zugehörige Passwörter nicht in die Hände einer nicht-autorisierten Person fallen, und ist dazu verpflichtet, darauf zu achten, dass die Sim-Karte und die zugehörigen Passwörter nicht unbefugt genutzt oder beschädigt werden. Bei einem Verlust der Sim-Karte oder der zugehörigen Passwörter wird der Kunde CCV darüber so schnell wie möglich schriftlich in Kenntnis setzen. CCV wird die Sim-Karte daraufhin so schnell wie möglich außer Betrieb setzen. Der Kunde schuldet alle aufgewendeten Kosten, die im Zusammenhang mit der Nutzung der Sim-Karte stehen, bis zum Vertragsende.
 - Es ist dem Kunden nicht gestattet, die Sim-Karte aus dem Produkt zu entfernen. Gegebenenfalls kann CCV die betreffende Sim-Karte unverzüglich sperren.
 - CCV ist berechtigt, eine dem Kunden zur Verfügung gestellte Sim-Karte im Zusammenhang mit einer Änderung der technischen Eigenschaften oder im Zusammenhang mit einer technischen Veralterung der betreffenden Sim-Karte umzutauschen. CCV ist ebenfalls berechtigt, die technischen Eigenschaften oder Einstellungen einer einem Kunden zur Verfügung gestellten Sim-Karte (remote) zu ändern.
 - Bei mobiler Telekommunikation erfolgt der Datentransfer ganz oder teilweise über den Äther. Der Kunde akzeptiert, dass die transportierten Daten möglicherweise von anderen als denjenigen, für die sie bestimmt sind, abgefangen werden können. Ferner akzeptiert der Kunde, dass die Möglichkeiten, Verbindungen aufzubauen und die Qualität und die Eigenschaften von Verbindungen nicht an jedem Ort und zu jeder Zeit gleich sind.
- 30.3. CCV ist gesetzlich verpflichtet, an einer behördlichen Telekommunikationsüberwachung mitzuwirken bzw. andere von den dazu befugten Behörden erteilte Anweisungen zu befolgen. CCV ist nicht für Schäden des Kunden oder eines Dritten infolge einer derartigen Mitwirkung oder derartiger Handlungen haftbar.
- 30.4. CCV ist verpflichtet, Nummerninformationen mit anderen Dienstleistern für die Abwicklung des Telekommunikationsverkehrs auszutauschen.

31. Verpflichtungen des Kunden

- 31.1. Der Kunde darf Datenverbindungen in die Europäische Union unter der Bedingung nutzen, dass sich der Kunde bei dieser Nutzung nicht unrechtmäßig verhält und sich an alle von CCV in die Dokumentation aufgenommene oder auf andere Weise erteilte Anweisungen hält.
- 31.2. Falls der Kunde die Datenverbindungen außerhalb der Europäischen Union einsetzt und damit Mehrkosten für CCV verbunden sind, dann hat CCV das Recht, diese Mehrkosten an den Kunden weiterzuberechnen.
- 31.3. Es ist dem Kunden insbesondere nicht gestattet:
- die Datenverbindungen zu nutzen, um CCV oder andere Nutzer zu belästigen, zu beleidigen, auf irgendeine Weise ihren Zugriff auf und/oder die Nutzung der Datenverbindungen einzuschränken oder zu behindern oder auf andere Weise Unannehmlichkeiten zu verursachen,
 - (Computer-)Viren oder andere Dateien zu verbreiten, die die Funktion der Datenverbindungen und/oder von Dritten genutzter Software oder (Peripherie-)Geräte schädigen könnten,
 - (einen) Zugangscod(e)s zu missbrauchen oder (zu versuchen) Sicherheitsmaßnahmen unter Nutzung der Datenverbindungen zu durchbrechen,

- d. unerbeten große Mengen an Nachrichten mit demselben oder einem vergleichbaren Inhalt (Spam) zu versenden,
- e. sich als ein anderer auszugeben („Phishing“),
- f. sich einer Straftat im Sinne einer gesetzlichen Vorschrift schuldig zu machen,
- g. die von CCV und/oder ihrem Provider vorgenommenen (Konfigurations-)Einstellungen und/oder (Typen-) Markierungen und/oder Logos in oder an den im Zusammenhang mit der Datenverbindung zur Verfügung gestellten Geräten zu verändern oder zu entfernen oder die im Zusammenhang mit der Datenverbindung zur Verfügung gestellten Geräte ohne Zustimmung von CCV zu bewegen,
- h. das Signal der Datenverbindung öffentlich zu machen, zu vervielfachen oder auf andere Weise als zur eigenen Nutzung anzuwenden. Insbesondere ist das Teilen der Signale mit Dritten oder das Weiterleiten der Signale an Dritte ohne Zustimmung von CCV nicht gestattet,
- i. die Datenverbindung exzessiv zu nutzen. Von einer exzessiven Nutzung ist die Rede soweit der Kunde die durchschnittliche Nutzung von anderen Kunden im Ermessen von CCV und/oder ihrer Lieferanten mehr als fünf (5) Mal überschreitet,
- j. nicht-zugelassene oder nicht-zertifizierte (Peripherie-)Geräte an die Datenverbindung anzuschließen.

F. SONDERBESTIMMUNGEN IN BEZUG AUF ZAHLUNGSDIENSTE

32. Erteilung von Zahlungsdiensten

- 32.1. CCV erteilt sowohl Online- als auch Offline-Zahlungsdienste, wobei sie im Namen des Kunden Transaktionen verarbeitet. CCV kann im Rahmen der Verrichtung der Zahlungsdienste als (A) Collecting-Zahlungsdiensterteiler über eine Collecting-Zahlungsmethode oder (B) als Distributing Payment Service über eine Non-Collecting-Zahlungsmethode auftreten. Die Rolle von CCV dabei vom Vertrag mit dem Kunden und oder verwendeten Zahlungsmethode abhängig.
- 32.2. Es ist möglich, dass der/die Scheme Owner, Beaufsichtigende(n) und/oder Acquirer genauere Grenzwerte oder (Akzeptanz-)Bedingungen stellen, bevor eine bestimmte Zahlungsmethode vom Kunden genutzt werden darf. In dem Fall wird der Vertrag unter der auflösenden Bedingung der Erfüllung dieser genaueren Grenzwerte oder Bedingung(en) durch den Kunden abgeschlossen (siehe auch Artikel 3.3 der AGB). Der Kunde verpflichtet sich dazu, auch nach dem Abschluss des Vertrages diese Grenzwerte und Bedingungen weiterhin einzuhalten.
- 32.3. Der Kunde verpflichtet sich dazu, die Vorschriften bezüglich der Nutzung der Zahlungsmethode genauestens zu befolgen. Die Vorschriften können von diesen AGB abweichende Bestimmungen enthalten. Im Falle von Widersprüchlichkeiten ist jederzeit das, was in den Vorschriften bestimmt wurde, ausschlaggebend (siehe auch Artikel 2.3 der AGB). CCV wird den Kunden nach bestem Vermögen über die Verpflichtungen, die sich für ihn aus den Vorschriften ergeben, informieren. Der Umstand, dass CCV einen Kunden nicht über eine relevante Vorschrift informiert hat, ist kein Grund, um diese Vorschrift für nicht anwendbar zu erachten.
- 32.4. Der Kunde akzeptiert ausdrücklich die in die Vorschriften aufgenommenen Rechte und Befugnisse der Acquirer, Scheme Owner und Beaufsichtigenden. Dazu gehören beispielsweise (aber nicht darauf beschränkt) Schadloshaltungen und Untersuchungsbefugnisse. Aus Nichterfüllung der Vorschriften resultiert, dass der Kunde für die bei CCV entstandenen Schäden oder Bußgelder haftbar ist.
- 32.5. Es liegt im Ermessen von CCV, um bei der Ausführung des Vertrages den Acquirer oder die Zahlungsmethode zu wechseln.
- 32.6. Der Kunde wird keine Transaktionen vornehmen für Güter und/oder Dienste:
 - a. die nicht der Art des vom Kunden geführten Betriebes, wie diese CCV angegeben wurde, entsprechen,
 - b. von denen bekannt ist oder dem Kunden bekannt sein sollte, dass die Transaktion betrügerisch ist oder nicht vom Accountinhaber autorisiert wurde,
 - c. die im Widerspruch zu zwingenden Bestimmungen des niederländischen Rechtes oder zu relevanten ausländischen Gesetzen oder Vorschriften stehen,
 - d. deren Existenz, Betreibung, Handel, Besitz oder Nutzung in den Niederlanden oder im Ausland strafbar ist,
 - e. die gegen die Rechte von Dritten verstoßen,
 - f. die aus anderen Gründen in den Niederlanden oder im Ausland unrechtmäßig sind,
 - g. wenn der Kunde dadurch gegen die mit CCV getroffenen Vereinbarungen verstößt,
 - h. wenn dadurch dem Ruf des Scheme Owner, Acquirer oder von CCV geschadet wird oder ein solcher Schaden droht.
- 32.7. CCV ist befugt, Grenzwerte bezüglich der Akzeptanz von Transaktionen mithilfe einer Zahlungsmethode durch den Kunden festzulegen. Diese Grenzwerte können sich unter anderem auf die Anzahl der vom Kunden zu akzeptierenden Zahlungen (in einem bestimmten Zeitraum) oder auf den vom Kunden insgesamt zu erhaltenden

- Betrag an Transaktionen (in einem bestimmten Zeitraum) für die betreffende Zahlungsmethode beziehen. CCV kann die vorgenannten Grenzwerte jederzeit vorgeben oder ändern und wird den Kunden schriftlich darüber informieren.
- 32.8. CCV ist im Rahmen ihrer Geschäftsbeziehung zum Kunden selbstständig befugt zu bestimmen, in welche Kategorie (*Merchant Category Code* oder MCC-Code) der Kunde für eine bestimmte Zahlungsmethode auf der Grundlage der für diese Zahlungsmethode gehandhabten Kategorien eingeteilt wird. CCV oder ein Scheme Owner sind jederzeit befugt, die Merkmale einer Zahlungsmethode durch die Bekanntgabe dieser Änderungen auf der Website von CCV zu ändern. CCV wird den Kunden mindestens einen Monat, bevor die Änderung in Kraft tritt, in Kenntnis setzen. Solche Änderungen oder Ergänzungen gelten für auch bereits abgeschlossene Verträge.
- 32.9. Bei einer exzessiven (Mehr- oder Minder-)Nutzung einer Zahlungsmethode ist CCV befugt, mit dem Kunden vereinbarte Vergütungen anzupassen. Die Höhe der Anpassungen ist proportional und verhältnismäßig zu den Anzahlen an verarbeiteten Transaktionen.
- 32.10. Jede Verkaufsstelle beim Kunden, bei der Transaktionen möglich sind, eine Online-Umgebung darin inbegriffen, muss mit identifizierenden Logos von CCV, des Acquirer und/oder Scheme Owner versehen sein, die die Accountinhaber deutlich auf die Möglichkeit der Verrichtung von Transaktionen hinweisen. Diese Logos müssen den Richtlinien von CCV und/oder des Scheme Owner entsprechen. Der Kunde wird diesbezügliche Anweisungen von CCV befolgen. Der Kunde ist zudem verpflichtet, den Bezahlautomat derart zu installieren, dass ein PIN-Code bei dessen Eingabe angemessenerweise Dritten nicht bekannt werden kann.
- 32.11. Der Kunde kann ausschließlich an dem im Vertrag angegebenen Ort oder Webshop und Website Zahlungsmethoden entsprechend den erwarteten monatlichen Transaktionsanzahlen, der durchschnittlichen Anzahl an Transaktionen, dem durchschnittlichen Transaktionswert, dem maximalen Transaktionsbetrag und/oder der höchsten Anzahl an Transaktionen akzeptieren. Für jeden neuen Ort oder jede neue Website, an dem bzw. auf der der Kunde Zahlungsmethoden akzeptieren will, muss der Kunde mit CCV einen neuen Vertrag abschließen.
- 32.12. Der Kunde darf – außer entsprechend den Anweisungen und Spezifikationen von CCV, des Acquirer oder Scheme Owner und mit deren Zustimmung – keinerlei Einrichtungen installieren (lassen) oder nutzen, mit denen Daten über die Zahlungsmethode, Transaktion und/oder den Transport gelesen oder geändert werden können.
- 32.13. Der Kunde darf bei der Ausführung des Vertrages kein Produkt, Zahlungsinterface, eigene Zahlungsterminals oder Software (für die Verarbeitung der Zahlungen) nutzen, die den Bestimmungen von CCV, dem Acquirer, Scheme Owner oder den PCI-Bedingungen nicht oder nicht mehr gerecht werden.
- 32.14. CCV darf die Spezifikationen, denen die Bezahlautomaten, Zahlungsinterfaces und die Software gerecht werden müssen, ändern. Dabei werden die Interessen des Kunden so viel wie möglich berücksichtigt. Der Kunde verpflichtet sich, diese Anpassungen zu akzeptieren und innerhalb der von CCV vorgegebenen Frist (sofern zutreffend) auf eigene Kosten zu installieren/installieren zu lassen und in Betrieb zu nehmen. Wenn sich der Kunde nicht mit den Änderungen einverstanden erklärt, kann CCV ihre Dienstleistung aussetzen. Der Kunde kann den Vertrag unter Einhaltung der anwendbaren Bestimmungen kündigen.
- 32.15. CCV wird entsprechend des abgeschlossenen Servicevertrages eine Unterstützung erteilen, um es dem Kunden zu ermöglichen, Transaktionen mithilfe der von ihm abgenommenen Zahlungsmethode(n) akzeptieren zu können.
- 32.16. CCV ist berechtigt, Telefongespräche zur Verifizierung und Ermittlung in Bezug auf Aufträge und Transaktionen im Rahmen der Betrugsbekämpfung und Integritätsüberwachung und um den Gesetzen und Vorschriften gerecht werden können, aufzunehmen. Die aufgenommenen Telefongespräche werden nicht länger aufbewahrt, als dies für die zuvor genannten Zwecke gesetzlich gestattet ist. Mit der Nutzung wird sehr sorgfältig und diskret umgegangen. Der Kunde hat bei einem Konflikt bezüglich des Inhalts der aufgenommenen Telefongespräche das Recht, sich die aufgenommenen Telefongespräche anzuhören.

33. Aussetzung der Zahlungsdienstleistung

- 33.1. CCV ist berechtigt, die Möglichkeit der Verrichtung von Transaktionen mit sofortiger Wirkung vollständig oder teilweise auszusetzen, ohne zu irgendeinem Schadenersatz verpflichtet zu sein, wenn:
- dies ihrer Meinung nach im Hinblick auf die Sicherheit und Integrität der Zahlungsmethoden bzw. des Transportes notwendig ist. Diese Notwendigkeit kann in Verpflichtungen zwischen anderen Parteien in der Zahlungskette oder zwischen CCV und anderen Parteien in der Zahlungskette, die sich auf die Geschäftsbeziehung mit dem Kunden auswirken, begründet sein,
 - CCV weiß oder vermutet, dass der Kunde einer oder mehrerer Verpflichtungen aufgrund des Vertrages nicht nachkommt,
 - sich der Kunde weigert, zur Umsetzung interner Richtlinien von CCV und/oder Gesetzgebung beispielsweise beim „(Re)Boarden“ des Kunden mitzuwirken,
 - der Kunde für insolvent erklärt wurde, für den Kunden ein Zahlungsaufschub oder eine Umschuldungsregelung beantragt wurde, der Betrieb des Kunden eingestellt oder aufgelöst wird, wenn sich der Kunde in einer problematischen Schuldensituation befindet oder der Kunde auf andere Weise die Verfügungsgewalt über sein Vermögen oder Teile davon verliert,

- e. das Risiko erheblich gestiegen ist, dass der Kunde nicht in der Lage ist, seinen Zahlungsverpflichtungen, die sich aus einer Nutzung einer Zahlungsmethode ergeben, mit der über einen Kreditrahmen verfügt werden kann, nachzukommen.
- 33.2. CCV wird den Kunden so schnell wie möglich über eine Aussetzung informieren. CCV ist berechtigt, mit dem Beenden der Aussetzung nähere Bedingungen zu verknüpfen. Alle Forderungen, die CCV aufgrund des Vertrages zum Zeitpunkt der Aussetzung gegenüber dem Kunden hat, sind in einem der zuvor im ersten Absatz genannten Fällen sofort fällig.

34. Störungen, Dringlichkeitsmaßnahmen und Inspektionen

- 34.1. CCV, der Scheme Owner, der Acquirer und/oder der Beaufsichtigende können Dringlichkeitsmaßnahmen hinsichtlich der vom Kunden verwendeten Zahlungsmethode oder der Zahlungsinterfaces ergreifen. Diese Dringlichkeitsmaßnahmen können aus dem Sperren der Zahlungsmethode/des Zahlungsinterface im Falle eines (vermeintlichen) Betruges oder wenn die Integrität der Transaktionen nicht länger gewährleistet werden kann, bestehen. Das eventuelle Ergreifen einer Dringlichkeitsmaßnahme erfolgt im Ermessen von CCV, des Acquirers, Scheme Owner oder Beaufsichtigenden und wird so viel wie möglich unter Berücksichtigung der angemessenen Interessen des Kunden stattfinden.
- 34.2. CCV selbst oder ein von ihr eingeschalteter Dritter ist berechtigt, auf erste Bitte hin die bei oder für den Kunden angebrachten/genutzten Produkte, Zahlungsmethoden oder Zahlungsinterfaces sowie die bei deren Funktion beteiligten Systeme einer Inspektion zu unterziehen. Der Kunde wird CCV oder dem von ihr eingeschalteten oder benannten Dritten gegebenenfalls Zugang zu den betreffenden Geräten und Systemen verschaffen.
- 34.3. Im Falle von Störungen, Wartungsarbeiten, Sicherheitszwischenfällen oder wenn dies anderweitig von CCV (vorab) angegeben wurde, ist CCV befugt, das Akzeptieren von Transaktionen mithilfe der Zahlungsmethode vollständig oder teilweise einzuschränken und/oder auszusetzen, ohne zu einem Schadenersatz verpflichtet zu sein. CCV wird dem Kunden möglichst vorab die Gelegenheit bieten, die (geplante) Aussetzung zur Kenntnis zu nehmen, außer wenn CCV dies beispielsweise im Zusammenhang mit (aber nicht darauf beschränkt) Betrugsprävention oder Betrugsaufspürung oder den Interessen von Dritten nicht für wünschenswert erachtet.

35. Weiterleitung der Zahlungen

- 35.1. Trotz der Bestimmungen in den Artikel 36.3, 37.4, 37.6 und unter der Bedingung, dass das Depot (falls vereinbart) das Depotniveau erreicht hat, werden die Gelder der Accountinhaber, die von CCV zugunsten des Kunden vom Acquirer oder Scheme Owner erhalten wurden, im Rahmen einer gültigen Transaktion (positive Autorisierung) spätestens am Ende des nächstfolgenden Werktages, nachdem diese Gelder von CCV erhalten wurden, auf das Bankkonto weitergeleitet, außer wenn zwischen dem Kunden und CCV anderslautende Vereinbarungen getroffen wurden. Für die Collecting-Zahlungsmethode für Kreditkarten kann ein längerer Zeitraum für die Überweisung auf das Bankkonto gelten. Sofern im Vertrag oder in diesen AGB nichts anderes festgelegt wurde, wird CCV keine Provisionen und/oder Kosten von den an den Kunden zu bezahlenden Beträgen einbehalten.
- 35.2. Artikel 35.1 kommt nicht zur Anwendung, wenn:
- a. der Scheme Owner oder Acquirer CCV die Anweisung erteilt, den Betrag der Transaktionen nicht dem Kunden zur Verfügung zu stellen,
 - b. der Meinung von CCV zufolge von mehr als einer Transaktion für denselben Ankauf die Rede ist oder wenn nachweislich von einer falsch verarbeiteten Transaktion infolge von technischen Störungen die Rede ist,
 - c. der Meinung von CCV zufolge ausreichend glaubhaft ist, dass der Kunde den aus dem Vertrag hervorgehenden Verpflichtungen nicht oder nicht vollständig gerecht geworden ist oder wenn darüber zwischen dem Kunden und CCV eine Meinungsverschiedenheit besteht,
 - d. eine Genehmigung für eine Transaktion in einer Situation erteilt wurde, dass die Autorisierung nicht verifiziert werden konnte und/oder der Accountinhaber die Verifizierung angezweifelt hat oder
 - e. eine Betrugsvermutung besteht.
- Unter diesen Umständen darf CCV die Auszahlung aussetzen oder sogar vollständig unterlassen.
- 35.3. CCV ist berechtigt, das Auszahlungsschema oder die Häufigkeit, mit der die Auszahlung stattfindet, anzupassen, sofern dies gesetzlich gestattet ist.
- 35.4. CCV schaltet bei der Erfüllung ihrer Verpflichtungen aufgrund des Vertrages und dieser AGB die Stichtung Derdengelden ein. Alle Transaktionen, bei der CCV als Collecting-Zahlungsdienstleister auftritt, verlaufen über die Stichtung Derdengelden.
- 35.5. Der Kunde wird stets so schnell wie möglich, aber spätestens innerhalb eines (1) Monats nach dem Datum, an dem eine Zahlungsbestätigung erhalten wurde, kontrollieren, ob die Transaktion, auf die sich die Zahlungsbestätigung bezieht, gegebenenfalls mit Vermittlung von CCV als Collecting-Zahlungsdienstleister auf dem Bankkonto gutgeschrieben wurde. Wenn der Kunde der Meinung ist, dass eine Transaktion nicht vollständig oder nicht rechtzeitig gutgeschrieben wurde, muss der Kunde dies stets so schnell wie möglich, aber spätestens innerhalb von

zwei Monaten nach dem Datum, an dem die betreffende Zahlungsbetätigung von CCV erteilt wurde, bei CCV melden. CCV ist nicht verpflichtet, derartige Mitteilungen des Kunden, die nach dem Verstreichen des im vorigen Satz angegebenen Zeitraums bei CCV eingegangen sind, in Bearbeitung zu nehmen.

- 35.6. Ausschließlich CCV wird im Hinblick auf Transaktionen, die mithilfe einer Collecting-Zahlungsmethode ausgeführt wurden, Auszahlungen an den Kunden vornehmen (lassen). Der Kunde wird gegenüber dem Acquirer und/oder Scheme Owner keinen Anspruch auf Auszahlungen erheben.

36. Depot

- 36.1. CCV kann vom Kunden ein Depot verlangen. Das Depotniveau wird von CCV unter Berücksichtigung des (erwarteten) Transaktionsvolumens des Kunden, der vereinbarten Zahlungsmethode und gegebenenfalls der Möglichkeit eines Refundangebots durch den Kunden an den Accountinhaber festgelegt. CCV hat das Recht, das Depotniveau im eigenen Ermessen anzupassen.
- 36.2. Auf Bitte des Kunden hin wird CCV den Kunden über die Weise, wie das Depotniveau festgelegt wurde, informieren.
- 36.3. CCV ist befugt, Zahlungen, die sie im Rahmen des Vertrages und/oder dieser AGB an den Kunden vornehmen muss, dafür zu verwenden, das Depotniveau aufrechtzuerhalten.
- 36.4. CCV ist berechtigt, auf Bitte des Acquirer oder Scheme Owner hin das vom Kunden erteilte Depot ganz oder teilweise beim betreffenden Acquirer oder Scheme Owner zu hinterlegen.
- 36.5. Nach der Beendigung des Vertrages oder nachdem CCV aufgehört hat, Zahlungsdienste für einen Kunden zu verrichten, und zu dem Zeitpunkt, da deutlich ist, dass keine Chargebacks mehr möglich sind, wird CCV das Depot unter Einbehaltung der eventuell zu diesem Zeitpunkt noch offenen Zahlungsverpflichtungen des Kunden gegenüber CCV an den Kunden zurücküberweisen.

37. Chargebacks und Refund

- 37.1. Je nach den anwendbaren Scheme Rules kann der Accountinhaber oder Scheme Owner um ein Chargeback bitten. CCV erhält darüber eine Mitteilung vom Scheme Owner. CCV berichtet anschließend dem Kunden über das Chargeback.
- 37.2. CCV wickelt ein Chargeback gemäß den anwendbaren Scheme Rules ab. CCV ist keine Partei im Konflikt zwischen einerseits dem Kunden und andererseits dem Accountinhaber oder Scheme Owner. Wenn ein Chargeback bewilligt wird, ist dies ein vollständiger Nachweis dafür, dass das Chargeback allen Bedingungen gerecht wird. Der Kunde sich nicht über CCV gegen ein Chargeback oder ein damit zusammenhängendes Bußgeld und Kosten widersetzen. Ebenso wenig ist der Kunde berechtigt, eine Autorisierungsanfrage erneut zur Bearbeitung einzureichen, wenn bezüglich der ursprünglichen Autorisierungsanfrage ein Chargeback bewilligt wurde.
- 37.3. CCV ist berechtigt, dem Kunden im Falle eines Chargeback Kosten in Rechnung zu stellen.
- 37.4. Der Betrag des Chargeback und die Kosten für das Chargeback werden dem Kunden in Rechnung gestellt und können mit den an den Kunden auszuzahlenden Weiterüberweisungen verrechnet werden. Wenn eine Verrechnung nicht möglich ist, wird CCV den Betrag des Chargeback vom Kunden einkassieren bzw. wird CCV diesen Betrag vom Depot abbuchen.
- 37.5. Kunden, bei denen (überdurchschnittlich) häufig ein Chargeback vorkommt, können von CCV oder dem Scheme Owner von bestimmten Zahlungsmethoden ausgeschlossen werden.
- 37.6. Wenn der Kunde das Produkt Refund oder Rückerstattung von mit Geldkarte vorgenommenen Zahlungen dem Accountinhaber anbieten möchte und darüber mit CCV ein Einvernehmen erzielt wurde, sind damit die folgenden Bedingungen verknüpft:
- Gegebenenfalls erteilt der Accountinhaber dem Kunden einen Zahlungsbeleg über die Transaktion, aus dem hervorgeht, dass der Accountinhaber oder mein befugter Dritter mit einer Bankkarte, einem Mobiltelefon oder einer Kreditkarte beim Kunden für ein Produkt oder einen Dienst des Kunden bezahlt hat, wofür der Auftrag für die Rückerstattung von mit Geldkarte vorgenommenen Zahlungen ausgeführt wird.
 - Der Refundbetrag darf nicht höher sein als der Betrag der betreffenden Transaktion laut dem Zahlungsbeleg.
 - Gegebenenfalls druckt der Bezahlautomat einen Transaktionsbeleg, wenn der Refundvorgang ordnungsgemäß verläuft. Der Kunde muss diesen Beleg unterschreiben und sofort dem Accountinhaber aushändigen. Der Transaktionsbeleg gilt als Refundnachweis.
 - CCV und/oder der Acquirer legt Grenzwerte für Refunds fest, die nicht überschritten werden dürfen und die jederzeit geändert werden können.
 - Der Kunde darf einem Accountinhaber keinen Refund für eine zuvor verarbeitete Transaktion über eine andere Zahlungsmethode als die Zahlungsmethode, die für die ursprüngliche Transaktion verwendet wurde, gewähren.
 - Das Produkt – oder die mit dem Produkt verbundene oder in dieses integrierte Kasse – muss mit einem Passwort geschützt sein, das im Falle eines Refund abgefragt wird. Der Kunde darf diese Sicherung nicht entfernen oder ausschalten.

- g. Der Betrag des Refund oder der Rückerstattung der mit einer Geldkarte vorgenommenen Zahlungstransaktionen und ein eventuelles Bußgeld werden dem Kunden in Rechnung gestellt und können mit den von CCV an den Kunden im Rahmen der Transaktionen und aufgrund des Vertrages oder dieser AGB zu verrichtenden Bezahlungen verrechnet werden.
 - h. CCV hat das Recht, die Funktionalität des Produkts Refund oder Rückerstattung von mit Geldkarte vorgenommenen Zahlungen auszuschalten.
- 37.7. CCV hat das Recht, zu jedem beliebigen Zeitpunkt die Nutzung des Produkts Refund einzuschränken, auszusetzen oder zu beenden. Eine solche Aussetzung oder Beendigung findet auf jeden Fall statt, wenn CCV die Vermutung hat, dass bei der Nutzung des Produkts Refund von einem Betrug die Rede ist, und/oder wenn der Kunde die mit CCV vereinbarten Volumen/Grenzwerte des Refund überschreitet.
- 37.8. CCV ist befugt, die Kosten für ein Refund in Rechnung zu stellen. Diese Kosten werden von einem eventuell an den Kunden aufgrund der Transaktionen und des Vertrages oder dieser AGB zu bezahlenden Betrag in Abzug gebracht.

38. Verpflichtungen des Kunden

- 38.1. Der Kunde wird CCV im Zusammenhang mit der Ausführung des Vertrages auf erste Bitte von CCV hin alle erforderlichen Daten erteilen, die CCV benötigt, um die Transaktionen abzuwickeln, darunter – jedoch nicht darauf beschränkt – die Daten, die:
- a. es CCV ermöglichen, eine Untersuchung in Bezug auf die Identität des/der endgültigen Interessenvertreter(s), die Kreditwürdigkeit, Referenzen und andere relevante Informationen über den Kunden und seine Vertreter vorzunehmen,
 - b. es CCV ermöglichen, für jede Transaktion den Branchenschlüssel zu registrieren, der dem Kunden von der niederländischen Industrie- und Handelskammer *Kamer van Koophandel* zugeteilt wurde,
 - c. es dem Issuer ermöglichen, die Accountinhaber über die verrichteten Transaktionen zu informieren.
- 38.2. Der Kunde ist und wird nicht in Branchen aktiv sein, die sich mit von CCV, dem Scheme Owner und/oder Acquirer verbotenen Aktivitäten beschäftigen wie (keine erschöpfende Aufzählung) Pornographie, Adult Content, Bestialität, Perversität oder Prostitution, Escortservice bzw. mit Non-face-to-face-Glücksspielen (Gambling), Non-face-to-face-Pharmazie (rezeptpflichtige Medikamente) und Non-face-to-face-Tabakartikel, Coffeeshops und andere Geschäfte, die Drogen verkaufen, Organhandel, Waffenhandel, *In-* und *Outbound*-Telemarketing, Großhandel mit Edelsteinen, Weiterverkauf von Tickets, Timesharing-Immobilien, Hilfe bei ungerechtfertigter Kreditregistrierung, manual cash/cash advance, Handel mit virtueller Währung, Trust-Büros, das, was der Kunde beim Zustandekommen des Vertrages erklärt. CCV kann ergänzend dazu auch andere Branchen angeben, in denen der Kunde nicht aktiv sein darf. Zudem kann CCV Branchen angeben, für die vorab eine ausdrückliche Genehmigung erforderlich ist, bevor der Kunde darin aktiv sein kann.
- 38.3. Ergänzend zu dem, was in Artikel 8 dieser AGB bestimmt wurde, wird der Kunde CCV auch über jede Veränderung bezüglich seines Unternehmens, die sich auf die Ausführung des Vertrages auswirkt, informieren. Dies gilt auf jeden Fall, aber nicht ausschließlich, in den folgenden Situationen:
- a. Veräußerung, Verpachtung oder jede andere Form der Übertragung, Aufspaltung oder Beendigung des Unternehmens des Kunden,
 - b. Änderung des Standortes der Verkaufsstelle des Kunden,
 - c. Änderung oder Kündigung des Bankkontos,
 - d. Änderung der Art der Betriebsführung des Kunden,
 - e. Änderung der Art der Produkte und/oder Dienste, die sich auf den MMC-Code auswirken,
 - f. Änderung der vom Kunden im Rahmen der Transaktionen verwendeten Geräte und/oder Datenkommunikationsnetze,
 - g. Änderung der erwarteten monatlichen Transaktionsanzahlen, der durchschnittlichen Anzahl an Transaktionen, des durchschnittlichen Transaktionswertes, des maximalen Transaktionsbetrages und/oder der höchsten Anzahlen an Transaktionen.
- 38.4. Der Kunde ist verpflichtet, um CCV und falls relevant den Beaufschlagenden zu informieren, wenn:
- a. der Kunde über Kenntnisse bezüglich betrügerischer Transaktionen verfügt oder einen diesbezüglichen Verdacht hat,
 - b. der Kunde Daten in Bezug auf Transaktionen speichert, verarbeitet oder weiterleitet,
 - c. von einem schwerwiegenden Sicherheitszwischenfall, darunter sogenannte Datenlacks, die Rede ist.
- Der Kunde ist gegenüber CCV für alle Schäden haftbar, die sich aus der Nichtbefolgung der in diesem Artikel genannten Informationspflicht ergeben.
- 38.5. Der Kunde verpflichtet sich gegenüber CCV und CCV bedingt für jeden Accountinhaber, der eine Transaktion mithilfe einer Zahlungsmethode verrichtet – auf dem Wege einer Verfügung zugunsten eines Dritten – dass der Kunde die von ihm im Rahmen der Ausführung der Transaktion mithilfe einer Zahlungsmethode erhaltenen Daten, die sich auf den Accountinhaber beziehen, ausschließlich für die verwaltungstechnische Abwicklung der Transaktion und unter Beachtung der gesetzlichen Verpflichtungen in Bezug auf die Verarbeitung von personenbezogene Daten verwenden

wird. Der Kunde bewahrt die Daten nicht länger auf, als dies unbedingt notwendig ist, und sorgt für eine vollständige und sichere Löschung der Daten, nachdem die erforderliche Aufbewahrungsfrist abgelaufen ist.

- 38.6. Der Kunde wird (Karten-)Daten und Daten über Zahlungen oder andere dem Datenschutz unterliegende Daten ausschließlich unter Beachtung der PCI-Bedingungen verarbeiten und speichern und dafür sorgen, dass:
- a. genügend funktionale Trennungen in seinen IT-Systemen vorhanden sind, wobei darin auch die Implementierung der Entwicklungs-, Test- und Produktionsumgebung inbegriffen ist,
 - b. genügend Sicherheitsvorkehrungen vorhanden sind, um seine Netzwerke, Websites, Server und Kommunikationsnetze ausreichend vor Angriffen und Missbrauch zu schützen,
 - c. genügend Prozesse implementiert wurden, um den Zugriff auf sensible Zahlungsdaten ausreichend abzudecken und zu beschränken,
 - d. genügend Maßnahmen ergriffen wurden, um den Zugriff auf Systeme derart einzurichten, dass dieser Zugriff nur gewährt wird, wenn dieser unbedingt erforderlich ist,
 - e. bei der Durchführung von Systemtests die Beaufsichtigung durch eine Risk Management-Abteilung gegeben ist, um die Solidität und Effektivität dieser Tests zu gewährleisten,
 - f. zu regelmäßigen Zeitpunkten eine Beurteilung der Solidität und Effektivität der Sicherheitsmaßnahmen stattfindet,
 - g. diese Verpflichtungen bei einer externen Vergabe der Arbeiten der beauftragten Partei auferlegt werden,
 - h. er an einem *Self Assessment* mitwirkt, wenn dies vom Kunden verlangt wird, bzw. auf entsprechende Bitte hin sein Zertifikat vorlegt, dass er PCI compliant ist,
 - i. die Prozesse, die mit Transaktionen im Zusammenhang stehen, ausreichend deutlich von den Prozessen im Webshop getrennt sind, wodurch es für den Konsumenten deutlich ist, dass dieser mit dem Zahlungsdienstleister und nicht mit dem Kunden kommuniziert.
- 38.7. Der Kunde ist selbst für die Verfügbarkeit, Sicherung und das Funktionieren der erforderlichen technischen Einrichtungen verantwortlich und wird dafür sorgen, dass die technischen Einrichtungen stets den Spezifikationen, die von CCV festgelegt wurden, einschließlich Ergänzungen und Änderungen dieser Spezifikationen, gerecht werden.
- 38.8. Im Falle von Online-Zahlungsmethoden erhält der Kunde ein von CCV zur Verfügung gestelltes Token (den sogenannten API key). Der Kunde oder ein vom Kunden eingeschalteter Dritter muss sich dessen bewusst sein, dass dieses geheim ist, und dementsprechend handeln. Der Kunde oder ein vom Kunden eingeschalteter Dritter muss dieses Token auf eine sichere Weise aufbewahren. Wenn dieses Token offengelegt wird oder anderweitig öffentlich bekannt wird, gehen die Konsequenzen, die sich daraus ergeben, zulasten des Kunden. Daneben gelten die folgenden zusätzlichen Anforderungen für den Kunden:
- a. Der Zugriff auf das Token für die Bezahlung muss adäquat geschützt sein,
 - b. Bei einer Änderung der Nutzung der Online-Zahlungsmethode muss der Kunde zunächst die Genehmigung von CCV einholen.
- 38.9. Der Kunde ist auf eigene Kosten und eigenes Risiko befugt, um Dritte bei der Ausführung des Vertrages einzuschalten. Der Kunde sorgt dafür, dass die vom Kunden eingeschalteten Dritten vollständig über die Verpflichtungen, die sich für den Kunden aus dem Vertrag, den AGB oder Vorschriften ergeben, informiert und daran gebunden sind. Der Kunde gewährleistet, dass diese Dritten derartigen Verpflichtungen korrekt nachkommen, und wird auf erste Bitte von CCV hin die Erfüllung dieser Verpflichtungen gerichtlich erzwingen. Der Kunde ist sich dessen bewusst, dass die Einschaltung von Dritten Risiken mit sich bringt. Der Kunde wird bei der Auswahl dieser Dritten die nötige Sorgfalt walten lassen.
- 38.10. Auf Bitte von CCV hin ist der Kunde verpflichtet, an einer Untersuchung durch oder im Auftrag von CCV bzw. der Scheme Owner, Acquirer oder des zuständigen Beaufsichtigenden bezüglich der Art und Weise der Akzeptanz von Transaktionen, der Geheimhaltung von Daten des Accountinhabers und schwerwiegender Verstöße im Hinblick auf die Sicherheit von dem Datenschutz unterliegenden Informationen mitzuwirken. Wenn dabei ein Verstoß festgestellt wird, ist CCV berechtigt, die Kosten der Untersuchung bzw. die ihr im Zusammenhang mit der Untersuchung in Rechnung gestellten Kosten dem Kunden in Rechnung zu stellen.
- 38.11. CCV ist berechtigt, während der Arbeitszeit den Betriebsraum bzw. die elektronischen Systeme des Kunden, von denen aus dessen beruflichen und betrieblichen Aktivitäten, bezüglich derer die Transaktionen vorgenommen werden, verrichtet werden, zu inspizieren bzw. inspizieren zu lassen. Der Kunde wird auf entsprechende Bitte hin an einer derartigen Inspektion kostenlos mitwirken.
- 38.12. Im Falle von Störungen bei der Nutzung einer Zahlungsmethode muss der Kunde dies unverzüglich bei CCV melden und auf erste Bitte von CCV hin weitere Informationen in Bezug auf diese Störung und die Maßnahmen, die der Kunde ergriffen hat, erteilen. Der Kunde muss die Anweisungen, die CCV anlässlich der Meldung erteilt, befolgen.
- 38.13. Der Kunde muss auch andere Anweisungen von CCV, dem Acquirer oder dem Scheme Owner in Bezug auf die Nutzung der Zahlungsmethode befolgen.
- 38.14. Der Kunde wird keinesfalls selbst als Zahlungsdienstleister auftreten oder Ankäufe zwischen Privatpersonen ermöglichen, ohne selbst den Kaufvertrag mit dem Accountinhaber abzuschließen. Der Kunde hält CCV in Bezug auf alle Schäden, die CCV erleidet, wenn der Kunde gegen den vorigen Satz verstößt, schadlos.

- 38.15. Der Kunde wird regelmäßig, aber mindestens einmal alle 14 Kalendertage auf der Website von CCV kontrollieren, ob neue Informationen über die mit ihm vereinbarte(n) Zahlungsmethode(n) zur Verfügung gestellt wurden.
- 38.16. Der Kunde ist verpflichtet, aktuelle Anti-Virus-Software, Anti-Spy-Software, Firewall-Software und andere technische Sicherungsinstrumente anzuwenden, um die Nutzung der Zahlungsmethoden zu schützen. Wenn der Kunde die Anwesenheit eines Virus oder von Spyware oder den unautorisierten Zugriff durch einen Dritten entdeckt oder vermutet, meldet er dies unverzüglich bei CCV und ergreift er alle möglichen Maßnahmen zur Begrenzung des Schadens.
- 38.17. Der Kunde ist verpflichtet, um die Vorschriften bezüglich der Nutzung der Zahlungsmethode genauestens zu befolgen. Der Kunde sorgt auf jeden Fall für:
- das Erteilen dieser Informationen auf seiner Website oder in anderen kommerziellen Mitteilungen an seine Abnehmer, wozu er aufgrund der anwendbaren Gesetzgebung in den Ländern, in denen oder von denen aus die Dienste geliefert werden, verpflichtet ist,
 - dass der Kunde seine Abnehmer über irgendwelche Einschränkungen, die der Kunde bezüglich der Rücknahme gelieferter Produkte oder Dienste anwendet, (weiterhin) informiert,
 - der Kunde, falls dies verlangt wird, seinen Verpflichtungen bezüglich der auf der Richtlinie 2011/83/EC zum Schutz von Konsumenten in Bezug auf den Fernabsatz basierenden Gesetzgebung, wie diese gegebenenfalls geändert, ergänzt oder ersetzt wurde, gilt oder gelten wird, (weiterhin) gerecht zu werden,
 - dass für seine Abnehmer keine Verwirrung über die Identität des Kunden im Zusammenhang mit den zu liefernden Produkten und/oder Diensten entstehen kann,
 - dass der Kunde die Dienste von CCV nur in Bezug auf vom ihm selbst gelieferte Produkte und Dienste nutzen wird.
- 38.18. Keinesfalls wird der Kunde der Präsentation der Möglichkeit, um Transaktionen mithilfe einer Zahlungsmethode vorzunehmen, eine untergeordnete Rolle zukommen lassen, beispielsweise durch die Position im Webshop, die Größe der Präsentation, das Ausmaß des Nutzungskomforts oder implizite oder explizite Empfehlungen hinsichtlich anderer eventueller Zahlungsmethoden. Der Kunde richtet die Präsentation der Zahlungsmethoden nicht auf eine Weise ein, die eine Genehmigung eines Produkts oder Dienstes des Kunden oder Normen von Dritten für die Authentifizierung impliziert.
- 38.19. Im Vorfeld einer Transaktion informiert der Kunde den Accountinhaber über die Kosten, die er für die Nutzung der Möglichkeit, um mit einer bestimmten Zahlungsmethode zu bezahlen, in Rechnung stellt. Diese Kosten werden separat angegeben und betragen nicht mehr als die direkten Kosten, die der Kunde selbst für die Nutzung der Zahlungsmethode aufwendet.
- 38.20. Wenn der Kunde aufgrund des Vertrages eine bestimmte Zahlungsmethode nutzen darf, dann darf der Kunde die Nutzung dieser Zahlungsmethode durch den Accountinhaber für das Zustandekommen einer Transaktion nicht ablehnen.
- 38.21. CCV ist gegenüber dem Kunden nicht für (Rechts-)Handlungen von Accountinhabern haftbar. Der Kunde hält CCV in Bezug auf alle Forderungen von Accountinhabern, die mit einer Transaktion und der Nutzung von Zahlungsmethoden im Zusammenhang stehen, schadlos und erstattet CCV den Schaden, den CCV infolge solcher Forderungen erleidet.
- 38.22. Wenn der Kunde die Zahlungsbestätigung erhalten hat, wird der Kunde die Ausführung der Transaktion aufgrund der Behauptung, dass der Accountinhaber den Kunden (noch) nicht bezahlt hat, nicht hinauszögern, aussetzen oder anderweitig vereiteln.
- 38.23. Der Kunde gewährleistet, dass Transaktionen auf korrekte Weise und unter Beachtung der anwendbaren Gesetze und Vorschriften zustande kommen, und gewährleistet, dass er seinen Verpflichtungen gegenüber den Accountinhabern aufgrund von Transaktionen sorgfältig nachkommt. Der Kunde wird Konflikte mit Accountinhabern im Zusammenhang mit Transaktionen auf eigene Kosten und eigenes Risiko auf angemessene Weise beilegen.
- 38.24. Der Kunde muss eine Kopie aller elektronischen und anderen Dokumente in Bezug auf die Transaktionen sowie die Bestellung und Lieferung seiner Produkte und Dienste über einen Zeitraum von mindestens 5 Jahren nach der Transaktion, die verarbeitet wird, oder wenn dies länger ist, während der geltenden Garantiezeit des gelieferten Produkts und der gelieferten Dienste aufbewahren. Die Kopie der Verwaltungsunterlagen umfasst, ist aber nicht beschränkt auf: Versanddaten (falls relevant), Rechnungen für das gelieferte Produkt und/oder Dienst, Transaktionsschein oder Berichterstattung aus dem Bezahlautomat und alle Kontakte mit dem Accountinhaber.
- 38.25. Der Kunde verfügt über ein Beschwerde- und Eskalationsverfahren für Accountinhaber, wobei der Kunde für die Konsumenten über eine per E-Mail und/oder Telefon erreichbare Kontaktstelle verfügt.

39. Haftung

- 39.1. CCV haftet nicht für die Nicht-Ausführung oder mangelhafte Ausführung eines Zahlungsauftrages, wenn dieser Zahlungsauftrag nicht auf der Grundlage eines einzigartigen korrekten Identifikators gemäß Artikel 542 des 7. Buches des niederländischen Bürgerlichen Gesetzbuches ausgeführt wurde.

- 39.2. Es ist möglich, dass in die Vorschriften für bestimmte Zahlungsmethoden eine weitere Beschränkung der Haftung aufgenommen wurde. Wenn dies der Fall ist, prävaliert diese weitere Beschränkung gegenüber allen anderen Haftungsbeschränkungen.
- 39.3. Keinesfalls ist CCV für Schäden, die durch andere Parteien verursacht wurden, darin auf jeden Fall inbegriffen, aber nicht darauf beschränkt, ein Beaufsichtigender, noch für Schäden, die infolge der mangelhaften Funktion der anderen Kettenteilnehmer der Zahlungsmethode, wie beispielsweise der Acquirer, erlitten werden, haftbar.

40. Kündigung und Auflösung

- 40.1. Ergänzend zu Artikel 7 dieser AGB ist CCV befugt, um den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen, wenn der Kunde die Vorschriften nicht befolgt, festgelegte Grenzwerte überschreitet oder Transaktionen akzeptiert, die der Meinung von CCV zufolge im Widerspruch zu diesen AGB stehen.
- 40.2. Im Falle einer Beendigung des Vertrages bzw. der Nutzung einer Zahlungsmethode innerhalb von 12 Monaten ist CCV berechtigt, von ihr tatsächlich aufgewendete Kosten in Rechnung zu stellen.
- 40.3. CCV ist – ergänzend zu dem, was in Artikel 7.4 der AGB festgelegt ist – berechtigt, den Vertrag ohne gerichtliches Einschreiten und ohne dass eine Inverzugsetzung erforderlich ist, mit sofortiger Wirkung aufzulösen, und CCV und der Acquirer sind berechtigt, die Produkte und/oder Zahlungsmethoden zu deaktivieren, ohne dass der Kunde ein recht auf Schadenersatz hat, wenn:
- der Kunde seinen Verpflichtungen, die sich für ihn aus dem Vertrag und den Vorschriften ergeben, nicht, nicht rechtzeitig oder nicht gebührendermaßen nachkommt, darin inbegriffen, aber nicht darauf beschränkt die Erfüllung auferlegter (zusätzlicher) Präventivmaßnahmen, um einen Betrug zu vermeiden und/oder die Integrität des Zahlungsverkehrs zu gewährleisten,
 - von Betrug oder einem anderen schwerwiegenden Versäumnis des Kunden im Rahmen des Transports die Rede ist,
 - eine Maßnahme einer Aufsichtsinstanz CCV dazu verpflichtet,
 - nationale oder internationale Gesetze oder Vorschriften dazu verpflichten,
 - der Kunde auf eine Art und Weise handelt, die im Widerspruch zur Gesetzgebung steht oder die zu einer Rufschädigung für CCV oder einen ihrer Zulieferanten (darunter die am Transport beteiligten Dritten) führen kann,
 - die finanzielle Situation des Kunden stark rückläufig ist;
 - schwerwiegende Interessen von CCV (oder einer anderen Entität, die ihr angehört) dazu führen, dass angemessenerweise nicht von CCV verlangt werden kann, dass sie die Dienstleistung aufgrund des Vertrages fortsetzt,
 - der Kunde auf andere Weise die Verfügungsgewalt über sein Vermögen oder Teile davon verliert.
- 40.4. Wenn der Acquirer und/oder ein Scheme Owner den mit CCV angeschlossenen Vertrag bezüglich des Angebots von Zahlungsmethoden und/oder der Verarbeitung von Transaktionen entweder mit sofortiger Wirkung oder unter Einhaltung einer Kündigungsfrist beendet, dann ist CCV berechtigt, infolge dessen den Vertrag ebenfalls unverzüglich bzw. zu einem Kündigungsdatum, das zeitlich nicht hinter dem vom Acquirer oder Scheme Owner angekündigten Beendigungsdatum liegt, zu beenden.
- 40.5. Unbeschadet den Bestimmungen in diesem Artikel hat CCV zudem das Recht auf eine Erstattung der von CCV infolge der Kündigung oder Auflösung infolge einer in diesem Artikel beschriebenen Situation erlittenen Schäden sowie der angefallenen Kosten, Zinsen und dergleichen durch den Kunden.
- 40.6. Im Falle der Beendigung des Vertrages durch CCV ist der Kunde nicht zu irgendeiner Form des Schadenersatzes berechtigt.
- 40.7. Nach der Beendigung des Vertrages bleiben die Verpflichtungen, die aufgrund ihrer Art dazu vorgesehen sind, fortgesetzt zu werden, wie beispielsweise aber nicht darauf beschränkt die Verpflichtungen, die sich auf die Verarbeitung von Transaktionen, die Sorgfalts- und Aufbewahrungspflicht, Geheimhaltung, Haftung und Gutschrift des Bankkontos, unbeschadet aufrechterhalten, sofern diese Transaktionen stattgefunden haben, bevor der Vertrag beendet wurde.

41. Ausschluss gesetzlicher Bestimmungen

- 41.1. Die Anwendbarkeit der nachfolgenden Bestimmungen des niederländischen Bürgerlichen Gesetzbuches und aller untergeordneten Vorschriften, die damit zusammenhängen, wird in der Geschäftsbeziehung zwischen CCV und dem Kunden ausgeschlossen: die Artikel 516 bis einschließlich 519, Artikel 520 Absatz 1, Artikel 522 Absatz 3, Artikel 527, die Artikel 529 bis einschließlich 531, Artikel 534 und die Artikel 543, 544 und 545 des 7. Buches des niederländischen Bürgerlichen Gesetzbuches.
- 41.2. Auch alle Bestimmungen des niederländischen Beschlusses über die Verhaltensaufsicht für Finanzunternehmen in Bezug auf den Inhalt und die Erteilung der aufgrund von Titel III der niederländischen Richtlinie für Zahlungsdienste

erforderlichen Informationen zur Ausführung der Artikel 516, 517, 518 und 530 Absatz 4 des 7. Buches des niederländischen Bürgerlichen Gesetzbuches sind nicht anwendbar.