

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Kartenakzeptanz

Version 02.2021 (DEU)

|   |   |
|---|---|
| <p><b>1 Geltungsbereich, Abbedingung der gesetzlichen Vorschriften über Zahlungsdienste und Definitionen</b></p> <p>1.1 Geltungsbereich</p> <p>1.2 Abbedingung der gesetzlichen Vorschriften über Zahlungsdienste</p> <p>1.3 Definitionen</p> <p><b>2 Die Vertragsparteien</b></p> <p>2.1 Der Vertragspartner<br/>(Identifizierung des Vertragspartners – Anschluss von Verkaufsstellen und Webshops – Branchenzugehörigkeit – Änderungen auf Seiten des Vertragspartners)</p> <p><b>3 Infrastruktur des Vertragspartners</b></p> <p>3.1 Allgemeines</p> <p>3.2 Pflichten des Vertragspartners<br/>(Allgemeine Sorgfaltspflichten – Pflichten betreffend Hardware-Terminals – Pflichten betreffend virtuellen Terminals – Informationspflicht/Auskunftsrecht – Verbotene Geschäfte – Transaktionsrouting durch Dritte – Kartenakzeptanz durch mehrere Acquirer – Verwendung von Produktelogos)</p> <p><b>4 Autorisations- und Abrechnungssystem von PAYONE</b></p> <p>4.1 Allgemeines</p> <p>4.2 Autorisation</p> <p>4.3 Transaktionsverarbeitung und Abrechnung</p> <p>4.4 Web Service „myPortal“</p> <p><b>5 Kartenakzeptanz</b></p> <p>5.1 Pflichten des Vertragspartners<br/>(Generelle Pflichten – Spezielle Pflichten für Alipay Akzeptanz)</p> <p>5.2 Ausschluss der Kartenakzeptanz</p> <p>5.3 Kartenakzeptanz im Präsenzgeschäft</p> <p>5.4 Kartenakzeptanz im Distanzgeschäft<br/>(Allgemeines – Secure E-Commerce im Webshop – Distanzgeschäft per Post, Telefon oder Fax)</p> <p>5.5 Abwicklung von Gutschriften („Credits“)</p> <p>5.6 Starke Kundenauthentifizierung</p> <p>5.7 Ausschlüsse von der Starke Kundenauthentifizierung</p> <p>5.8 Ausnahmen von der Starke Kundenauthentifizierung</p> <p>5.9 Elektronisches Zahlungssystem</p> <p><b>6 Belege</b></p> <p>6.1 Allgemeines</p> <p>6.2 Übergabe an den Karteninhaber</p> <p>6.3 Aufbewahrungspflicht</p> <p><b>7 Transaktionseinlieferung</b></p> <p>7.1 Einlieferungsfristen</p> <p>7.2 Einlieferungswahrung</p> <p>7.3 Nacherfassung</p> <p><b>8 Vergütung</b></p> <p>8.1 Vergütungsanspruch des Vertragspartners</p> <p>8.2 Konto für den Empfang der Vergütungen</p> <p>8.3 Vergütungswahrung</p> <p>8.4 SEPA-Zahlungsverkehr</p> <p>8.5 Vergütungsanzeige und Pre-Notifikation</p> | <p><b>9 Gebühren</b></p> <p>9.1 Allgemeines</p> <p>9.2 Interchange-Gebühren</p> <p>9.3 Vergütungsspesen Dritter</p> <p>9.4 Zahlungsverzug</p> <p>9.5 Steuern</p> <p><b>10 Rückbelastungen und Betrugsüberwachung</b></p> <p>10.1 Rückbelastungen („Chargebacks“)</p> <p>10.2 Rückbelastungsgründe im Präsenzgeschäft</p> <p>10.3 Rückbelastungsgründe im Distanzgeschäft</p> <p>10.4 Betrugsüberwachung („Fraud Monitoring“)</p> <p>10.5 Einhaltung der Limiten</p> <p><b>11 Funktionsstörungen und Ausweichverfahren</b></p> <p>11.1 Allgemeines</p> <p>11.2 Ausweichverfahren bei Funktionsstörungen des Systems bzw. des Terminals</p> <p>11.3 Ausweichverfahren bei Funktionsstörungen der Karte</p> <p><b>12 Zusätzliche Bestimmungen für die Hotel- oder Mietwagenreservation</b></p> <p><b>13 Zusätzliche Bestimmungen für Dynamic Currency Conversion (DCC)</b></p> <p><b>14 Datenschutz und PCI DSS</b></p> <p>14.1 Datenschutz</p> <p>14.2 Datensicherheitsstandard PCI DSS</p> <p><b>15 Haftung</b></p> <p><b>16 Benachrichtigungen</b></p> <p><b>17 Änderungen und Ergänzungen der Vertragsmodule, inkl. Gebühren</b></p> <p><b>18 Inkrafttreten, Dauer und Beendigung</b></p> <p>18.1 Inkrafttreten</p> <p>18.2 Dauer</p> <p>18.3 Ordentliche Kündigung</p> <p>18.4 Ausserordentliche Kündigung</p> <p>18.5 Automatische Vertragsauflösung</p> <p>18.6 Folgen der Vertragsbeendigung</p> <p><b>19 Vertraulichkeit</b></p> <p><b>20 Schlussbestimmungen</b></p> <p>20.1 Weisungsrecht von PAYONE</p> <p>20.2 Vermittlungstätigkeit von PAYONE</p> <p>20.3 Abtretungsverbot</p> <p>20.4 Einbeziehung Dritter/Übertragung auf Konzerngesellschaften</p> <p>20.5 Rechtsverzicht</p> <p>20.6 Salvatorische Klausel</p> <p>20.7 Anwendbares Recht und Gerichtsstand</p> <p>20.8 Verfahren für die aussergerichtliche Streitbeilegung</p> |
|---|---|

## 1 Geltungsbereich, Abbedingung der gesetzlichen Vorschriften über Zahlungsdienste und Definitionen

### 1.1 Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachstehend „AGB“) gelten für die zwischen dem Vertragspartner und der PAYONE GmbH (nachstehend „PAYONE“) in den Modulen für die Kartenakzeptanz, z.B. „Kartenakzeptanz am Verkaufspunkt“ oder „Kartenakzeptanz für Secure E-Commerce und Mail-/Phone-Order“ (nachstehend einzeln „Vertragsmodul“ oder gemeinsam „Vertragsmodule“), vereinbarten Produkte und Dienstleistungen.

Diese AGB bilden einen integrierenden Bestandteil der jeweils abgeschlossenen Vertragsmodule. Die vereinbarten Vertragsmodule bilden einen integrierenden Bestandteil der zwischen dem Vertragspartner und PAYONE abgeschlossenen „Rahmenvereinbarung für bargeldloses Zahlen“ (nachstehend „Rahmenvereinbarung“).

### 1.2 Abbedingung der gesetzlichen Vorschriften über Zahlungsdienste

Gemäss Art 38 und Art. 61 der EU-Richtlinie 2015/2366 vom 25. November 2015 („Zahlungsdiensterichtlinie“) und der nationalen Umsetzungsgesetze, vereinbaren die Vertragsparteien die Abbedingung sämtlicher in der Zahlungsdiensterichtlinie und den nationalen Umsetzungsgesetzen aufgeführter wegbedingbarer Bestimmungen.

### 1.3 Definitionen

Die nachfolgenden Definitionen entsprechen der Verwendung der jeweiligen Begriffe in diesen AGB.

|                   |  |
|-------------------|--|
| Acquirer (PAYONE) | Ein Acquirer ermöglicht seinen Vertragspartnern, <b>Karten</b> (im <b>Präsenzgeschäft</b> oder im <b>Distanzgeschäft</b> ) als bargeldlose Zahlungsmittel zu akzeptieren und stellt die Verarbeitung der dadurch generierten <b>Transaktionen</b> sicher. Dazu verfügt er über die Lizenzen der entsprechenden <b>Kartenorganisationen</b> . |
| Alipay Plattform  | Alipay.com Co Ltd. (nachstehend „Alipay“) betreibt eine internationale <b>E-Payment-Plattform</b> . Die zwischen Alipay und PAYONE etablierte Kooperation ermöglicht dem Vertragspartner die Akzeptanz bargeldloser Zahlungen durch Alipay Nutzer.   |
| Autorisation      | Im Rahmen der Autorisation wird durch den <b>Kartenherausgeber</b> geprüft, ob eine <b>Karte</b> gültig bzw. nicht gesperrt ist und der Transaktionsbetrag innerhalb der festgelegten Limite liegt.  |
| Beleg             | Mittels <b>Terminal</b> oder im Webshop generierte physische oder elektronische Bestätigung für die Abwicklung einer <b>Transaktion</b> .  |
| Debitkarte        | <b>Karte</b> für die Bezahlung von Waren und Dienstleistungen mit sofortiger Belastung des Kontos des <b>Karteninhabers</b> (z.B. V PAY, Maestro).   |
| Distanzgeschäft   | <b>Transaktionen</b> ohne physische Anwesenheit des <b>Karteninhabers</b> und der <b>Karte</b> am Verkaufspunkt. Sie werden insbesondere via Internet, Telefon, Fax oder Brief abgewickelt.  |

|   |   |
|---|---|
| Elektronische Abwicklung  | Abwicklung und Einlieferung einer <b>Transaktion</b> unter Inanspruchnahme eines Hardware- oder virtuellen <b>Terminals</b> und elektronischer Übermittlung ans <b>System</b> .   |
| EMV (EMV-Karte, EMV-Chip, EMV-Terminal)                                 | Spezifikation für <b>Karten</b> , die mit einem Prozessorchip ausgestattet sind sowie die zugehörigen Chipkartenlesegeräte (z.B. POS-Terminals, Billettautomaten, Geldautomaten, Tankautomaten). Als EMV-Transaktionen gelten Zahlungen, bei deren Verarbeitung die Kartendaten elektronisch an einem EMV-Terminal aus dem Prozessorchip der <b>Karte</b> gelesen werden.   |
| Firmenkarte („Commercial Card“)   | <b>Karte</b> , die an Unternehmen, öffentliche Stellen oder Einzelunternehmen herausgegeben wird und auf eine geschäftliche bzw. dienstliche Nutzung beschränkt ist; wobei die mit der <b>Karte</b> durchgeführten <b>Transaktionen</b> vom Konto des Unternehmens oder der öffentlichen Stelle oder des Einzelunternehmers abgebucht werden.   |
| Gutschrift („Credit“)   | Ganze oder teilweise Rückvergütung einer <b>Transaktion</b> auf die ursprünglich belastete <b>Karte</b> .   |
| Infrastruktur   | Dem Vertragspartner zuzurechnende technische Einrichtungen für die Akzeptanz von Kartenzahlungen mittels <b>elektronischer Abwicklung</b> , namentlich Hardware- oder virtuelle <b>Terminals</b> inkl. Peripheriegeräte wie Kassen und Telekommunikationsanlagen, Router, Server etc.   |
| Karten  | Oberbegriff für Zahlkarten, die der bargeldlosen Abwicklung von Zahlungen dienen, insbesondere <b>Kredit-/Debitkarten</b> .   |
| Kartenherausgeber („Issuer“)  | Von der <b>Kartenorganisation</b> zur Herausgabe von <b>Karten</b> an <b>Karteninhaber</b> autorisiertes Unternehmen.   |
| Karteninhaber   | Kunde, auf dessen Name eine Karte ausgestellt ist (ein Kunde kauft typischerweise vom Vertragspartner angebotene Waren und/oder Dienstleistungen und bezahlt diese bargeldlos, mittels <b>Karte</b> , bezahlt ( <b>Transaktion</b> )).  |
| Kartenorganisation  | Lizenzgeber (wie Visa International, Mastercard International) für die Herausgabe (Issuing) und die Akzeptanz (Acquiring) von <b>Karten</b> .   |
| Kartenprüfnummer  | Auf der <b>Kreditkarte</b> aufgedruckte Ziffernfolge (z.B. Visa [CVV2], Mastercard [CVC2]), die im <b>Distanzgeschäft</b> als zusätzliches Sicherheitsmerkmal dient.  |
| Kontaktlos (Kontaktlos-Karte, Kontaktlos-Leser, Kontaktlos-Transaktion) | Abwicklung von <b>Transaktionen</b> mittels Nutzung der „Nahfeldkommunikation“ (NFC), eines internationalen Standards für die Übertragung von Daten via Funktechnik. Dazu werden ein <b>Terminal</b> mit Kontaktlos-Leser und eine <b>Karte</b> mit NFC-fähigem Chip benötigt, z.B. eine Visa mit „PayWave“- oder eine Mastercard mit „PayPass“-Funktion. Das Lesen der Chip-Daten erfolgt, indem die <b>Karte</b> an den Kontaktlos-Leser gehalten wird. |
| Kreditkarte   | <b>Karte</b> für die Bezahlung von Waren und Dienstleistungen mit nachträglicher Belastung des <b>Karteninhabers</b> (z.B. Visa, Mastercard, Diners Club/Discover, UnionPay, JCB).  |
| Merchant Category Code (MCC)  | Von den <b>Kartenorganisationen</b> vorgegebenes Raster, das dem Acquirer die Zuteilung der geschäftlichen Aktivitäten des Vertragspartners zu einer oder mehreren Branchenkategorien ermöglicht.   |
| mPOS-Terminal   | Mobiler Kartenleser, der mittels eines kompatiblen mobilen Endgeräts (z.B. Smartphone oder Tablet) und einer App betrieben wird.  |
| Payment Service Provider (PSP)  | Ein PSP bietet Payment-Lösungen an, z.B. eine Applikation (virtuelles <b>Terminal</b> ), welche die Akzeptanz elektronischer Zahlungsmittel im Webshop ermöglicht.  |
| PCI-Standards   | Vom PCI SSC (Payment Card Industry Security Standards Council) festgelegte Sicherheitsstandards für die Kartenindustrie, deren Anwendung von den <b>Kartenorganisationen</b> zwingend vorgeschrieben wird. Weitere Informationen finden sich auf <a href="http://www.pcisecuritystandards.org">www.pcisecuritystandards.org</a> .   |
| PCI DSS   | Der Datensicherheitsstandard PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) ist ein <b>PCI-Standard</b> , der insbesondere die Umsetzung von Sicherheitsmassnahmen durch Unternehmen zum Ziel hat.  |
| PIN (Persönliche Identifikationsnummer)                                 | Persönliche Zahlenkombination, die den <b>Karteninhaber</b> als legitimen Benutzer einer <b>Karte</b> authentifiziert.  |

|   |  |
|---|--|
| Präsenzgeschäft                               | <b>Transaktionen</b> mit physischer Anwesenheit des <b>Karteninhabers</b> und der <b>Karte</b> am Verkaufspunkt (Point of Sale).   |
| Rückbelastung („Chargeback“)                  | Rückabwicklung einer vom Vertragspartner eingeleiteten <b>Transaktion</b> oder einer bereits erfolgten Vergütung, aufgrund einer berechtigten Beanstandung der <b>Transaktion</b> durch den <b>Karteninhaber</b> oder den <b>Kartenherausgeber</b> . Der Vergütungsanspruch des Vertragspartners wird hinfällig.   |
| SEPA: Single Euro Payments Area               | Standardisierter Euro-Zahlungsraum, in welchem der grenzüberschreitende Zahlungsverkehr ebenso effizient abgewickelt werden kann wie der nationale Zahlungsverkehr in den einzelnen Staaten.   |
| System  | Das von PAYONE betriebene elektronische Autorisations- und Abrechnungssystem für die Verarbeitung von <b>Transaktionen</b> . Dazu gehört auch die Dienstleistung „myPortal“ gemäss Ziffer 4.4.   |
| Terminal (Hardware- oder virtuelles Terminal) | Hardware-Terminals sind stationäre oder mobile Geräte zur Abwicklung von <b>Transaktionen</b> . Softwarekomponenten, welche die Verbindung vom Hardware-Terminal zu anderen Peripheriegeräten (Kassensysteme, Hotelreservationssysteme, Tankautomaten etc.) ermöglichen, werden dem Hardware-Terminal zugerechnet. Virtuelle Terminals sind Applikationen, die die Abwicklung von <b>Transaktionen</b> im <b>Distanzgeschäft</b> ermöglichen. Üblicherweise werden Software-Terminals von <b>Payment Service Providern</b> (auch PAYONE) betrieben und verkauft. |
| Transaktion                                   | Bargeldloser Zahlungsvorgang, durchgeführt vom Vertragspartner mittels <b>elektronischer Abwicklung</b> , mit anschliessender Verarbeitung der Transaktionsdaten durch das <b>System</b> von PAYONE.   |
| Starke Kundenauthentifizierung                | Starke Kundenauthentifizierung wurde durch die Zahlungsdiensterichtlinie definiert und durch die delegierte Verordnung (EU) 2018/389 („RTS“) umgesetzt und bedeutet eine Authentifizierung unter Heranziehung von mindestens zwei Elementen der Kategorien Wissen, Besitz oder Inhärenz, die insofern voneinander unabhängig sind, als die Nichterfüllung eines Kriteriums die Zuverlässigkeit der anderen nicht infrage stellt, und die so konzipiert ist, dass die Vertraulichkeit der Authentifizierungsdaten geschützt ist.                                  |
| Verbraucherkarte („Consumer Card“)            | <b>Karte</b> , die an natürliche Personen herausgegeben wird und deren Nutzung nicht ihrer gewerblichen, unternehmerischen oder beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann; wobei die mit der <b>Karte</b> durchgeführten <b>Transaktionen</b> vom Konto der natürlichen Person abgebucht werden.   |

## 2 Die Vertragsparteien

### 2.1 Der Vertragspartner

#### 2.1.1 Identifizierung des Vertragspartners

PAYONE ist verpflichtet, den Vertragspartner, dessen rechtsverbindliche Vertreter und wirtschaftlich Berechtigte zu identifizieren sowie die geschäftlichen Aktivitäten des Vertragspartners zu erfassen und der korrekten Branchenkategorie (MCC) zuzuordnen. Zu diesem Zweck reicht der Vertragspartner Kopien der in der Rahmenvereinbarung bezeichneten Dokumente sowie, fallbezogen, aller weiteren erforderlichen Dokumente bei PAYONE ein.

PAYONE behält sich das Recht vor, im Einklang mit den Gesetzen zur Bekämpfung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung, in von ihr als angemessen erachteten Abständen, vom Vertragspartner die Aktualisierung der für die Identifizierung des Vertragspartners verwendeten Dokumente zu verlangen.

PAYONE ist berechtigt, im Rahmen des Risikomanagements die geschäftlichen Aktivitäten (Produkte und Dienstleistungen) und die finanzielle Lage des Vertragspartners zu prüfen. Der Vertragspartner stellt PAYONE die dazu erforderlichen Informationen (inklusive Jahresrechnungen) auf Anfrage hin innerhalb von 10 Tagen zur Verfügung.

#### 2.1.2 Anschluss von Verkaufsstellen und Webshops

Verkaufsstellen und Webshops des Vertragspartners können zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses an die Rahmenvereinbarung angeschlossen werden. Der spätere Anschluss von Verkaufsstellen und Webshops muss separat zwischen den Vertragsparteien vereinbart werden.

### 2.1.3 Branchenzugehörigkeit (Merchant Category Code, MCC)

Der Vertragspartner ist in den in den Vertragsmodulen aufgeführten Branchenkategorien tätig und verkauft an Karteninhaber Waren und/oder erbringt Dienstleistungen, die ausschliesslich diesen Branchenkategorien zugeordnet werden. Pro Branchenkategorie ist der Abschluss eines separaten Vertragsmoduls erforderlich.

### 2.1.4 Änderungen auf Seiten des Vertragspartners

Im Falle von Änderungen seitens des Vertragspartners (z.B. bezüglich Rechtsform, ausgeübter Geschäftstätigkeit, Adresse, Kontoverbindung, rechtsverbindlichen Vertretern, wirtschaftlich Berechtigten, Verkaufsstellen oder Infrastruktur) oder Aufgabe seines Betriebes oder seiner Betriebe, hat der Vertragspartner PAYONE unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen. PAYONE ist berechtigt, dem Vertragspartner den durch Änderungen tatsächlich entstehenden Aufwand in Rechnung zu stellen.

Bei einer wesentlichen Änderung der Eigentums- und Kontrollverhältnisse des Vertragspartners, ist dieser verpflichtet, PAYONE unverzüglich, jedoch mindestens einen Monat im Voraus schriftlich darüber zu informieren. PAYONE ist in diesem Fall berechtigt, eine Aktualisierung der Identifizierung des Vertragspartners, gemäss Ziffer 2.1.1, zu verlangen. Ergeben sich daraus für PAYONE erhöhte Risiken, ist diese berechtigt, die Vertragsmodule mit sofortiger Wirkung zu beenden. Solange PAYONE über eine Rechtsnachfolge nicht schriftlich informiert ist, kann diese alle Vergütungen mit befreiender Wirkung an den bisherigen Vertragspartner leisten. Falls in Bezug auf die Bonität des Vertragspartners erhebliche Verschlechterungen eintreten (z.B. die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens), hat der Vertragspartner PAYONE unverzüglich zu informieren. PAYONE ist nach billigem Ermessen berechtigt, sofort geeignete Massnahmen wie eine Anpassung der Vergütungsfristen, den Rückbehalt von Vergütungen oder das Einverlangen von geeigneten Sicherheiten zu treffen. Der Vertragspartner wird unverzüglich über die ergriffenen Massnahmen unterrichtet.

## 3 Infrastruktur des Vertragspartners

### 3.1 Allgemeines

Erwerb, Betrieb und Unterhalt einer für die elektronische Abwicklung von Kartenzahlungen geeigneten Infrastruktur sowie die sicherheitstechnischen Vorkehrungen gegen den Missbrauch der Infrastruktur, insbesondere die Einhaltung des PCI DSS gemäss Ziffer 14.3, liegen vollumfänglich in der Verantwortung des Vertragspartners. Dies gilt auch für Anpassungen der Infrastruktur infolge von Systemanpassungen seitens PAYONE gemäss Ziffer 4.1, Abs. 3.

Für die Abwicklung von Kartenzahlungen dürfen jedoch nur Hardware- und/oder virtuelle Terminals eingesetzt werden, die nach dem anwendbaren PCI-Standard sowie den Vorgaben der Kartenorganisationen zertifiziert worden sind. Für Hardware-Terminals ist eine EMV-Zertifizierung zwingend. Zusätzlich benötigen zertifizierte Terminals eine Abnahme durch einen oder mehrere Acquirer, entsprechend den länderspezifischen Vorgaben des zuständigen Gremiums.

### 3.2 Pflichten des Vertragspartners

#### 3.2.1 Allgemeine Sorgfaltspflichten

Der Vertragspartner verpflichtet sich, durch angemessene Massnahmen sicherzustellen, dass keine Manipulationen, insbesondere keine missbräuchlichen Transaktionen möglich sind und die Terminals vor dem Zugriff durch unberechtigte Dritte geschützt sind. Der Vertragspartner hat sein Personal in der korrekten Handhabung und Benützung der Infrastruktur in angemessenen Zeitabständen, insbesondere bei deren Inbetriebnahme, zu schulen. Zudem weist er sein Personal auf Massnahmen hin, die zur Vermeidung von Missbrauch und Betrug zu treffen sind.

#### 3.2.2 Pflichten betreffend Hardware-Terminals

Der Vertragspartner hat sämtliche Hardware-Terminals am Verkaufspunkt so zu platzieren, dass der Karteninhaber direkten Zugang zum Terminal hat (insbesondere zu Anzeige, Bedientasten und Kartenleser) und bei der allenfalls notwendigen Eingabe der PIN nicht beobachtet werden kann.

#### 3.2.3 Pflichten betreffend virtuellen Terminals

Der Vertragspartner hat die Infrastruktur, mit der die virtuellen Terminals betrieben werden, insbesondere die Rechner (inklusive aller dazugehöriger Netzwerkelemente) sowie die Datenträger, die Kartendaten (v.a. Kartennummern, Verfalldaten oder Transaktionsdaten) enthalten, mit aller Sorgfalt zu schützen.

#### 3.2.4 Informationspflicht/Auskunftsrecht

Auf Verlangen von PAYONE hat der Vertragspartner PAYONE schriftlich mitzuteilen, welche Terminals produktiv im Einsatz sind. Des Weiteren ermächtigt der Vertragspartner PAYONE, diese Information auch direkt bei den Terminalherstellern/Softwarelieferanten oder sonstigen Infrastrukturlieferanten einzufordern. Der Vertragspartner wird PAYONE dabei entsprechend unterstützen.

Der Vertragspartner wird PAYONE jegliche Änderung im Zusammenhang mit Hardware-Terminals respektive seinem Webshop, insbesondere die Stilllegung, den Ersatz oder den Wechsel des Standortes respektive der URL, unverzüglich schriftlich mitteilen.

### 3.2.5 Verbotene Geschäfte

Der Vertragspartner sichert zu, seine Verpflichtungen aus diesem Vertrag in Übereinstimmung mit dem anwendbaren Recht zu erfüllen. Sind Rechtsgeschäfte oder ihre Erfüllung nach anwendbarem Recht verboten, so darf der Vertragspartner diese nicht abschließen. Würden Rechtsgeschäfte entgegen diesem Verbot abgeschlossen, ist PAYONE nicht verpflichtet, irgendwelche Leistungen aufgrund dieses Vertrages zu erbringen.

### 3.2.6 Transaktionsrouting durch Dritte

Der Vertragspartner ist berechtigt, eine Vereinbarung mit nach PCI DSS zertifizierten Dritten (wie Payment Service Provider, Netzbetreiber) einzugehen, welche die Transaktionen im Auftrag des Vertragspartners an PAYONE einliefern. Eine Anerkennung solcher Dritten wird PAYONE nicht ohne wichtigen Grund verweigern. Die Kosten, die im Zusammenhang mit der Anbindung des Dritten entstehen, insbesondere für Anschaltung, Gebühren, Verzögerungen und Fehler, sind vom Vertragspartner zu tragen. PAYONE ist berechtigt, solche Kosten und Gebühren dem Vertragspartner in Rechnung zu stellen oder diese mit an den Vertragspartner zu leistenden Vergütungen zu verrechnen.

Der Vertragspartner hat PAYONE über Anpassungen im Zusammenhang mit dem Transaktionsrouting durch Dritte sowie einen Wechsel dieses Dritten unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen. PAYONE ist berechtigt, aus wichtigen Gründen solche Anpassungen oder Wechsel zu verweigern.

### 3.2.7 Kartenakzeptanz durch mehrere Acquirer

Bei gleichzeitigem Bezug von Acquiring Dienstleistungen durch den Vertragspartner von mehreren Anbietern, muss die Trennung zwischen den dem jeweiligen Acquirer zuzurechnenden Transaktionsdaten jederzeit gewährleistet sein. Die Kooperation mit Dritt-Acquirern darf die Abwicklung und Sicherheit der von PAYONE zu verarbeitenden Transaktionen in keiner Weise beeinträchtigen.

### 3.2.8 Verwendung von Produktelogs

Der Vertragspartner ist verpflichtet, die von PAYONE erhaltenen Produktelogs gut sichtbar zu präsentieren. Der Vertragspartner verpflichtet sich ausserdem, für von ihm erstellte Unterlagen vor dem Druck oder jeglicher Publikation (z.B. im Internet) die schriftliche Zustimmung von PAYONE einzuholen, sofern darin Logos von PAYONE verwendet werden oder PAYONE namentlich erwähnt wird.

## 4 Autorisations- und Abrechnungssystem von PAYONE

### 4.1 Allgemeines

PAYONE betreibt und betreut das System in technischer, organisatorischer und administrativer Hinsicht.

Der Vertragspartner hat keinen Anspruch auf die ständige Verfügbarkeit und störungsfreie Benutzbarkeit des Systems. Diesbezügliche Gewährleistungsansprüche sind ausgeschlossen. PAYONE ist berechtigt, den Betrieb des Systems nach billigem Ermessen zu unterbrechen, wenn ihr dies aus zwingenden sachlichen Gründen wie z.B. Systemänderungen und -ergänzungen, Störungen, Gefahr des Missbrauchs angezeigt erscheint.

PAYONE behält sich vor, das System in technischer und organisatorischer Hinsicht zu ändern oder zu ergänzen. Ergeben sich daraus Anpassungen an der Infrastruktur, so hat der Vertragspartner diese, unter Befolgung der Weisungen von PAYONE, auf eigene Kosten vorzunehmen. Der Vertragspartner ist ausserdem verpflichtet, von PAYONE und den System- sowie den Infrastrukturlieferanten oder Terminalherstellern vorgenommene Änderungen und Ergänzungen, insbesondere zwecks Erhöhung der Sicherheitsstandards, zu übernehmen.

### 4.2 Autorisation

Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, ist der Vertragspartner verpflichtet, bei PAYONE für jede Form der Kartenakzeptanz eine Autorisation mittels eines von PAYONE vorgegebenen Verfahrens einzuholen. Vorbehalten sind von PAYONE ausdrücklich zugelassene Ausnahmen (z.B. kontaktlose Kartenakzeptanz mittels Offline-Transaktionen).

Der Vertragspartner nimmt zur Kenntnis, dass im Autorisationsverfahren lediglich geprüft werden kann, ob eine Karte nicht gesperrt ist und kein Limit überschritten wird. Die erteilte Autorisation räumt dem Vertragspartner deshalb keinen Anspruch auf Vergütung der Transaktion durch PAYONE ein.

### 4.3 Transaktionsverarbeitung und Abrechnung

Die vom Vertragspartner eingelieferten Transaktionen werden durch das System verarbeitet und abgerechnet. Die daraus resultierenden Vergütungsansprüche werden dem Vertragspartner gutgeschrieben und



PAYONE weist ihre Bank an, den fälligen Betrag an das Finanzinstitut des Vertragspartners zu überweisen.

#### 4.4 Web Service „myPortal“

Der Web Service „myPortal“ (nachstehend „Web Service“) umfasst die elektronische Bereitstellung der Vergütungsanzeigen sowie Transaktions- und Terminalinformationen wie auch Reports und Self-Service Funktionen, im Zusammenhang mit der Akzeptanz von bargeldlosen Zahlungsmitteln.

Der Vertragspartner definiert gegenüber PAYONE, welche Personen Zugriffsrechte auf den Administrationsbereich der myPortal Plattform erhalten sollen. Die von PAYONE bereit gestellten personalisierten Logindaten (nachstehend „Logindaten“) berechtigen diese zur Vornahme von Änderungen betreffend Leistungsumfang und Konfiguration im Namen des Vertragspartners.

Der Vertragspartner ist dafür verantwortlich, dass die Logindaten ausreichend gegen den Zugriff unberechtigter Dritter geschützt sind. Zudem hat er die Passwörter regelmässig zu erneuern. Wer sich unter Verwendung der Logindaten gegenüber PAYONE identifiziert, gilt als durch den Vertragspartner zur Nutzung der myPortal Plattform legitimiert. PAYONE überprüft nur die Logindaten; eine weitergehende Legitimationsprüfung findet nicht statt.

Besteht Anlass zur Befürchtung, dass unberechtigte Dritte sich Kenntnis der Logindaten verschafft haben, so hat der Vertragspartner die Logindaten unverzüglich durch PAYONE (Kontakte unter [www.six-payments-services.com/kontakt](http://www.six-payments-services.com/kontakt)) sperren zu lassen. Der Vertragspartner haftet für sämtliche durch Dritte unter Verwendung der Logindaten vorgenommenen Handlungen wie für seine eigenen.

Der Vertragspartner kann während mindestens 6 Monaten auf die auf der myPortal Plattform gespeicherten Daten zurückgreifen. PAYONE übernimmt jedoch keine Gewährleistung bezüglich der Authentizität und Unveränderbarkeit der Daten beim Herunterladen, Aufzeichnen und Aufbewahren durch den Vertragspartner.

## 5 Kartenakzeptanz

### 5.1 Pflichten des Vertragspartners

#### 5.1.1 Generelle Pflichten

Der Vertragspartner verpflichtet sich, alle Karten der vereinbarten Kartenbrands und der vereinbarten Kartenarten (Kredit-, Debit- oder Prepaidkarte) betragsunabhängig als Zahlungsmittel für Waren und/oder Dienstleistungen zu akzeptieren. Firmenkarten („Commercial Cards“), die innerhalb des EWR herausgegeben wurden – soweit im Land der Kartenerausgabe die Bestimmungen der Verordnung (EU) 2015/751 Anwendung finden – sowie Karten eines Drei-Parteien-Kartenzahlungssystems, sind von dieser Regelung ausgenommen.

Vertragspartner, die nicht alle Kartenarten der vereinbarten Kartenbrands akzeptieren, teilen dies dem Karteninhaber klar, unmissverständlich und zu demselben Zeitpunkt mit, zu dem sie den Karteninhaber über die Akzeptanz anderer Kartenarten des gleichen Kartenbrands informieren, in jedem Fall vor Abwicklung der Transaktion. Im Präsenzgeschäft ist diese Information am Geschäftseingang und an der Kasse deutlich sichtbar anzuzeigen. Im Distanzgeschäft ist diese Information im Webshop des Vertragspartners oder in einem anderen elektronischen oder mobilen Medium anzuzeigen.

Der Vertragspartner verpflichtet sich im Rahmen der Akzeptanz in jedem Fall,

- eine Transaktion nicht auf verschiedene Karten oder in mehrere Teilbeträge für dieselbe Karte aufzuteilen; es sei denn
  - es handelt sich bei der ersten Zahlung um eine Anzahlung und bei der zweiten um die Restzahlung für eine Dienstleistung oder Ware, welche zu einem späteren Zeitpunkt erbracht bzw. geliefert wird,
  - es handelt sich um eine Ratenzahlung, dessen Laufzeit und einzelne Ratenzahlungsbeträge zwischen Vertragspartner und Karteninhaber schriftlich vereinbart ist,
  - der Karteninhaber bezahlt einen Teil des Totalbetrages per Karte und den restlichen Kaufbetrag in anderer Form (z.B. Bargeld oder Scheck).
- in der EU herausgegebene Verbraucherkarten („Consumer Cards“) gegenüber anderen Zahlungsmitteln nicht zu benachteiligen, insbesondere, keinen Zuschlag für die Zahlung mit Karte zu verlangen;
- keine Bargeldauszahlung oder Darlehensgewährung gegen Belastung der Karte vorzunehmen; für Bargeldauszahlungen (Cash Advance, Purchase with Cash Back) bedarf es (wo verfügbar) einer Zusatzvereinbarung;
- die Karte für Leistungen, die nicht sofort erbracht werden können, nur zu akzeptieren, wenn der Karteninhaber über eine spätere Leistungserbringung in schriftlich nachweisbarer Form (auch per E-Mail) informiert wird;
- keine Daten auf einem Beleg nach dessen Unterzeichnung zu ändern oder zu korrigieren; ist eine Korrektur erforderlich, so muss ein neuer Beleg ausgestellt werden;

- die von einem sorgfältigen Kaufmann zu erwartenden Massnahmen zur Vermeidung des Missbrauchs von Karten zu ergreifen und einen Missbrauchsverdacht PAYONE sofort zu melden.

#### 5.1.2 Spezielle Pflichten für Alipay Akzeptanz

Der Vertragspartner verpflichtet sich im Rahmen der Akzeptanz von Alipay, folgende Marketingdaten an PAYONE zu liefern:

- Vertragspartner ID;
- Business-Kategorie (Food, Shopping, Services, Other);
- Name, Adresse und Öffnungszeiten jedes Verkaufspunkts;
- Beschreibung der Verkaufspunkte.

Diese ermöglichen die Bewerbung der geschäftlichen Aktivität des Vertragspartners auf der Alipay Plattform und sind Voraussetzung für die Akzeptanz von Alipay.

#### 5.2 Ausschluss der Kartenakzeptanz

Der Vertragspartner darf die Karte nicht akzeptieren für

- Transaktionen bei welchen die Waren und/oder Dienstleistungen nicht vom Vertragspartner, sondern von einem Dritten angeboten respektive erbracht werden (Sub-Acquiring Verbot);
- Transaktionen, die nicht den vereinbarten Branchenkategorien entsprechen; die Abwicklung von Transaktionen ausserhalb der in den Vertragsmodulen vereinbarten Branchenkategorien bedarf des Abschlusses eines zusätzlichen Vertragsmoduls;
- Transaktionen, die in seinem Land, am Empfangsort und/oder nach dem für das Rechtsgeschäft mit dem Karteninhaber anwendbaren Recht widerrechtlich oder sittenwidrig sind oder einer behördlichen Erlaubnis bedürfen, über welche der Vertragspartner nicht verfügt;
- Transaktionen, die den Branchenkategorien „Adult Entertainment“ (Pornographie, Erotik, Erwachsenenunterhaltung), Tabak, Pharma, Spiel und Wette oder Auktionen zugeordnet werden; für die Abwicklung von Transaktionen dieser Branchenkategorien bedarf es einer Zusatzvereinbarung;
- Transaktionen, die dem Laden anderer Zahlungsmittel (z.B. Prepaid-Karten, Gutscheinkarten oder E-Wallet-Lösungen) dienen; für die Abwicklung dieser Transaktionen bedarf es einer Zusatzvereinbarung.

#### 5.3 Kartenakzeptanz im Präsenzgeschäft

Bei elektronischer Abwicklung mittels Hardware-Terminal hat der Vertragspartner zu gewährleisten, dass das Lesen der Kartendaten und eine allenfalls notwendige Authentifizierung (z. B. durch PIN-Eingabe) persönlich durch den Karteninhaber – ohne Einsichtnahme durch den Vertragspartner oder durch Dritte – am Terminal vorgenommen werden kann. In keinem Fall darf der Vertragspartner vom Karteninhaber die Bekanntgabe seiner PIN verlangen.

Falls das Terminal keine Authentifizierung (z. B. durch PIN-Eingabe) verlangt, muss der vom Terminal erstellte Beleg in jedem Fall durch den Karteninhaber persönlich auf der dafür vorgesehenen Unterschriftszeile unterzeichnet werden. Bei Verwendung eines mPOS-Terminals erfolgt die Unterschrift durch den Karteninhaber direkt auf dem Bildschirm des mobilen Endgerätes. Für UnionPay Transaktionen gilt: Die Eingabe der PIN, bzw. einer sechsstelligen Zahlenkombination ist für jede Transaktion notwendig. Zusätzlich muss jeder Beleg vom Karteninhaber unterzeichnet werden. Bei kontaktlos-Transaktionen wird der anzuwendende Sicherheitsstandard über das Hardware-Terminal gesteuert. Lassen es die auf der Karte und/oder dem Hardware-Terminal abgespeicherten Sicherheitsparameter zu, ist gemäss den technischen Regulierungsstandards, die von der Europäischen Kommission im Rahmen der Zahlungsdiensterichtlinie erlassen wurden, keine Authentifizierung notwendig (z.B. PIN-Eingabe). Andernfalls wird der Karteninhaber dazu aufgefordert, sich zum Beispiel durch die Eingabe seiner PIN zu authentifizieren.

Wird für die Kartenakzeptanz die Unterschrift des Karteninhabers verlangt, darf der Vertragspartner die Karte nur akzeptieren, sofern diese

- innerhalb der aufgedruckten Gültigkeitsdauer vorgewiesen wird;
- nicht erkennbar gefälscht ist;
- sämtliche Sicherheitsmerkmale aufweist; und
- vom Karteninhaber unterzeichnet ist.

Der Vertragspartner hat bei Transaktionen mit Unterschriftsbestätigung zudem sicherzustellen, dass

- der Karteninhaber den Beleg in seiner Gegenwart persönlich unterschreibt;
- die Unterschrift auf dem Papierbeleg bzw. auf dem Bildschirm (bei mPOS-Terminals) mit derjenigen auf der Rückseite der Karte übereinstimmt; und
- die letzten vier Ziffern der Kartennummer identisch sind mit den letzten vier Ziffern der ausgedruckten Nummer auf dem Beleg.

Im Zweifelsfall hat der Vertragspartner die Identität des Karteninhabers anhand eines amtlichen Ausweises (Übereinstimmung von Name und Vorname) zu überprüfen und auf dem Beleg zu vermerken, dass Ausweis- und Kartendaten verglichen und überprüft worden sind. Bei mPOS-Termi-

nals ist dieser Vermerk zusammen mit einer Referenz auf die entsprechende Transaktions-ID aufzubewahren. Bei gewissen UnionPay Karten sind der Name des Karteninhabers und das Verfalldatum nicht auf der Karte aufgeführt. In diesen Fällen entfällt die Prüfungspflicht des Vertragspartners bezüglich der Gültigkeitsdauer der Karte und dem Identitätsnachweis des Karteninhabers.

Falls es einem Karteninhaber nicht möglich ist, sich zu authentifizieren (z. B. wenn der Karteninhaber die PIN vergessen hat oder das System keine weiteren PIN-Eingaben zulässt), darf die Karte nicht gemäss den Ausweichverfahren nach Ziffern 11.2 und 11.3 akzeptiert werden.

## 5.4 Kartenakzeptanz im Distanzgeschäft

### 5.4.1 Allgemeines

Bei Transaktionsabwicklung im Distanzgeschäft hat der Vertragspartner in jedem Fall den Namen, den Vornamen und die Wohnadresse des Karteninhabers sowie die Kartenummer und das Verfalldatum der Karte einzuholen oder bei vorab gespeicherten Angaben, bestätigen zu lassen und die Plausibilität dieser Angaben zu prüfen; insbesondere dann, wenn Wohn- und Lieferadresse voneinander abweichen. Die im Webshop verwendete Firmenbezeichnung hat der Vertragspartner auf allen dem Karteninhaber übermittelten Informationen (z.B. Bestell-, Liefer-, Transaktionsbestätigung, Rechnung) anzugeben.

### 5.4.2 Secure E-Commerce im Webshop (3-D Secure Verfahren)

Durch das Authentifizieren des Karteninhabers im Rahmen von „Secure E-Commerce“-Transaktionen, kann der Vertragspartner das Risiko von betrügerischen und vom Karteninhaber nachträglich bestrittenen Transaktionen vermindern. Gemäss den nationalen Gesetzen zur Umsetzung der Zahlungsdiensterichtlinie hat der Vertragspartner dafür zu sorgen, dass sich der Karteninhaber authentifizieren kann. Zu diesem Zweck wird im Webshop des Vertragspartners ein virtuelles Terminal mit Merchant Plug-In (nachstehend „MPI“) integriert. Dieses virtuelle Terminal kann von PAYONE oder einem anderen nach PCI DSS zertifizierten Payment Service Provider bezogen werden. Das MPI ist Voraussetzung dafür, dass Transaktionen nach den 3-D Secure Standards der Kartenorganisationen (z.B. „Verified by Visa“, „Mastercard SecureCode“ oder „ProtectBuy“) abgewickelt werden können. Das MPI baut während der Transaktion eine verschlüsselte Verbindung zum Server des Kartenherausgebers auf und verifiziert die Authentifizierungsdaten des Karteninhabers für Secure E-Commerce-Transaktionen und ermöglicht so die Authentifizierung und anschließende Autorisation der Transaktion durch den Kartenherausgeber. Ausnahmen in Bezug auf die Authentifizierung des Karteninhabers sind gemäss den von der Europäischen Kommission erlassenen technischen Regulierungsstandards möglich; PAYONE hat dafür zu sorgen, dass der Vertragspartner von diesen Ausnahmen so weit wie möglich profitieren kann.

E-Commerce-Transaktionen, die ohne MPI erfolgen (z.B. manuelle Eingabe der Kartendaten am virtuellen Terminal), sind nur in Ausnahmefällen zulässig und führen zu einem erhöhten Risiko auf Rückbelastung der Vergütungen gemäss Ziffer 10.

### 5.4.3 Distanzgeschäft per Post, Telefon oder Fax (Mail-/Phone-Order)

Für die Akzeptanz von Karten mittels „Mail-/Phone-Order“ ist der Einsatz eines zertifizierten virtuellen Terminals notwendig. Nach erfolgter Transaktion hat der Vertragspartner alle manuell aufgenommenen Kartendaten (insbesondere Kartenummer, Verfalldatum, Kartenprüfnummer) zu vernichten.

Mail-/Phone-Order Transaktionen erfolgen ohne MPI und 3-D Secure Verfahren. Es besteht daher in jedem Fall ein erhöhtes Risiko auf Rückbelastung der Vergütungen gemäss Ziffer 10.

## 5.5 Abwicklung von Gutschriften („Credits“)

Soll dem Karteninhaber eine Transaktion ganz oder teilweise zurückvergütet werden, nachdem sie abgewickelt wurde, hat der Vertragspartner eine Gutschrift („Credit“) auf dieselbe Karte auszustellen. Eine Gutschrift darf nur auf eine zuvor abgerechnete Belastung erfolgen und die Höhe dieser Belastung nicht überschreiten.

Bei elektronischer Abwicklung ist eine Gutschriftstransaktion auszulösen und die entsprechende Gutschriftsanzeige auszudrucken. Bei von PAYONE angebotenen mPOS-Terminals hat der Vertragspartner die Möglichkeit, eine nachträgliche Gutschrift resp. Teilgutschrift einer Transaktion schriftlich beim Customer Service von PAYONE zu beantragen.

Mit Vornahme einer Gutschrift durch den Vertragspartner ist PAYONE berechtigt, vom Vertragspartner die Rückerstattung oder Verrechnung der bereits abgerechneten bzw. vergüteten Transaktion zu verlangen.

Für Alipay-Akzeptanz gilt:

Alipay ermöglicht die technische Abwicklung von Gutschriften, die innerhalb der Zeitspanne von 365 Tagen liegen. Nach Beendigung dieser Frist ist eine Gutschrift nicht mehr möglich. Der Vertragspartner hat mittels Bereitstellung von entsprechenden Kundendienst Servicebestimmungen

oder durch eine geeignete schriftliche Mitteilung sicherzustellen, dass der Alipay Nutzer zum Zeitpunkt der Transaktion über die 365-Tage-Gutschriftsfrist informiert wird.

## 5.6 Starke Kundenauthentifizierung

**5.6.1** Alle mit dem Kunden ausgeführten Transaktionen werden, unabhängig davon, ob sie am Point of Sale erfolgen oder ob die Karte nicht vorliegt, nur mit Starker Kundenauthentifizierung ausgelöst, es sei denn, eine solche Kartentransaktion fällt nicht in den Anwendungsbereich der PSD2 (Ausschlüsse – Ziffer 5.7) oder unter eine der von der PSD2 eingeräumten Ausnahmen (Ausnahmen – Ziffer 5.8).

**5.6.2** Der Vertragspartner akzeptiert, dass die Anwendung einer Ausnahme oder eines Ausschlusses von der Starken Kundenauthentifizierung nur mit vorheriger schriftlicher Genehmigung von PAYONE möglich ist und dass diese Genehmigung im alleinigen Ermessen von PAYONE erteilt wird.

## 5.7 Ausschlüsse von der Starken Kundenauthentifizierung

**5.7.1** In der PSD2 sind Fälle definiert, in denen eine Starke Kundenauthentifizierung des Karteninhabers nicht verlangt wird:

**5.7.1.1** Bestellungen per Post oder Telefon (MPO, Mail/Phone Order): Transaktionen mit Kartendaten, die per Telefon oder Post eingereicht werden.

**5.7.1.2** Transaktionen, die vom Vertragspartner ausgelöst werden (MIT, Merchant Initiated Transactions): Wenn eine kartengebundene Zahlungstransaktion vom oder durch den Vertragspartner ausgelöst wird, sollte keine Starke Kundenauthentifizierung für diese Transaktion verlangt werden, wenn: (i) der Karteninhaber zuerst mit Starker Kundenauthentifizierung ein Mandat erteilt hat, das den Vertragspartner ermächtigt, eine Transaktion oder eine Reihe von Transaktionen über eine Karte auszulösen, und (ii) dieses Mandat auf einer Vereinbarung zwischen dem Vertragspartner und dem Karteninhaber über die Bereitstellung von Produkten oder Dienstleistungen basiert und (iii) den vom Vertragspartner ausgelösten Transaktionen keine spezifische Handlung des Karteninhabers vorausgehen muss, um ihre Auslösung durch den Vertragspartner zu bewirken.

## 5.8 Ausnahmen von der Starken Kundenauthentifizierung

**5.8.1** PSD2 sieht einige Ausnahmen zu, bei denen keine Starke Kundenauthentifizierung vom Karteninhaber durchgeführt werden muss.

**5.8.1.1** Ausnahmen am Verkaufspunkt (POS)

**5.8.1.1.1** Kontaktlose Zahlungen: Von der Starken Kundenauthentifizierung ausgenommen sind kontaktlose Kartentransaktionen, bei denen (i) der Betrag der einzelnen Kartentransaktion nicht über 50,00 EUR hinausgeht, (ii) der Betrag der Kartentransaktionen seit der letzten Durchführung der Starken Kundenauthentifizierung (durch den Karteninhaber) zusammengekommen nicht über 150,00 EUR hinausgeht und (iii) die Anzahl der aufeinanderfolgenden kontaktlosen Kartentransaktionen seit der vorherigen Durchführung der Starken Kundenauthentifizierung (durch den Karteninhaber) nicht mehr als fünf beträgt.

**5.8.1.1.2** Beförderungsentgelte oder Parkgebühren: Von einer Starken Kundenauthentifizierung ausgenommen sind Transaktionen, die am POS an einem unbeaufsichtigten Zahlungsterminal speziell zum Zweck der Zahlung eines Fahrpreises (z.B. Maut für die Benutzung einer Mautstraße) oder einer Parkgebühr getätigt werden.

**5.8.1.2** Ausnahmen „Karte liegt nicht vor“ (Distanzgeschäft)

**5.8.1.2.1** Kleinbetragszahlungen: PAYONE kann auf die Verpflichtung zur Starken Kundenauthentifizierung verzichten, wenn (i) der Betrag einer solchen Kartentransaktion nicht über 30,00 EUR hinausgeht, (ii) der Betrag der Kartentransaktionen seit der letzten Durchführung der Starken Kundenauthentifizierung (durch den Karteninhaber) zusammengekommen nicht über 100,00 EUR hinausgeht und (iii) die Anzahl der Transaktionen, bei denen die Karte nicht am POS vorliegt, seit der letzten Durchführung der Starken Kundenauthentifizierung durch den Karteninhaber nicht mehr als fünf beträgt.

**5.8.1.2.2** Wiederkehrende Transaktionen: Wird die Starke Kundenauthentifizierung auf die erste einer Reihe von wiederkehrenden Kartentransaktionen über denselben Betrag angewendet, sind die nachfolgenden Transaktionen während eines Zeitraums von maximal 12 Monaten nach der Durchführung der Starken Kundenauthentifizierung von dieser ausgenommen, sofern alle anderen Authentifizierungsanforderungen erfüllt sind und die Kennung der ursprünglichen Transaktion an nachfolgende Kartentransaktionen angehängt wird.

**5.8.1.2.3** Transaktionsrisikoanalyse: Im alleinigen Ermessen von PAYONE kann PAYONE dem Vertragspartner gestatten, für Transaktionen, bei denen die Karte nicht am POS vorliegt, keine Starke Kundenauthentifizierung

zung zu verlangen. Für die Beurteilung, ob diese Ausnahme gewährt wird, werden mehrere Parameter herangezogen, wie die Gesamtbetragsrate von PAYONE und der Ausnahmeschwellenwert (wie in der RTS und den Regeln der Kartenorganisation festgelegt), die Zahlungsvorgangshistorie des Vertragspartners, die Transaktionsmuster des Vertragspartners, die Geschäftsaktivitäten des Vertragspartners, der geografische Standort des Vertragspartners, der durchschnittliche Kunde des Vertragspartners, das Sicherheitsniveau der Systeme des Vertragspartners, die Zahlungsfähigkeit des Vertragspartners und die finanzielle Gesamtsituation. Selbst wenn die Transaktionsrisikoanalyse durchgeführt wurde, kann PAYONE eine Transaktion auf der Grundlage einer Echtzeitanalyse und einer Risikobewertung dieser Transaktion ablehnen.

Der Vertragspartner nimmt zur Kenntnis, dass die Ausnahme von der Transaktionsrisikoanalyse und der maximale Transaktionsbetrag einer solchen Ausnahme von der Gesamtbetragsrate von PAYONE und dem Ausnahmeschwellenwert abhängig sind. Für den Fall, dass die Gesamtbetragsrate von PAYONE die in der RTS oder in den Regeln der Kartenorganisation festgelegten Schwellenwerte überschreitet, akzeptiert der Vertragspartner, dass PAYONE diese Ausnahme nicht mehr oder nur noch eingeschränkt gewähren kann. PAYONE unternimmt wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um den Vertragspartner im Vorfeld vor einem solchen Vorfall zu warnen.

**5.8.1.2.4 Vertrauenswürdige Empfänger:** Wird der Vertragspartner vom Karteninhaber als vertrauenswürdiger Empfänger identifiziert, kann PAYONE die Transaktion verarbeiten, ohne eine Starke Kundenauthentifizierung zu verlangen, und leitet diese Nachricht an den Herausgeber der betreffenden Karte weiter; dieser entscheidet, ob der Vertragspartner in einer Liste vertrauenswürdiger Begünstigten aufgeführt ist und ob er die Transaktion als solche autorisieren will.

## 5.9 Elektronisches Zahlungssystem

**5.9.1** Der Vertragspartner akzeptiert, dass eine Transaktion, selbst wenn sie innerhalb der in Klausel 2 oder 3 beschriebenen Parameter fällt, trotzdem noch von einem anderen Akteur in der Zahlungskette (wie dem Herausgeber der Karte) verweigert werden kann. PAYONE ist für die Weigerung dieser Dritten nicht verantwortlich.

**5.9.2** Der Vertragspartner ist für die korrekte Durchführung der Starke Kundenauthentifizierung an seinen physischen und virtuellen Verkaufsstellen verantwortlich und stellt sicher, dass die an PAYONE übermittelten Transaktionen korrekt gekennzeichnet sind (z.B. der Vertragspartner wird eine Transaktion nicht als MIT- oder MPO-Transaktion einreichen, wenn dies nicht der Realität entspricht, oder der Vertragspartner wird keine Ausnahme für Parkgebühren verlangen, wenn seine Aktivitäten nicht als solche klassifiziert werden können). PAYONE ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, die Übereinstimmung jeder Transaktion mit dem angewandten Ausschluss oder der angewandten Ausnahme zu überprüfen. Auf erste Aufforderung von PAYONE und spätestens 2 Werktagen danach hat der Vertragspartner PAYONE alle erforderlichen Nachweise für die Anwendung des in Anspruch genommenen Ausschlusses oder der Ausnahme vorzulegen.

**5.9.3** Der Vertragspartner akzeptiert, dass jede Ausnahme von der Starke Authentifizierung im alleinigen Ermessen von PAYONE jederzeit für den Vertragspartner aufgehoben werden kann.

## 6 Belege

### 6.1 Allgemeines

Die Missachtung der Pflichten gemäss Ziffern 6.2 und 6.3 führt zu einem erhöhten Risiko auf Rückbelastung der Vergütungen gemäss Ziffer 10.

### 6.2 Übergabe an den Karteninhaber

Im Präsenzgeschäft verbleibt das Original des vom Terminal ausgedruckten Belegs beim Vertragspartner („Händlerbeleg“). Eine Kopie („Kundenbeleg“) händigt der Vertragspartner dem Karteninhaber aus. Bei Verwendung eines mPOS-Terminals wird dem Karteninhaber der Beleg auf Wunsch per E-Mail übermittelt.

Im Distanzgeschäft stellt der Vertragspartner dem Karteninhaber eine schriftlich nachweisbare Bestätigung der Transaktion zu.

### 6.3 Aufbewahrungspflicht

Der Vertragspartner bewahrt alle Originale der Papierbelege und Kopien der elektronischen Belege, alle Transaktionsdaten und Tagesabschlüsse (inkl. Einzeltransaktionsdaten) sowie die dazugehörigen Auftragsdaten und -unterlagen für mindestens sieben Jahre ab dem Ende des betreffenden Geschäftsjahrs.

Elektronische Daten sind verschlüsselt aufzubewahren und gegen unberechtigten Zugriff zu schützen. In diesem Zusammenhang verpflichtet sich der Vertragspartner zur Einhaltung der entsprechenden von PAYONE erlassenen Weisungen (gemäss Ziffer 14.3).

## 7 Transaktionseinlieferung

### 7.1 Einlieferungsfristen

Der Vertragspartner verpflichtet sich, die abgewickelten Transaktionen innerhalb von 48 Stunden an PAYONE einzuliefern.

Für Transaktionen, die später als gemäss der vorstehenden Bestimmung im System von PAYONE eingehen, behält sich PAYONE vor, dem Vertragspartner keinen Vergütungsanspruch zu gewähren oder eine bereits geleistete Vergütung zurückzufordern bzw. zu verrechnen.

Im Distanzgeschäft (Secure E-Commerce, Mail-/Phone-Order) ist der Vertragspartner auch dann verpflichtet, die Transaktionen innerhalb von 48 Stunden einzuliefern, wenn er die betreffende Ware nicht unmittelbar versenden/ausliefern bzw. die Dienstleistung nicht sofort erbringen kann. Der Datentransfer von der Infrastruktur des Vertragspartners zum von PAYONE betriebenen System erfolgt auf alleiniges Risiko des Vertragspartners, unabhängig davon, ob dieser durch den Vertragspartner oder durch von ihm beigezogene Dritte erfolgt.

### 7.2 Einlieferungswährung

Der Vertragspartner hat die Transaktionen in den im Vertragsmodul vereinbarten Währungen einzuliefern.

### 7.3 Nacherfassung

Sofern der Vertragspartner die Einlieferungsfristen gemäss Ziffer 7.1 beachtet hat, ist eine manuelle Nacherfassung von verlorenen, fehlerhaft oder unvollständig eingelieferten Transaktionen in den Fällen möglich, in denen eine technische Störung bei der Datenübermittlung oder -verarbeitung als Ursache vorliegt. Fehlbuchungen (z.B. zu hoher oder zu tiefer Betrag) sind davon ausgenommen.

Die Nacherfassung von Transaktionen, die später als 60 Tage (Debitkarten) bzw. 180 Tage (Kreditkarten) eingeliefert werden, ist ausgeschlossen. Das gleiche gilt für Transaktionen, deren Daten nicht im System von PAYONE eingegangen sind.

## 8 Vergütung

### 8.1 Vergütungsanspruch des Vertragspartners

PAYONE vergütet dem Vertragspartner die eingelieferten Transaktionen – unter Abzug der vereinbarten Gebühren und unter Vorbehalt einer nachträglichen Rückbelastung – in der vereinbarten Vergütungsfrequenz. Die Details der Abrechnung werden auf der Vergütungsanzeige ausgewiesen. An den Bankfeiertagen werden seitens PAYONE keine Auszahlungen verarbeitet. Der Vertragspartner akzeptiert die daraus resultierenden Verzögerungen hinsichtlich der Vergütung. PAYONE haftet nicht für etwaige daraus entstehende Schäden. Weitere länderspezifische oder regionale Feiertage können zu zusätzlichen Verzögerungen führen.

### 8.2 Konto für den Empfang der Vergütungen

Für den Empfang der Vergütungen hat der Vertragspartner ein auf das Unternehmen oder den Inhaber lautendes Konto bei einem Finanzinstitut zu führen. Für die ordnungsgemässe Bearbeitung werden IBAN und BIC des entsprechenden Kontos benötigt.

Der Vertragspartner nimmt zur Kenntnis, dass bei unrichtiger oder ungenügender Angabe der Kontodaten, Zahlungen bzw. Lastschriftinzüge entweder nicht ausgeführt werden oder Zahlungen an einen anderen Empfänger gelangen können. Sämtliche Kosten und Gebühren für Nachforschungen oder andere damit verbundene Aufwendungen gehen zu Lasten des Vertragspartners.

PAYONE wird dem Vertragspartner Vergütungen aus den Vertragsmodulen in Form einer Sammelzahlung überweisen. Sollte der Vertragspartner Überweisungen je Kartenbrand wünschen, gehen die Mehrkosten zu seinen Lasten.

### 8.3 Vergütungswährung

Die Vergütung an den Vertragspartner erfolgt grundsätzlich in der am Geschäftssitz des Vertragspartners gültigen Lokalwährung. Wünscht der Vertragspartner die Vergütung in einer anderen Währung, so wird die vom Vertragspartner eingeliesserte Währung via EUR in die gewünschte Auszahlungswährung umgerechnet. Dabei kommen die von PAYONE vorgegebenen Fremdwährungsumrechnungskurse zur Anwendung. Der Vertragspartner akzeptiert die von PAYONE angewandten Umrechnungskurse.

### 8.4 SEPA-Zahlungsverkehr

Falls der Vertragspartner die Vorteile des SEPA-Zahlungsverkehrs nutzen möchte, hat er sicher zu stellen, dass das von ihm gewählte Finanzinstitut am SEPA-Zahlungsverkehr teilnimmt und er über ein Euro-Konto verfügt. Sind diese Voraussetzungen nicht erfüllt, können höhere Verarbeitungsgebühren entstehen, welche der Vertragspartner zu tragen hat. Ein den SEPA-Anforderungen entsprechendes Konto kann sowohl für den Empfang von Vergütungen als auch für den Einzug von SEPA-Firmenlastschriften eingesetzt werden.



## 8.5 Vergütungsanzeige und Pre-Notifikation

Die Bereitstellung der Vergütungsanzeige durch PAYONE erfolgt in der im Vertragsmodul vereinbarten Form. Die Vergütungsanzeige wird in jedem Fall im Web Service „myPortal“ bereit gestellt.

Einwendungen gegen die Vergütungsanzeige muss der Vertragspartner schriftlich innerhalb von 30 Tagen ab Bereitstellung im Web Service, respektive, bei anderen vereinbarten Lieferformen, ab Erhalt, bei PAYONE erheben, ansonsten gilt die Vergütungsanzeige, inklusive aller darin enthaltenen Angaben, als korrekt und vollständig und als ohne Vorbehalte genehmigt.

Falls Forderungen von PAYONE gegenüber dem Vertragspartner (z.B. bei Rückbelastungen oder Minussaldo) mittels SEPA-Firmenlastschrift einzug beglichen werden, wird dem Vertragspartner für die ausstehenden Beträge eine Zahlungsaufforderung in Form einer Pre-Notifikation zugestellt. Der Lastschrift einzug wird zum avisierten Fälligkeitstermin vollzogen. Sollte das Konto des Vertragspartners zum Zeitpunkt des Einzugs keine genügende Deckung aufweisen und ein Rücklastschriftverfahren ausgelöst werden, gerät der Vertragspartner ab dem Datum der Rücklastschrift in Verzug.

## 9 Gebühren

### 9.1 Allgemeines

Alle durch den Vertragspartner an PAYONE zu entrichtenden Gebühren sind im Vertragsmodul aufgeführt. Die Gebühren sind mit der Erbringung der Leistung durch PAYONE zur Zahlung fällig; sie werden mit den aufgelaufenen Vergütungen verrechnet und auf der Vergütungsanzeige ausgewiesen (Ziffer 8.1).

Falls im Vertragsmodul vereinbart wird, dass ein Preis- und Leistungsverzeichnis zur Anwendung kommt, stellt die jeweils gültige Version desselben (abrufbar unter [www.six-payment-services.com/downloads](http://www.six-payment-services.com/downloads)) einen integrierenden Bestandteil des Vertragsmoduls dar.

Die Verrechnung von Forderungen des Vertragspartners gegenüber PAYONE setzt die vorherige schriftliche Zustimmung von PAYONE voraus. PAYONE ist jederzeit berechtigt, Forderungen gegenüber dem Vertragspartner zu verrechnen.

### 9.2 Interchange-Gebühren

Der Vertragspartner kann Informationen zur Höhe der Interchange-Gebühren bei PAYONE schriftlich anfragen oder über [www.six-payment-services.com/interchange](http://www.six-payment-services.com/interchange) abrufen.

### 9.3 Vergütungsspesen Dritter

Überweisungs- oder Fremdwährungsvergütungsspesen, die vom Finanzinstitut des Vertragspartners oder einer Korrespondenz-Bank im Zusammenhang mit der Vergütung erhoben werden, gehen zu Lasten des Vertragspartners und werden diesem direkt bei der Vergütung belastet. PAYONE behält sich das Recht vor, bei gesetzlichen Änderungen und/oder bei Änderungen der von Dritten erhobenen Gebühren, die Vergütungsmodalitäten anzupassen.

### 9.4 Zahlungsverzug

Sollte die Verrechnung der vom Vertragspartner geschuldeten Beträge nicht zu deren Begleichung führen, so wird dem Vertragspartner von PAYONE eine Zahlungsaufforderung über den ausstehenden Betrag zugestellt. Die Zahlungsfrist beträgt 10 Tage, nach deren Verstreichen der Vertragspartner ohne Mahnung in Verzug gerät.

Bei Verzug des Vertragspartners ist PAYONE berechtigt, einen Verzugszins in gesetzlicher Höhe auf den ausstehenden Betrag zu erheben sowie dem Vertragspartner sämtliche Mahn- und Inkassospesen in Rechnung zu stellen.

### 9.5 Steuern

Die in den Vertragsmodulen festgelegten Gebühren für Produkte und Dienstleistungen von PAYONE verstehen sich, sofern nicht anders bezeichnet, ohne indirekte Steuern (z.B. Umsatzsteuer), Quellensteuern und weitere Abgaben. Alle Steuern und Abgaben, die gemäss Gesetzgebung des Landes des Vertragspartners auf die von PAYONE im Rahmen der Vertragsmodule zu erbringenden Leistungen anfallen oder in Zukunft anfallen können, gehen zu Lasten des Vertragspartners. Der Vertragspartner ist in jedem Fall verpflichtet, die in seinem Land anwendbaren Bestimmungen im Zusammenhang mit indirekten Steuern (wie beispielsweise Reverse Charge), Quellensteuern und anderen allfälligen Abgaben einzuhalten. Sollten Dritte gegenüber PAYONE Ansprüche daraus ableiten, so wird der Vertragspartner PAYONE vollumfänglich schadlos halten.

## 10 Rückbelastungen und Betrugsüberwachung

### 10.1 Rückbelastungen („Chargebacks“)

Karteninhaber und -herausgeber sind berechtigt, eine Transaktion zu beanstanden, sofern die Voraussetzungen für die Eröffnung eines Rück-

belastungsverfahrens, insbesondere das Vorliegen eines Rückbelastungsgrundes, erfüllt sind.

Wird ein Rückbelastungsverfahren eröffnet, hat der Vertragspartner, auf Aufforderung von PAYONE, Kopien sämtlicher Belege und Unterlagen (gemäss Ziffer 6), die den Rückbelastungsgrund widerlegen können, innerhalb von 10 Tagen per Einschreiben an PAYONE zu senden. Falls der Rückbelastungsgrund mittels den vom Vertragspartner eingereichten Belegen nicht widerlegt werden kann oder die verlangten Belege vom Vertragspartner nicht fristgerecht eingereicht werden, ist PAYONE berechtigt, bereits vergütete Transaktionen vom Vertragspartner zurückzufordern bzw. diese mit an den Vertragspartner zu leistenden Vergütungen zu verrechnen („Rückbelastung“). Dies gilt auch in Fällen, in denen die Lieferung/Erbringung von Waren bzw. Dienstleistungen nicht direkt durch den Vertragspartner, sondern durch Dritte erfolgt, etwa wenn der Vertragspartner als Vermittler oder Agent dieser Dritten auftritt.

Falls der Vertragspartner, nach Eröffnung eines Rückbelastungsverfahrens, beabsichtigt, eine Gutschrift zugunsten der Karte, welche für die beanstandete Transaktion eingesetzt worden ist, durchzuführen, hat er die Chargeback-Abteilung von PAYONE über sein Vorhaben zu informieren. Bei Gutheissung durch PAYONE, hat der Vertragspartner die Gutschrift gemäss den Bestimmungen von Ziffer 5.5 durchzuführen.

Während des Rückbelastungsverfahrens hat der Vertragspartner jegliches Ergreifen von rechtlichen Schritten gegenüber dem Karteninhaber zu unterlassen.

### 10.2 Rückbelastungsgründe im Präsenzgeschäft

Bei der Kartenakzeptanz im Präsenzgeschäft steht PAYONE insbesondere dann ein Rückbelastungsrecht zu, wenn der Karteninhaber die Transaktion bestreitet und die Präsenz der Karte am Verkaufspunkt zum Zeitpunkt der Transaktion vom Vertragspartner nicht bewiesen werden kann. Dies trifft insbesondere dann zu, wenn der Vertragspartner

- bei der Akzeptanz von EMV-Karten die Kartendaten über ein „Nicht-EMV-Terminal“ (ohne EMV-Chip-Leser) einliest;
- die Kartendaten weder ab EMV-Chip, noch ab Magnetstreifen einliest, sondern manuell über die Tastatur des Terminals erfasst (entsprechend den Ausweichverfahren gemäss Ziffern 11.2 und 11.3).

Diese Aufzählung von Rückbelastungsgründen ist nicht abschliessend.

### 10.3 Rückbelastungsgründe im Distanzgeschäft

Bei der Kartenakzeptanz im Distanzgeschäft bestehen insbesondere folgende Rückbelastungsgründe:

- der Karteninhaber bestreitet die Bestellung und/oder den Erhalt der Waren bzw.;
- der Karteninhaber weist die erhaltenen Waren als defekt oder als nicht der Bestellung entsprechend zurück;
- der Karteninhaber tritt innerhalb der gesetzlichen Rücktrittsfrist von einem Kauf von Waren und/oder Dienstleistungen zurück;
- der Karteninhaber macht Ansprüche gegenüber dem Vertragspartner geltend oder weigert sich aus sonstigen Gründen, die Forderung aus der Transaktion zu erfüllen;
- die Transaktion wurde ohne 3-D Secure Verfahren abgewickelt.

Diese Aufzählung von Rückbelastungsgründen ist nicht abschliessend.

### 10.4 Betrugsüberwachung („Fraud Monitoring“)

Im Rahmen der Betrugsüberwachung kann PAYONE gegenüber dem Vertragspartner jederzeit Weisungen zur Verhinderung von Betrugsfällen (z.B. Pflicht zur Ausweisvorlage durch den Karteninhaber) erlassen. Die Weisungen treten sofort nach Mitteilung an den Vertragspartner in Kraft und der Vertragspartner ist verpflichtet, diese vollumfänglich einzuhalten.

Bei begründetem Betrugsverdacht ist PAYONE berechtigt, die Vergütungen an den Vertragspartner bis zur Klärung des Verdachts zurückzubehalten. Vorbehalten bleiben Ziffern 10.2 und 10.3. Bei übermässig häufigem Auftreten von Betrugsfällen behält sich PAYONE ausserdem das Recht vor, die Vertragsmodule mit sofortiger Wirkung zu beenden.

### 10.5 Einhaltung der Limiten

Der Vertragspartner stellt sicher, dass für die vereinbarten Kartenbrands monatlich jeweils folgende Limiten eingehalten werden:

- Verhältnis Gesamtvolumen Rückbelastungen plus Gutschriften/Bruttoumsatz pro Monat kleiner als 2%;
  - Verhältnis Anzahl Rückbelastungen plus Gutschriften/Anzahl Transaktionen pro Monat kleiner als 1%;
  - Verhältnis Gesamtvolumen betrügerischer Transaktionen/Bruttoumsatz pro Monat kleiner als 0,75%;
  - Verhältnis Anzahl betrügerischer Transaktionen/Anzahl Transaktionen pro Monat kleiner als 3% und weniger als 3 betrügerische Transaktionen.
- Bei Überschreitung einer dieser Limiten ist PAYONE berechtigt, dem Vertragspartner pro übersteigende Rückbelastung, Gutschrift oder betrügerischer Transaktion fallbezogene Aufwendungen in Rechnung zu stellen.

Ferner hat PAYONE das Recht, Straf- und/oder Bearbeitungsgebühren der Kartenorganisationen an den Vertragspartner weiterzubelasten, die Vergütung der eingelieferten Transaktionen um bis zu 180 Tage aufzuschieben und die Vertragsmodule mit sofortiger Wirkung zu beenden.

## 11 Funktionsstörungen und Ausweichverfahren

### 11.1 Allgemeines

Nachfolgende Funktionsstörungen können auftreten:

- Funktionsstörung des Systems;
- Funktionsstörung der Infrastruktur oder des Terminals;
- Funktionsstörung der Karte (Kartenbeschädigung).

Bei Auftreten von Funktionsstörungen kann der Vertragspartner die manuellen Ausweichverfahren gemäss Ziffern 11.2 und 11.3 anwenden. Der Vertragspartner anerkennt, dass bei mittels Ausweichverfahren durchgeführten Transaktionen ein erhöhtes Risiko auf Rückbelastung der Vergütungen gemäss Ziffer 10 besteht.

Bei Anwendung der Ausweichverfahren hat der Vertragspartner vom Karteninhaber in jedem Fall einen amtlichen Ausweis zu verlangen und die Daten des Ausweises (Name und Vorname) mit denjenigen der Karte auf Übereinstimmung zu prüfen. Im Anschluss an die Ausübung der Ausweichverfahren ist der Vertragspartner verpflichtet, alle manuell aufgenommenen Kartendaten unverzüglich zu vernichten. Die Kartenprüfnummer sowie allfällig von den Magnetstreifen der Karten gelesene und abgespeicherte Daten dürfen vom Vertragspartner unter keinen Umständen länger als bis nach erfolgter Autorisation der Transaktion abgelegt oder gespeichert werden.

Für Transaktionen mit Visa Electron, V PAY, Maestro und UnionPay sowie für Dynamic Currency Conversion (DCC)-Transaktionen besteht kein Ausweichverfahren.

### 11.2 Ausweichverfahren bei Funktionsstörungen des Systems bzw. des Terminals

Fällt das System oder das Terminal des Vertragspartners ganz oder teilweise aus, hat der Vertragspartner bis zur Wiederaufnahme des Systembetriebes resp. bis zur wiedererlangten Funktionsfähigkeit des Terminals jede Transaktion telefonisch bei PAYONE zu autorisieren. Die Transaktionsdaten sowie die erhaltene Autorisationsnummer sind durch den Vertragspartner nach Wiederaufnahme des Systembetriebes mittels der Funktion „Buchung telefonisch autorisiert“ manuell am Terminal zu erfassen.

Im Falle einer Funktionsstörung am mPOS-Terminal steht kein Ausweichverfahren zur Verfügung.

### 11.3 Ausweichverfahren bei Funktionsstörungen der Karte

Ist die Funktionsstörung auf eine Beschädigung der Karte zurückzuführen, kann der Vertragspartner die Eingabe der Kartendaten manuell am Terminal vornehmen. Der Vertragspartner hat diese Transaktionen zwingend vorgängig telefonisch bei PAYONE zu autorisieren. Die manuelle Erfassung durch Eintippen der Kartendaten am Terminal erfolgt mittels der Funktion „Manuelle Kartendatenerfassung“. Der vom Terminal ausgedruckte Beleg ist vom Karteninhaber persönlich zu unterzeichnen.

## 12 Zusätzliche Bestimmungen für die Hotel- oder Mietwagenreservation

Im Falle der Akzeptanz der Kreditkarte für Hotel- oder Mietwagenreservations sind vom Vertragspartner zusätzlich die Bestimmungen des jeweils anwendbaren Merkblattes, „Hotelreservationsgarantie per Kreditkarte“ bzw. „Hotelreservationsgarantie mittels Anzahlung durch Kreditkarte (Hotel Advance Deposit)“ bzw. „Mietwagenreservation per Kreditkarte“, einzuhalten. Das jeweilige Merkblatt stellt einen integrierenden Bestandteil des Vertragsmoduls dar.

## 13 Zusätzliche Bestimmungen für Dynamic Currency Conversion (DCC)

Die Dienstleistung Dynamic Currency Conversion (DCC) ermöglicht die dynamische Währungsumrechnung am Terminal. Eine Übersicht der verfügbaren Fremdwährungen kann bei PAYONE angefordert werden. Der Vertragspartner hat sicherzustellen, dass der Karteninhaber in jedem Fall selbstständig wählen kann, ob er die Transaktion in der Währung seiner Karte (DCC-Transaktion) oder in lokaler Währung ausführen möchte. Bei DCC-Transaktionen kommt gegenüber dem Karteninhaber der von PAYONE für die akzeptierte ausländische Karte vorgegebene Fremdwährungsumrechnungskurs (Lokalwährung/Kartenwährung) zur Anwendung. Der Vertragspartner akzeptiert den von PAYONE vorgegebenen Umrechnungskurs.

PAYONE ist berechtigt, den Betrieb der Dienstleistung DCC oder einzelner Fremdwährungen nach billigem Ermessen zu unterbrechen, wenn ihr dies aus zwingenden sachlichen Gründen, wie z.B. Störungen, Gefahr des Missbrauchs oder ausserordentliche Volatilität auf den Devisenmärkten, angezeigt erscheint.

## 14 Datenschutz und PCI DSS

### 14.1 Datenschutz

**14.1.1** Die Parteien sichern zu, die gültigen datenschutzrechtlichen Vorgaben, insbesondere der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) sowie des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), stets zu beachten und einzuhalten. Der Vertragspartner und PAYONE sind in ihrem jeweiligen Verantwortungsbereich eigenständig Verantwortliche gemäss Art. 4 Nr. 7 DSGVO.

**14.1.2** Der Vertragspartner ist verpflichtet, die Karteninhaber unter Einhaltung des unter <https://www.payone.com/dsgvo-haendler/dargestellten> Vorgehens in jeder Filiale mit Kartenzahlungsakzeptanz ordnungsgemäss über die Datenverarbeitung im Zusammenhang mit bargeldlosen Zahlungen gemäss Art. 13, 14 DSGVO zu informieren.

**14.1.3** Informationen zum Datenschutz bei PAYONE für Händler können unter <https://www.payone.com/dsgvo-haendler/> eingesehen und abgerufen werden.

### 14.2 Datensicherheitsstandard PCI DSS

Der Vertragspartner verpflichtet sich, seinem Personal und sonstigen durch ihn beigezogenen Dritten, die Zugang zu Kartendaten haben, die Einhaltung der nachfolgenden Sicherheitsanforderungen aus dem PCI DSS aufzuerlegen. Kartendaten (insbesondere Kartennummern, Verfalldaten) müssen gegen Verlust und vor unberechtigtem Zugriff durch Dritte geschützt werden. Die diesbezüglich einzuhaltenden Datensicherheitsbestimmungen der Kartenorganisationen sind im PCI DSS festgelegt. In diesem Zusammenhang verpflichtet sich der Vertragspartner, die jeweils geltende Fassung der von PAYONE erlassenen „Weisungen für die Einhaltung der PCI DSS Sicherheitsvorschriften“, die einen integrierenden Bestandteil dieser AGB bildet, zu beachten und jederzeit und vollumfänglich einzuhalten. Insbesondere ist der Vertragspartner verpflichtet, die Zertifizierungsmassnahmen, z.B. Selbstbeurteilungsbogen („Self-Assessment Questionnaire“), durchzuführen und die Einhaltung des PCI DSS gegenüber PAYONE zu bestätigen.

Im Falle eines Kartendatendiebstahls bzw. bei Verdacht eines Kartendatendiebstahls, hat der Vertragspartner PAYONE umgehend zu benachrichtigen. Der Vertragspartner ermächtigt PAYONE in diesem Fall ausdrücklich, ein von den Kartenorganisationen akkreditiertes Prüfungsunternehmen damit zu beauftragen, einen „PCI-Prüfungsbericht“ zu erstellen. Dabei werden die Umstände der Schadensentstehung untersucht und zugleich überprüft, ob der PCI DSS durch den Vertragspartner eingehalten worden ist. Der Vertragspartner ist verpflichtet, vollumfänglich mit dem Prüfungsunternehmen zu kooperieren; insbesondere gewährt er dem Prüfungsunternehmen uneingeschränkten Zutritt zu seinen Räumlichkeiten sowie Zugriff auf seine Infrastruktur. Nach Erstellung des PCI-Prüfungsberichts hat der Vertragspartner alle festgestellten Sicherheitsmängel auf seine Kosten innerhalb einer von PAYONE mitgeteilten Frist vollständig zu beheben. Zeigt die Untersuchung, dass die Sicherheitsvorgaben gemäss PCI DSS zum Zeitpunkt des Datendiebstahls nicht eingehalten worden sind, gehen die Kosten für die Erstellung des PCI-Prüfungsberichts ebenfalls zu Lasten des Vertragspartners. PAYONE ist berechtigt, Schadenersatzansprüche der Kartenorganisationen an den Vertragspartner weiterzubelasten und/oder das Vertragsmodul mit sofortiger Wirkung zu beenden, falls der PCI DSS durch den Vertragspartner nicht eingehalten oder dessen Einhaltung durch den Vertragspartner nach Aufforderung nicht bestätigt wird. Dies gilt gleichermaßen im Falle eines Kartendatendiebstahls bzw. bei Verdacht eines Kartendatendiebstahls.

## 15 Haftung

Unbeschadet weitergehender gesetzlicher Bestimmungen und soweit nicht ausdrücklich abweichend geregelt, haftet der Vertragspartner insbesondere für durch ihn oder durch von ihm beigezogene Dritte verschuldete Schäden, die PAYONE aus mangelhafter Erfüllung seiner Pflichten, namentlich im technischen, organisatorischen und administrativen Bereich entstehen. Insbesondere ist PAYONE berechtigt, eventuelle durch schuldhaftes Pflichtverletzung des Vertragspartners oder durch von ihm beigezogene Dritte verursachte Schadenersatzforderungen sowie Straf- und/oder Bearbeitungsgebühren der Kartenorganisationen und weitere fallbezogene Aufwendungen an den Vertragspartner weiterzubelasten. Der Vertragspartner stellt PAYONE in voller Höhe hiervon frei und übernimmt diese Forderungen und die weiteren fallbezogenen Aufwendungen.

Soweit nicht ausdrücklich abweichend geregelt, haften PAYONE oder von ihr beigezogene Dritte im Falle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit nach den gesetzlichen Regeln; ebenso bei schuldhafter Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten (wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung den Vertrag prägt und auf die der Vertragspartner vertrauen darf). Soweit keine vorsätzliche Vertragsverletzung vorliegt, ist die Schadenersatzhaftung von PAYONE auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden begrenzt.



Die Haftung der Vertragsparteien wegen schuldhafter Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie die gesetzliche Produkthaftung bleiben davon unberührt.

## 16 Benachrichtigungen

Sofern im Vertragsmodul keine andere Form ausdrücklich vereinbart wurde, erfolgen Benachrichtigungen schriftlich. Schriftlichkeit beinhaltet auch Mitteilungen auf elektronischem Wege (z.B. per E-Mail oder via einer von PAYONE im Rahmen einer Dienstleistung zur Verfügung gestellten Plattform).

## 17 Änderungen und Ergänzungen der Vertragsmodule, inkl. Gebühren

Änderungen und Ergänzungen der Vertragsmodule, insbesondere der AGB und der weiteren integrierenden Bestandteile, bedürfen für ihr Zustandekommen der Schriftform (einschliesslich der elektronischen Form).

PAYONE behält sich vor, die Vertragsmodule, insbesondere die AGB und die weiteren integrierenden Bestandteile sowie die Gebühren, jederzeit zu ändern und zu ergänzen. Diese Änderungen bzw. Ergänzungen werden dem Vertragspartner mindestens 30 Tage vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Inkrafttretens schriftlich mitgeteilt, es sei denn, dass diese Änderungen bzw. Ergänzungen gesetzlich vorgeschrieben sind und eine kürzere Frist erfordern. Zeigt der Vertragspartner seine Ablehnung der angebotenen Änderungen bzw. Ergänzungen nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderungen bzw. Ergänzungen schriftlich an, so gilt dies als Zustimmung zu den Änderungen bzw. Ergänzungen. Davon ausgenommen sind Änderungen des Preis- und Leistungsverzeichnisses; das jeweils anwendbare Preis- und Leistungsverzeichnis wird auf [www.six-payment-services.com/downloads](http://www.six-payment-services.com/downloads) publiziert und tritt mit der Publikation in Kraft.

Das Ergreifen von Sicherungsmassnahmen gemäss Ziffer 2.1.4, Abs. 3, Änderungen des Systems gemäss Ziffer 4.1, Abs. 3 sowie Änderungen von Gebühren innerhalb eines vereinbarten Gebührenrahmens gelten nicht als Änderungen im Sinne dieser Ziffer und berechtigen deshalb nicht zu einer Kündigung.

## 18 Inkrafttreten, Dauer und Beendigung

### 18.1 Inkrafttreten

Das Vertragsmodul tritt grundsätzlich mit Versand der Aufschaltbestätigung durch PAYONE an den Vertragspartner in Kraft. Ist jedoch im Vertragsmodul explizit die Gegenzeichnung durch PAYONE vorgesehen, tritt das Vertragsmodul mit Unterzeichnung der Vertragsparteien in Kraft.

### 18.2 Dauer

Das Vertragsmodul wird auf unbestimmte Dauer, jedoch mindestens für die allenfalls vereinbarte Mindestvertragsdauer, geschlossen. Nach Ablauf der Mindestvertragsdauer verlängert sich das Vertragsmodul jeweils automatisch um weitere 12 Monate, sofern es nicht von einer Vertragspartei gekündigt wurde.

Das Kündigungsrecht des Vertragspartners gemäss Ziffer 17 sowie das Recht der Vertragsparteien auf sofortige Beendigung aus wichtigen Gründen gemäss Ziffer 18.4 bleiben vorbehalten.

### 18.3 Ordentliche Kündigung

Das Vertragsmodul kann unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 6 Monaten per Einschreiben gekündigt werden, erstmals auf das Ende der Mindestvertragsdauer, anschliessend auf jeden jeweils 12 Monate nach dem Ende der Mindestvertragsdauer liegenden Termin. Fehlt eine Mindestvertragsdauer, so gilt als Kündigungstermin das jährlich wiederkehrende Datum der Unterzeichnung des Vertragsmoduls durch den Vertragspartner.

Die Kündigung eines Vertragsmoduls bewirkt keine Kündigung der weiteren Vertragsmodule. Falls keine weiteren Vertragsmodule bestehen, bewirkt die Kündigung des letzten/einzigen Vertragsmoduls automatisch die Auflösung der Rahmenvereinbarung.

### 18.4 Ausserordentliche Kündigung

Die Vertragsparteien sind bei Vorliegen von wichtigen Gründen jederzeit berechtigt, die Vertragsmodule mit sofortiger Wirkung zu beenden. Als wichtige Gründe gelten insbesondere:

- schwerwiegende oder wiederholte Verletzungen von Bestimmungen des Vertragsmoduls oder dieser AGB durch eine der Vertragsparteien;
- wiederholte Beanstandungen/Rückbelastungen und/oder von Kartenherausgebern als betrügerisch gemeldete Transaktionen (gemäss Ziffer 10);
- sonstige Ungereimtheiten bei abgerechneten Transaktionen;
- eine wesentliche Änderung der Eigentums- und Kontrollverhältnisse des Vertragspartners;

Die ausserordentliche Kündigung von Vertragsmodulen für die Kartenakzeptanz berechtigt PAYONE zur sofortigen Beendigung aller bestehen-

den Vertragsmodule. Die sofortige Beendigung aller bestehenden Vertragsmodule bewirkt die automatische Auflösung der Rahmenvereinbarung.

## 18.5 Automatische Vertragsauflösung

Die Vertragsmodule werden automatisch aufgelöst, ohne dass es einer Kündigung bedarf, falls der Vertragspartner während 2 Jahren keine Einlieferung von Transaktionen vorgenommen hat.

Die automatische Auflösung von Vertragsmodulen für die Kartenakzeptanz bewirkt die automatische Auflösung aller bestehenden Vertragsmodule sowie der Rahmenvereinbarung.

## 18.6 Folgen der Vertragsbeendigung

Die Verpflichtungen aus den Ziffern 6.3 (Aufbewahrungspflicht), 14 (Datenschutz), 15 (Haftung), 18.6 (Folgen der Vertragsbeendigung), 19 (Vertraulichkeit), 20.3 (Abtretungsverbot) und 20.7 (Anwendbares Recht und Gerichtsstand) bestehen auch nach der Beendigung eines Vertragsmoduls weiter.

Nach Beendigung des Vertragsmoduls hat der Vertragspartner sämtliche nach aussen für Kunden erkennbare Hinweise auf die entsprechenden Dienstleistungen von PAYONE zu entfernen.

Bei Kündigung eines Vertragsmoduls ist PAYONE berechtigt, die Auszahlung der Vergütungen an den Vertragspartner per sofort und für 180 Tage über den Zeitpunkt der Beendigung des Vertragsmoduls hinaus zurückzubehalten, um sie mit allfälligen nachträglich eintreffenden Forderungen, insbesondere Rückbelastungen, zu verrechnen.

Sollte ein Straf- oder anderweitiges Rechtsverfahren gegen den Vertragspartner eröffnet bzw. Strafanzeige gegen den Vertragspartner erstattet worden sein, behält sich PAYONE das Recht vor, die Auszahlung der Vergütungen mindestens bis zum Abschluss des Verfahrens zurückzubehalten.

## 19 Vertraulichkeit

Die Vertragsparteien verpflichten sich gegenseitig, die vereinbarten Konditionen sowie alle ihnen bei der Erfüllung der Vertragsmodule bekannt werdenden, als vertraulich gekennzeichneten oder erkennbaren Informationen, Unterlagen, Daten und Verfahrenstechniken, die weder öffentlich noch allgemein zugänglich sind geheim zu halten und diese jeweils nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der anderen Vertragspartei Dritten zugänglich zu machen. Dies hindert die Vertragsparteien nicht an der Preisgabe vertraulicher Informationen, sofern diese auf der Ausübung zwingender gesetzlicher Bestimmungen basiert.

## 20 Schlussbestimmungen

### 20.1 Weisungsrecht von PAYONE

Der Vertragspartner ist verpflichtet, die technischen, organisatorischen und administrativen Weisungen und Anleitungen von PAYONE sowie der Terminal- bzw. Infrastrukturlieferanten zu beachten.

### 20.2 Vermittlungstätigkeit von PAYONE

PAYONE tritt auch als Vermittler für andere Acquirer und Infrastrukturanbieter auf und vermittelt dabei deren Verträge in deren Namen, Risiko und auf deren Rechnung. Vertragsparteien für die so erbrachten Leistungen sind der jeweilige Leistungserbringer und der Vertragspartner.

### 20.3 Abtretungsverbot

Eine Abtretung von Rechten oder Pflichten des Vertragspartners gegenüber PAYONE ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von PAYONE zulässig.

### 20.4 Einbeziehung Dritter/Übertragung auf Konzerngesellschaften

PAYONE behält sich das Recht vor, jederzeit Dritte mit der Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen zu beauftragen, ohne den Vertragspartner benachrichtigen zu müssen.

PAYONE ist berechtigt, das Vertragsmodul auf eine andere Konzerngesellschaft zu übertragen. Dabei wird der Vertragspartner in geeigneter Weise benachrichtigt.

### 20.5 Rechtsverzicht

Sollten Rechte aus den Vertragsmodulen durch PAYONE nicht geltend gemacht werden, stellt dies in keiner Weise einen Verzicht auf diese Rechte dar, es sei denn, es wird von PAYONE eine ausdrückliche schriftliche Verzichtserklärung abgegeben.

### 20.6 Salvatorische Klausel

Wird eine Bestimmung der Vertragsmodule (inklusive Gebühren) für ungültig erklärt, bleiben die übrigen Bestimmungen davon unberührt und sind so auszulegen, wie wenn das betroffene Vertragsmodul ohne die ungültige Bestimmung abgeschlossen worden wäre. Das gleiche gilt für Vertragslücken.

**20.7 Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

Alle aus der Rahmenvereinbarung und sämtlichen abgeschlossenen Vertragsmodulen abgeleiteten Rechtsbeziehungen zwischen dem Vertragspartner und PAYONE unterstehen Deutschem Recht, unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Frankfurt am Main.

**20.8 Verfahren für die aussergerichtliche Streitbeilegung**

Die zuständigen Behörden können Streitfälle zu den Rechten und Pflichten gemäß Titel III und IV der Zahlungsdiensterichtlinie und der nationalen Umsetzungsgesetze außergerichtlich beilegen, sofern diese Rechte und Pflichten nicht gemäß Ziffer 1.2 ausgeschlossen wurden. Weitere Informationen über die zuständigen Behörden und die Bedingungen für eine Inanspruchnahme können auf der Webseite von PAYONE <https://www.six-payment-services.com> eingesehen werden.

Darüber hinaus hat der Vertragspartner auch die Möglichkeit, Beschwerden zu den Rechten und Pflichten gemäß Titel III und IV der Zahlungsdiensterichtlinie und den nationalen Umsetzungsgesetzen, sofern diese Rechte und Pflichten nicht gemäß Ziffer 1.2 ausgeschlossen wurden, bei PAYONE geltend zu machen. PAYONE stellt insoweit ein angemessenes und wirksames Verfahren zur Abhilfe solcher Beschwerden zur Verfügung. Weitere Informationen dazu können auf der Webseite von PAYONE <https://www.six-payment-services.com> eingesehen werden.