

# ALGEMENE VOORWAARDEN / GENERAL TERMS AND CONDITIONS

FLATPAY ApS — Nederland / The Netherlands

---

Dit document bevat de Algemene Voorwaarden van Flatpay ApS in twee talen: het Nederlands (Deel I) en het Engels (Deel II). De Nederlandse tekst is een vertaling en wordt uitsluitend ter informatie aangeboden. **De Engelse tekst (Deel II) is de enige juridisch bindende versie.** In geval van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of interpretatieverschillen tussen de Nederlandse en de Engelse versie, prevaleert te allen tijde de Engelse versie.

This document contains the General Terms and Conditions of Flatpay ApS in two languages: Dutch (Part I) and English (Part II). The Dutch text is a translation provided for convenience only. **The English text (Part II) is the sole legally binding version.** In case of any discrepancies, ambiguities, or differences in interpretation between the Dutch and English versions, the English version shall prevail at all times.

---

## DEEL I — NEDERLANDSE VERSIE (vertaling ter informatie)

---

### ALGEMENE VOORWAARDEN

#### 1. BEDRIJFSINFORMATIE

FLATPAY ApS ("Flatpay") is geregistreerd in Denemarken met KVK-nr. (CVR-nr.) 42718033.

#### 2. TOEPASSINGSGBIED EN AANVAARDING

De algemene voorwaarden van Flatpay zijn van toepassing op alle overeenkomsten die worden gesloten tussen Flatpay en de klanten van Flatpay ("Klant"). De algemene voorwaarden zijn van toepassing vanaf de aanvaarding van een aanbod door de Klant, en de Klant verklaart door aanvaarding van het aanbod de algemene voorwaarden van Flatpay te hebben gelezen en begrepen.

#### 3. DIENSTEN, PARTNERS EN HET DELEN VAN GEGEVENS

Flatpay biedt oplossingen aan met betrekking tot het accepteren van betalingen, waaronder met kaarten, zowel in fysieke als online winkels, afhankelijk van de keuze van de Klant (de "Oplossing"). Daarnaast kan de Oplossing bestaan uit het uitlenen van Apparatuur (zoals hieronder gedefinieerd), gateway- en softwarelicenties, alsmede ondersteuning en service. De Klant erkent dat Flatpay één of meer onderaannemers of partners (de "Partner") inschakelt voor de levering van bepaalde Oplossingen die door Flatpay worden aangeboden. De Klant accepteert en erkent dat Flatpay als onderdeel van de Oplossing bepaalde gegevens, zoals persoonsgegevens, deelt met de Partners, bijvoorbeeld om door de Partner te worden gebruikt voor diens "Know-Your-Customer"-processen en -procedures. Zie ook het privacybeleid van Flatpay op [<https://www.flatpay.com/da/privatlivspolitik>].

#### 4. APPARATUUR

##### 4.1 Bruikleen en Eigendom

Flatpay is eigenaar van alle Apparatuur, met inbegrip van maar niet beperkt tot de terminal(s), Point of Sale-apparatuur ("POS") en alle andere accessoires die door Flatpay aan de Klant worden verstrekt ("Apparatuur"). De Apparatuur mag op geen enkele wijze aan derden worden overgedragen. De Apparatuur die door Flatpay in verband met de overeenkomst wordt verstrekt, kan eigendom zijn van de

financieringsmaatschappij van Flatpay, Nordania Leasing, een divisie van Danske Bank A/S ("Nordania"), of een andere leasemaatschappij die de Apparatuur aan Flatpay leest. In dergelijke gevallen blijft de Apparatuur gedurende de gehele periode eigendom van Nordania, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Indien de leaseovereenkomst tussen Flatpay en Nordania (of een andere leasemaatschappij) wordt beëindigd, heeft Nordania (of een andere leasemaatschappij) het recht te eisen dat de bruikleenovereenkomst voor de verstrekte Apparatuur wordt beëindigd.

In gevallen waarin de verstrekte Apparatuur eigendom is van Nordania (of een andere leasemaatschappij), zal Flatpay op verzoek van Nordania (of een andere leasemaatschappij) ervoor zorgen dat informatie over de locatie en het bedrijf dat de Apparatuur in bezit heeft, wordt doorgestuurd naar Nordania (of een andere leasemaatschappij). Het wordt hierbij geaccepteerd en goedgekeurd dat deze informatie wordt doorgegeven aan Nordania (of een andere leasemaatschappij).

Tenzij een wettelijk recht daartoe voortvloeit uit dwingend recht, is het niet toegestaan wijzigingen, aanpassingen of soortgelijke veranderingen aan te brengen aan enige Apparatuur. Dit geldt voor alle Apparatuur, met inbegrip van maar niet beperkt tot machines, fysieke accessoires en software.

#### **4.2 Mogelijke Verplaatsing van Apparatuur**

De Klant heeft het recht de Apparatuur of delen daarvan te verplaatsen naar andere locaties voor gebruik ten behoeve van de bedrijfsactiviteiten van de Klant in Nederland. Voor de verplaatsing van Apparatuur door de Klant is voorafgaande schriftelijke kennisgeving aan Flatpay vereist en deze moet worden uitgevoerd in overeenstemming met artikel 4.3 (verzending van Apparatuur).

#### **4.3 Verzending van Apparatuur**

Om veiligheidsredenen is het vereist dat al het transport/de verzending van Apparatuur van Flatpay wordt uitgevoerd via een door Flatpay aangewezen koeriersdienst. De Klant is verplicht zich vóór elk transport/elke verzending/verplaatsing van Apparatuur op de hoogte te stellen van goedgekeurde koeriersdiensten. De huidige goedgekeurde koeriersdiensten zijn: GLS.

#### **4.4 Retournering van Apparatuur**

Bij beëindiging van de overeenkomst tussen Flatpay en de Klant moet alle Apparatuur worden geretourneerd aan Flatpay in overeenstemming met artikel 4.3 (Verzending van Apparatuur). De Apparatuur moet worden verzonden naar het door Flatpay opgegeven adres. Indien de Apparatuur niet binnen 10 werkdagen wordt geretourneerd, wordt de Klant hiervoor gefactureerd volgens de geldende prijslijst, te vinden op de website van Flatpay op [<https://www.flatpay.com/da/prisliste>], zie ook artikel 12.4.

#### **4.5 Defecte Apparatuur**

Flatpay streeft ernaar om probleemoplossing voor defecte Apparatuur te bieden via ondersteuning op afstand in overeenstemming met artikel 8 (Ondersteuning & Service). Indien Flatpay vaststelt dat de Apparatuur niet kan worden gerepareerd zonder inspectie door Flatpay van de defecte Apparatuur, moet de Klant de Apparatuur naar Flatpay sturen in overeenstemming met artikel 4.3 (Verzending van Apparatuur). Flatpay streeft ernaar vervangende Apparatuur aan de Klant te leveren op de eerstvolgende werkdag nadat is vastgesteld dat het defect niet kan worden verholpen. Dit is afhankelijk van de voorwaarde dat de foutmelding vóór 10:00 uur de vorige dag is gedaan.

Indien de Apparatuur moet worden gerepareerd of vervangen en dit niet te wijten is aan een fout van Flatpay, wordt de Klant hiervoor gefactureerd in overeenstemming met de geldende prijslijst, te vinden op de website van Flatpay op [<https://www.flatpay.com/da/prisliste>].

## **5. DATA- EN COMMUNICATIEVERBINDING**

### **5.1 Data- en Communicatieverbinding**

Flatpay is niet verantwoordelijk voor de levering, installatie, ingebruikname en het onderhoud van Wi-Fi voor het gebruik van de door Flatpay verstrekte Apparatuur. Flatpay is niet verantwoordelijk voor eventueel gebrek aan Wi-Fi-dekking en de gevolgen die dit met zich mee kan brengen. Voor Wi-Fi- en mobiele Apparatuur kan contact worden opgenomen met Flatpay voor gedetailleerde vereisten voor de standaard installatie van de verbinding. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om de beschikbaarheid van Wi-Fi en/of mobiele dekking te waarborgen, aangezien dit een voorwaarde is voor het gebruik van de Apparatuur. Mobiele dekking kan variëren afhankelijk van waar de Apparatuur wordt gebruikt en welke telecomprovider wordt gebruikt.

## **5.2 Abonnement voor Data- en Communicatieverbinding**

In verband met de levering van Apparatuur verstrekt Flatpay ook één of meer mobiele data-abonnement(en). De betaling voor dit mobiele data-abonnement is inbegrepen in de betaling van de Klant voor de Dienst. Het mobiele data-abonnement mag uitsluitend worden gebruikt voor dataverkeer met betrekking tot betalings- of POS-transacties die worden uitgevoerd op door Flatpay verstrekte Apparatuur.

## **6. OVERIGE DIENSTEN**

### **6.1 Verwerking van Betaalkaarten (acquirerdienst)**

Flatpay verwerkt zelf geen betaalkaarttransacties, noch in fysieke handel noch online. Hiervoor heeft Flatpay partnerschapsovereenkomsten gesloten met één of meer kaartverwerkers ("Acquirers"), zie ook artikel 3 (Partners). Naast de overeenkomst met Flatpay sluit de Klant, via een volmacht, een afzonderlijke overeenkomst met de door Flatpay van tijd tot tijd specifiek aangewezen Acquirer. De Klant moet worden goedgekeurd door de Acquirer in overeenstemming met diens regels en processen ("Know-Your-Customer"-proces), en de Klant moet te allen tijde voldoen aan de eisen zoals gesteld door de Acquirer en door de wet. De Klant is zich ervan bewust dat bepaalde persoonsgegevens daarom door Flatpay aan de Acquirer worden overgedragen als onderdeel van het onboarding- en "Know-Your-Customer"-proces van de Acquirer voor de Klant. Zie ook het privacybeleid van Flatpay op [<https://www.flatpay.com/da/privatlivspolitik>].

De Klant is zich ervan bewust dat de Klant de Acquirer of Partner niet kan wijzigen, of op andere wijze kan afzien van Flatpay als derde partij met betrekking tot de Diensten en Apparatuur die door Flatpay worden geleverd. Flatpay heeft te allen tijde het recht om de Acquirer namens de Klant te wijzigen.

#### **6.1.1 Inning van Transactiekosten en Uitbetalingen**

Op het moment van het sluiten van een overeenkomst met Flatpay wordt de transactieprijs per transactie van de Klant vastgesteld als een percentage van het transactiebedrag. Het is de Acquirer die de transactiekosten bij de Klant in rekening brengt in overeenstemming met de afzonderlijke overeenkomst tussen de Acquirer en de Klant. De transactiekosten worden door de Acquirer op elke transactie toegepast en worden door de Klant aan de Acquirer betaald, onafhankelijk van Flatpay. De afrekening met de Acquirer vindt gelijktijdig plaats met de transactie en de verwerking van de betaling door de Acquirer, en de Klant wordt hiervoor niet afzonderlijk gefactureerd.

Het is ook de Acquirer die uitbetalingen aan de Klant doet. De Klant is zich ervan bewust en erkent dat dit niet door Flatpay wordt afgehandeld, en dat er derhalve geen uitbetalingen via Flatpay plaatsvinden.

### **6.2 Gateway en Softwarelicentie**

De Klant is zich ervan bewust dat betaalgateways worden geleverd door een Partner, en dat de Klant slechts een beperkt gebruiksrecht op de betaalgateway verwerft. Flatpay levert rechtstreeks of via een Partner de benodigde software, en de Klant verwerft slechts een beperkt gebruiksrecht op de benodigde software. De Klant is verplicht de nieuwste versie van de door Flatpay geleverde software/het programma te ontvangen, te installeren en te gebruiken. Licenties voor het gebruik van de betaalgateway (zowel in fysieke handel als online) en terminal-/POS-software zijn verplichte Diensten, en de Klant kan niet afzien

van de levering van deze Diensten via Flatpay.

## **7. TOESLAG (SURCHARGE)**

Toeslag (surcharge) is een vergoeding die de Klant aan diens klanten in rekening kan brengen voor betalingen met bepaalde kaarten die buiten de EER zijn uitgegeven en zakelijke kaarten. De hoogte van de toeslag is afhankelijk van de overeenkomst met de Acquirer. Toeslag betekent dat op een betaling het met de Acquirer overeengekomen percentage wordt toegepast, en dat de Klant tevens een vergoeding aan de Acquirer verschuldigd is.

Flatpay faciliteert technisch dat toeslag kan worden geheven op betalingen met kaarten die buiten de EER zijn uitgegeven en zakelijke kaarten door een BIN-lijst naar de terminal te sturen voor kaarten waarop toeslag kan worden geheven. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om ervoor te zorgen dat de Klant voldoet aan de regels voor toeslag (inclusief met betrekking tot bewegwijzering, inning en de hoogte van de vergoeding). De Klant wordt geïnformeerd dat er niet meer dan de eigen transactiekosten in rekening mogen worden gebracht.

De lijst van kaarten waarop toeslag kan worden geheven, wordt continu bijgewerkt met nieuwe BIN-nummers voor dergelijke kaarten, en Flatpay streeft ernaar de lijst te allen tijde actueel te houden, maar dit is afhankelijk van de BIN-lijst die van Partners wordt ontvangen. Het kan daarom voorkomen dat een transactie wordt belast met toeslag voor de Klant als klant bij de Acquirer, terwijl de Klant niet de mogelijkheid heeft om diens klanten toeslag in rekening te brengen.

Toeslag kan worden geactiveerd en gedeactiveerd door Flatpay door contact op te nemen met de ondersteuning, zie contactgegevens op [[www.flatpay.com/da/support](http://www.flatpay.com/da/support)]. Het kan tot 3 werkdagen duren voordat dit van kracht wordt.

## **8. ONDERSTEUNING & SERVICE**

Service wordt uitgevoerd door Flatpay of door een door Flatpay aangewezen serviceprovider. De Klant mag geen service, onderhoud, probleemoplossing, enz. uitvoeren of laten uitvoeren aan Apparatuur, betaalgateway of software die door Flatpay is verstrekt. Op verzoek moet de Klant Flatpay ongehinderd toegang verlenen voor het uitvoeren van probleemoplossing aan de Apparatuur, betaalgateway of software. Indien de Klant de betreffende Apparatuur niet vrijgeeft, worden de verplichtingen van Flatpay opgeschort totdat de vrijgave heeft plaatsgevonden. Indien probleemoplossing een volledige of gedeeltelijke onderbreking van de betreffende Apparatuur vereist, wordt de Klant hiervan op de hoogte gesteld.

De Klant moet kosteloos assisteren bij eventuele probleemoplossing door het beschikbaar stellen van gekwalificeerd personeel en de benodigde machinetijd, gegevens, enz., indien nodig, inclusief machinetijd op Apparatuur die niet defect is maar gerelateerd is aan de Apparatuur, betaalgateway of software die service vereist.

De Klant stemt ermee in op de hoogte te blijven van de ondersteuning, inclusief contactgegevens, op de website van Flatpay [[www.flatpay.dk/da/support](http://www.flatpay.dk/da/support)].

In geval van downtime of andere operationele problemen met betrekking tot de Diensten en Apparatuur die door Flatpay aan de Klant worden geleverd, en indien deze Diensten en/of Apparatuur door Partners worden geleverd, zal Flatpay assisteren om de Partners de problemen zo snel mogelijk te laten oplossen.

### **8.1 Ondersteuning & service omvat niet:**

- Ondersteuning en service op diensten, apparatuur, software, enz. die niet door of via Flatpay worden geleverd, of fouten veroorzaakt door dergelijke apparatuur of software op de onder de overeenkomst vallende Apparatuur.
- Herstel van gevolgschade, waaronder het bijwerken of reconstrueren van programma's of mappen die beschadigd, verloren of gewijzigd kunnen zijn.

- Vervanging van verbruiksmaterialen.
- Het melden van storingen aan andere leveranciers die geen Partners van Flatpay zijn.
- Probleemoplossing als gevolg van onderhoud of ingrepen in de Apparatuur, betaalgateway en/of software die onder de overeenkomst vallen door anderen dan Flatpay of één van de goedgekeurde onderaannemers van Flatpay.
- Probleemoplossing als gevolg van fouten en nalatigheid van de Klant, zoals bedieningsfouten, abnormaal gebruik of het negeren van vereisten voor de werkomgeving.
- Probleemoplossing van Apparatuur als gevolg van incidentele gebeurtenissen, zoals verlies van Apparatuur, het morsen van vloeistof op of in de Apparatuur, manipulatie van de Apparatuur, vandalisme, waterschade, brand.
- Kortsluiting/blikseminslag en onregelmatigheden in de stroomvoorziening.
- Storingen aan kabels, telefoonlijnen, voedingen en dergelijke op het adres van de Klant.
- Externe modems, voedingen en oplaadbare batterijen op mobiele betaalterminals vallen niet onder het servicecontract.
- Probleemoplossing op webshopplatformen die niet door Flatpay zijn geleverd.

Indien de Klant dit wenst, kan Flatpay beoordelen of Flatpay of één van de serviceproviders van Flatpay de bovengenoemde problemen kan aanpakken. Wanneer Flatpay de hierboven genoemde taken op verzoek van de Klant uitvoert, geschiedt dit op factuurbasis aan de Klant.

## 9. KLACHTEN

Klachten met betrekking tot gebreken en tekortkomingen moeten schriftelijk worden ingediend en uiterlijk 8 dagen nadat de Klant het gebrek/de tekortkoming heeft ontdekt of had moeten ontdekken. Anders vervalt het recht van de Klant om het gebrek of de tekortkoming in te roepen.

## 10. PRIJZEN EN VERGOEDINGEN

### 10.1 Prijzen & Vergoedingen van de Klant

De overeengekomen transactieprijs dekt zowel de Diensten van Flatpay (bruikleen van terminal/POS en eventueel andere Apparatuur, gateway en softwarelicentie, alsmede ondersteuning en service) als de diensten van de Acquirer (verwerking van betaalkaarttransacties) en van integraties/plugin-ins. De Klant wordt er echter op gewezen dat bepaalde integraties/plugin-ins (per februari 2024: Shopify) een afzonderlijke vergoeding in rekening brengen voor het gebruik van hun plug-in. Deze vergoedingen zijn te vinden op [www.flatpay.dk/priser]. Kosten verbonden aan zowel de betaalgateway als de software zijn inbegrepen in de op dat moment geldende transactieprijs.

Alle prijzen van Flatpay zijn vermeld in euro en zijn exclusief btw. Voor prijzen en vergoedingen die niet zijn opgenomen in het door de Klant aanvaarde aanbod, geldt de actuele prijslijst van Flatpay. De prijslijst is te vinden op de website van Flatpay onder [https://www.flatpay.com/da/prisliste]. Naast de transactieprijs conform artikel 6.1.1 (Inning van Transactiekosten) betaalt de Klant afzonderlijk voor diverse aanvullende diensten die door Flatpay worden geleverd (bijvoorbeeld bonrollen, kassainstallatie, enz.), volgens de geldende prijslijst, indien deze worden geselecteerd. Deze Diensten worden rechtstreeks door Flatpay aan de Klant gefactureerd.

### 10.2 Prijsaanpassingen

De prijzen voor de Diensten kunnen worden aangepast met een opzegtermijn van 30 dagen, en worden in dat geval meegedeeld in overeenstemming met artikel 19 (Wijzigingen).

#### 10.2.1 Gebrek aan Gebruik/Omzetlimieten

De Klant wordt EUR 50 exclusief btw per maand per terminal/betalingsoplossing gefactureerd voor maanden waarin de totale omzet via elke terminal en/of betalingsoplossing minder bedraagt dan EUR 1.300 inclusief btw per maand.

## **11. BETALINGSVOORWAARDEN**

### **11.1 Betalingsvoorwaarden en vergoedingen**

Alle door Flatpay verzonden facturen hebben een betalingstermijn van 8 dagen. Bij te late betaling behoudt Flatpay zich het recht voor om vergoedingen en rente in rekening te brengen in overeenstemming met de Deense Rentewet.

Bij niet-betaling is Flatpay gerechtigd de functionaliteit van de Apparatuur uit te schakelen of een Acquiring-overeenkomst te beëindigen. Heropening kan alleen plaatsvinden na betaling van het openstaande bedrag en een vergoeding van EUR 150.

## **12. DUUR EN BEËINDIGING**

### **12.1 Duur**

De overeenkomst tussen de Klant en Flatpay is doorlopend totdat deze wordt beëindigd, zie echter onderstaande artikelen.

### **12.2 Opzegverbodperiode**

De overeenkomst heeft een initiële opzegverbodperiode/verbintenisperiode van 36 maanden vanaf de aanvaarding van het aanbod, gedurende welke de overeenkomst niet opzegbaar is, hetgeen betekent dat de Klant gedurende deze periode gebonden is aan de overeenkomst (minimale verbintenisperiode). De overeenkomst kan slechts worden opgezegd met de in artikel 12.3 (Opzegging) beschreven opzegtermijn na het verstrijken van de opzegverbodperiode.

### **12.3 Opzegging**

De partijen kunnen de overeenkomst opzeggen met een opzegtermijn van één maand tegen het einde van een maand, met inachtneming van artikel 12.2 betreffende de opzegverbodperiode. Na het verstrijken van de opzegtermijn is Flatpay gerechtigd het gebruik van de Apparatuur en/of Diensten van Flatpay door de Klant zonder nadere kennisgeving te blokkeren.

Indien de Acquirer of een Partner de klantrelatie met de Klant beëindigt vanwege ongebruikelijk gedrag en/of vermoeden van misbruik, kan Flatpay de Klant met onmiddellijke ingang opzeggen.

### **12.4 Retournering van Apparatuur bij Beëindiging**

Indien de Klant de Apparatuur van Flatpay niet binnen 10 werkdagen na het verstrijken van de opzegtermijn conform artikel 4.4 retourneert, wordt de Klant gefactureerd voor de Apparatuur volgens de geldende prijslijst van Flatpay op [<https://www.flatpay.com/da/prisliste>].

## **13. CONTRACTBREUK**

### **13.1 Contractbreuk door de Klant**

Naast hetgeen in deze algemene voorwaarden is beschreven, worden de volgende niet-limitatieve omstandigheden beschouwd als contractbreuk:

- De Klant verzuimt de overeengekomen bedragen te betalen.
- De Klant handelt in strijd met deze algemene voorwaarden en de overigens gesloten overeenkomsten.
- De Klant misbruikt of verwaarloost de Apparatuur van Flatpay.

- De Klant wordt onderworpen aan faillissementsprocedures, gaat in surseance van betaling, of toont anderszins insolventie.
- De Klant voldoet niet aan de toepasselijke PCI-vereisten of andere vereisten met betrekking tot de bescherming van kaartgegevens.
- De Klant opent de Apparatuur, infiltreert het betalingssysteem, of verkrijgt anderszins ongeoorloofde toegang tot gegevens en/of software in strijd met de algemene voorwaarden, de overeenkomst en/of de relevante wetgeving.
- De Klant gebruikt de betaalgateway op een niet-goedgekeurde website, als de website niet langer eigendom is van de Klant, of als de webshop aanzienlijke wijzigingen ondergaat (waaronder maar niet beperkt tot naam/URL-adres, wijziging van winkelplatform, wijziging in producttypen/categorieën, enz.) of als de webshop niet beschikbaar is voor klanten.
- De Klant gebruikt een andere betaalgateway met de Apparatuur.
- De Klant verwerkt niet alle kaarttransacties via de Apparatuur (vereiste van 100% kaartverwerking).
- De Klant voldoet niet aan omzetlimieten en/of beëindigt vóór het einde van de opzegverbodperiode.
- Service aan de Apparatuur wordt uitgevoerd door iemand anders dan Flatpay of een door Flatpay aangewezen serviceprovider.

### **13.1.1 Rechten van Flatpay bij Contractbreuk door de Klant**

Indien een met Flatpay gesloten overeenkomst wordt geschonden, kan Flatpay deze met onmiddellijke ingang beëindigen. Flatpay behoudt zich tevens het recht voor om het recht op gebruik van de betaalgateway en/of licenties te beëindigen of op te schorten. In dit verband behoudt Flatpay zich het recht voor om de Klant (i) een forfaitair bedrag in rekening te brengen van EUR 50 exclusief btw per maand per terminal/betalingsoplossing voor het resterende aantal maanden tot het einde van de opzegverbodperiode (zie artikel 12.2), of (ii) een doorlopende maandelijks factuur van EUR 50 exclusief btw per maand per terminal/betalingsoplossing voor het resterende aantal maanden tot het einde van de opzegverbodperiode (zie artikel 12.2), alsmede (iii) 100% van de actuele lijstvervangingsprijs van de Apparatuur ([<https://www.flatpay.com/da/prisliste>]), welke alleen in rekening wordt gebracht indien de Apparatuur niet binnen 10 werkdagen wordt geretourneerd.

Bij niet-betaling is Flatpay tevens gerechtigd de Apparatuur waarvoor niet is betaald af te sluiten. Dit kan zonder nadere kennisgeving geschieden, en Flatpay kan niet aansprakelijk worden gesteld voor enig bedrijfsverlies, winstderving, gevolgschade of andere indirecte verliezen van welke aard dan ook met betrekking tot de afgesloten verbindingen. Gegevensverlies wordt beschouwd als een indirect verlies.

### **13.2 Contractbreuk door Flatpay**

De Klant kan, in overeenstemming met de algemene beginselen van Deens recht, de overeenkomst beëindigen indien Flatpay wezenlijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen. Alvorens tot beëindiging kan worden overgegaan, moet de Klant een tijdige schriftelijke klacht hebben ingediend en moet Flatpay hebben nagelaten het probleem binnen een redelijke termijn na ontvangst van de klacht te verhelpen. Beëindiging veronderstelt derhalve een niet-geslaagde herstelling.

#### **13.2.1 Aansprakelijkheid van Flatpay**

Flatpay is jegens de Klant aansprakelijk in overeenstemming met de algemene beginselen van Deens recht, maar Flatpay kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor indirecte verliezen, waaronder winstderving, productieverliezen, bedrijfsverliezen en verliezen die voortvloeien uit de beëindiging, schending of soortgelijk falen van een overeenkomst tussen de Klant en een derde partij. Gegevensverlies wordt beschouwd als een indirect verlies.

Flatpay kan niet aansprakelijk worden gehouden voor verliezen van de Klant die voortvloeien uit het niet functioneren van Apparatuur, betaalgateways, software, enz., waardoor de Klant niet in staat is diens klanten te belasten. Derhalve is Flatpay niet aansprakelijk voor eventuele verliezen die de Klant lijdt als

gevolg van het niet functioneren of defect zijn van Apparatuur, betaalgateways, diensten of software. Hetzelfde geldt voor configuratiefouten van de Klant, verbindingfouten, gebrek aan dekking op data- en communicatieverbindingen, en fouten door Partners of onderaannemers. Flatpay is niet verantwoordelijk voor eventueel gebrek aan mobiele en/of Wi-Fi-dekking en de gevolgen daarvan. Er wordt geen vergoeding verstrekt voor de tijd waarin Apparatuur, enz. niet kan worden gebruikt als gevolg van optredende fouten.

Flatpay kan niet aansprakelijk worden gehouden voor vorderingen met betrekking tot de verwerking van betaalkaarten, aangezien deze dienst wordt geleverd door de Acquirer en Flatpay derhalve een derde partij is. Flatpay kan niet aansprakelijk worden gehouden voor enig verlies dat voortvloeit uit het inactief, buiten werking zijn, enz. van het e-mailadres van de Klant, of het niet verstrekken van een correct e-mailadres aan Flatpay door de Klant, zie ook artikel 15.2 (Contactgegevens van de Klant).

### **13.2.2 Beperking van Aansprakelijkheid**

De totale aansprakelijkheid van Flatpay voor schending van een overeenkomst is beperkt tot de mogelijke aankoop prijs van de Apparatuur en het door Flatpay voor Diensten gefactureerde bedrag over de afgelopen drie maanden. Deze beperking van aansprakelijkheid geldt ook voor de mogelijke productaansprakelijkheid van Flatpay. Flatpay aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor de rechtmatigheid van het gebruik van de Diensten en Apparatuur van Flatpay door de Klant. Het is uitsluitend de verantwoordelijkheid van de Klant om te voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving, inclusief vereisten die Partners aan hun eigen klanten en derden kunnen stellen.

### **13.2.3 Overmacht**

Indien zich onverwachte en buitengewone omstandigheden voordoen buiten de controle van de partijen, die de partijen ten tijde van het sluiten van de overeenkomst niet hadden kunnen voorzien of vermijden (waaronder hacking, virussen, stakingen en uitsluitingen, pandemieën), en die zij niet hadden kunnen overwinnen, leidt dit tot opschorting van de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst voor beide partijen voor de duur van de situatie. Elke partij is verplicht al het mogelijke te doen om dergelijke obstakels te overwinnen en daarmee verliezen zoveel mogelijk te beperken.

## **14. OVERDRACHT VAN DE RELATIE**

Flatpay behoudt zich het recht voor om te allen tijde alle rechten en verplichtingen geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde partij, zonder voorafgaande toestemming van de Klant. De Klant mag zijn rechten en verplichtingen slechts overdragen aan een derde partij, met inbegrip van maar niet beperkt tot een ander bedrijf dat eigendom is van de Klant of een familielid, met voorafgaande schriftelijke toestemming van Flatpay.

## **15. COMMUNICATIE**

### **15.1 Sluiting van overeenkomst en correspondentie**

De Klant stemt ermee in dat de sluiting van de overeenkomst en alle correspondentie tussen de Klant en Flatpay plaatsvinden via e-mail of enige andere vorm van elektronische communicatie.

### **15.2 Contactgegevens van de Klant**

Het is van cruciaal belang dat Flatpay altijd met de Klant kan communiceren, en het is de verantwoordelijkheid van de Klant om ervoor te zorgen dat Flatpay altijd schriftelijk wordt geïnformeerd over welk e-mailadres Flatpay mag gebruiken in de relatie met de Klant.

## **16. VERHUIZING VAN DE KLANT & WIJZIGINGEN IN BETALINGSGEGEVENS, ENZ.**

De Klant moet Flatpay uiterlijk 30 werkdagen van tevoren schriftelijk op de hoogte stellen van een verhuizing van het bedrijf van de Klant (aangezien de verplaatsing van Apparatuur moet worden

uitgevoerd in overeenstemming met artikel 4.2 (Verplaatsing van Apparatuur)), indien de webpagina van de Klant van naam/URL-adres verandert, of indien de Klant bankgegevens of andere relevante wijzigingen aan de overeenkomst met Flatpay wijzigt. Bepaalde wijzigingen kunnen kosten voor Flatpay met zich meebrengen, waarvoor de Klant wordt gefactureerd volgens de geldende tarieven.

Indien de Klant een overeenkomst met Flatpay heeft gesloten voor online betalingen, stemt de Klant ermee in dat de gateway voor online betalingen uitsluitend mag worden gebruikt op een website die eigendom is van de Klant voor de bedrijfsactiviteiten van de Klant, zoals overeengekomen bij aanvang en goedgekeurd door Flatpay. Eventuele wijzigingen moeten door Flatpay worden goedgekeurd, en Flatpay moet ten minste 30 dagen vóór de inwerkingtreding van de wijziging op de hoogte worden gesteld.

## **17. VERTROUWELIJKHEID EN PERSOONSGEGEVENS**

### **17.1 Vertrouwelijkheid**

Flatpay en de Klant zijn beide verplicht om alle niet openbaar beschikbare informatie die zij over de andere partij of diens zaken vernemen vertrouwelijk te houden. Dit geldt echter niet wanneer de Partijen op grond van toepasselijke wet- en regelgeving verplicht zijn de vertrouwelijke informatie openbaar te maken, noch voor de openbaarmaking van informatie aan Partners in overeenstemming met artikel 3 (Partners) en artikel 17.2 (Persoonsgegevens). Flatpay is tevens gerechtigd de vertrouwelijke informatie openbaar te maken in verband met een mogelijke overdracht van de overeenkomst met inachtneming van de toepasselijke wetgeving.

### **17.2 Persoonsgegevens**

Voor zover persoonsgegevens worden verwerkt namens de Klant, handelen Flatpay en de Partners en/of onderaannemers van Flatpay uitsluitend op instructie van de Klant. De Klant accepteert dat noodzakelijke persoonsgegevens (waaronder e-mail, naam, telefoonnummer, identificatiedocumentatie, Partner KYC-documentatie, enz.) worden overgedragen aan Partners en/of onderaannemers. Flatpay implementeert de noodzakelijke technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om naleving van de verplichtingen van Flatpay op grond van toepasselijk recht te waarborgen. De Klant heeft te allen tijde het recht om te worden geïnformeerd over welke klantgegevens Flatpay in bezit heeft, alsmede om hiertegen bezwaar te maken en de gegevens te laten verwijderen. Een bijgewerkt privacybeleid is te vinden op [<https://www.flatpay.com/da/privatlivspolitik>].

## **18. HERROEPINGSRECHT**

Als zakelijke entiteit heeft de Klant geen herroepingsrecht/recht van annulering.

## **19. WIJZIGINGEN**

Flatpay behoudt zich het recht voor om de algemene voorwaarden doorlopend te wijzigen. Kleine wijzigingen kunnen zonder kennisgeving plaatsvinden. Belangrijke wijzigingen worden elektronisch meegedeeld aan het door de Klant opgegeven e-mailadres en op het Portaal van Flatpay of op de website van Flatpay met een opzegtermijn van 30 dagen. Wijzigingen kunnen eenzijdig worden doorgevoerd en vereisen derhalve niet de toestemming van de Klant. De actuele algemene voorwaarden zijn te vinden op [<https://www.flatpay.com/da/betingelser>]. Van de algemene voorwaarden kan slechts worden afgeweken bij schriftelijke overeenkomst tussen de Klant en Flatpay.

## **20. INTELLECTUEEL EIGENDOM EN OVERIGE RECHTEN**

### **20.1 Intellectuele Eigendomsrechten**

De Klant verwerft geen intellectuele eigendomsrechten, met inbegrip van maar niet beperkt tot patent- of auteursrechten, op Apparatuur, Diensten, betaalgateways, diensten of software, enz. De Klant is – behalve wanneer een dergelijk recht kan voortvloeien uit dwingend recht – niet gerechtigd om op

enigerlei wijze de betaalgateway en de software waarop de Klant via de contractuele relatie met Flatpay een gebruiksrecht krijgt, geheel of gedeeltelijk te kopiëren of te misbruiken. Dit geldt ook voor codes en documentatie met betrekking tot zowel de betaalgateway als de software.

## **20.2 Marketing en displays**

Flatpay heeft het recht om voor marketingdoeleinden derden te informeren dat de Klant gebruik maakt van de Apparatuur en/of Diensten van Flatpay. De Klant is echter niet gerechtigd het logo, het handelsmerk en andere intellectuele eigendomsrechten van Flatpay te gebruiken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Flatpay. Desalniettemin stemt de Klant ermee in om naar behoren kenbaar te maken dat hij gebruik maakt van de Apparatuur en/of Diensten van Flatpay door gebruik te maken van de door Flatpay verstrekte materialen (zie ook artikel 7 (Toeslag)).

## **21. MOGELIJKE GESCHILLEN**

Elk geschil tussen Flatpay en de Klant dat voortvloeit uit deze algemene voorwaarden en andere overeenkomsten tussen de Klant en Flatpay wordt beheerst door Deens recht. De regels van Deens recht inzake rechtskeuze en rechtsmacht zijn echter niet van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank in het rechtsgebied van Flatpay.

## **22. GESCHILLEN OVER KAARTTRANSACTIES**

Een kaarthouder kan een kaarttransactie betwisten bij diens kaartuitgever. De kaartuitgever zal vervolgens contact opnemen met de Partijen om te onderzoeken of een terugbetaling (chargeback) aan de kaarthouder moet worden gedaan. Redenen voor een geschil kunnen zijn dat de kaarthouder ontkent kennis te hebben van de transactie, dat de transactie meerdere keren is uitgevoerd voor dezelfde aankoop, dat de betaling op een andere manier is verricht, dat de kaarthouder de overeengekomen goederen of diensten niet heeft ontvangen, of dat de kaarthouder de ontvangen goederen heeft geretourneerd. De Klant is verplicht om op verzoek van Flatpay onverwijld alle relevante documentatie met betrekking tot de betwiste kaarttransactie te verstrekken. Indien de Klant zijn standpunt niet tegenover Flatpay kan onderbouwen, kan de Partner van Flatpay besluiten de betalingen aan de kaarthouder terug te storten. Het besluit van de Partner inzake een geschil is definitief binnen het proces van het kaartschema. De Klant is verplicht goede service te verlenen aan kaarthouders om geschillen te voorkomen. Een hoog aantal geschillen kan leiden tot geschilkosten en boetes van Partners en/of kaartmaatschappijen (zoals VISA en Mastercard). Dergelijke geschilkosten en boetes worden door Flatpay aan de Klant gefactureerd. Er kan een administratieve vergoeding van 25% van deze kosten en boetes worden toegevoegd.

## **23. TAAL**

Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld in het Nederlands en het Engels. De Nederlandse tekst is een vertaling die uitsluitend ter informatie wordt aangeboden. De Engelse tekst (Deel II van dit document) is de enige juridisch bindende versie. In geval van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of interpretatieverschillen tussen de Nederlandse en de Engelse versie prevaleert te allen tijde de Engelse versie.

## PART II — ENGLISH VERSION (legally binding)

---

# GENERAL TERMS AND CONDITIONS

### 1. COMPANY INFORMATION

FLATPAY ApS ("Flatpay") is registered in Denmark with CVR-no. 42718033.

### 2. SCOPE AND ACCEPTANCE

Flatpay's general terms and conditions apply to all agreements entered into between Flatpay and Flatpay's customers ("Customer"). The general terms and conditions are applicable from the Customer's acceptance of an offer, and the Customer declares, by accepting the offer, to have read and understood Flatpay's general terms and conditions.

### 3. SERVICES, PARTNERS AND SHARING OF DATA

Flatpay offers solutions related to the acceptance of payments, including with cards, both in physical and online shops depending on the choice by the Customer (the "Solution"). In addition, the Solution can comprise lending of Equipment (as defined below), gateway- and software license, as well as support and service. The Customer acknowledges that Flatpay is engaging one or more subcontractors or partners (the "Partner") for the supply of certain Solutions offered by Flatpay. The Customer accepts and acknowledges that Flatpay as part of the Solution shares certain data, such as personal data, with the Partners, e.g. to be used by the Partner for its "Know-Your-Customer" processes and procedures. See also the data privacy policy of Flatpay on [<https://www.flatpay.com/da/privatlivspolitik>].

### 4. EQUIPMENT

#### 4.1 Lending and Ownership

Flatpay owns all Equipment, including but not limited to the terminal(s), Point of Sales equipment ("POS"), and any other accessories provided by Flatpay to the Customer ("Equipment"). The Equipment must not be transferred to any third party in any manner. The Equipment provided by Flatpay in connection with the agreement may be owned by Flatpay's financing company, Nordania Leasing, a division of Danske Bank A/S ("Nordania"), or another lessor that leases the Equipment to Flatpay. In such cases, the Equipment will remain the property of Nordania throughout the entire period unless otherwise agreed upon in writing. In the event that the leasing agreement between Flatpay and Nordania (or another lessor) is terminated, Nordania (or another lessor) is entitled to demand that the loan agreement for the provided Equipment be terminated.

In cases where the provided Equipment is owned by Nordania (or another lessor), Flatpay will, at Nordania's (or another lessor's) request, ensure that information about the location and the company possessing the Equipment is forwarded to Nordania (or another lessor). It is thus accepted and approved that this information is passed on to Nordania (or another lessor).

Except where a legal right to do so arises from mandatory legislation, it is not permitted to make changes, modifications, or similar alterations to any Equipment. This applies to all Equipment, including but not limited to machines, physical accessories, and software.

#### 4.2 Possible Relocation of Equipment

The Customer is entitled to move the Equipment or parts thereof to other premises for the use of the Customer's business in the Netherlands. The Customer's relocation of Equipment requires prior written notification to Flatpay and must be carried out in accordance with clause 4.3 (shipment of Equipment).

#### 4.3 Shipment of Equipment

For security reasons, it is required that all transportation/shipping of Flatpay's Equipment be carried out through a courier service designated by Flatpay. The Customer is obligated to familiarize themselves with approved courier services prior to any transportation/shipping/relocation of Equipment. The current approved courier services are: GLS.

#### **4.4 Return of Equipment**

Upon termination of the agreement between Flatpay and the Customer, all Equipment must be returned to Flatpay in accordance with clause 4.3 (Shipment of Equipment). The Equipment must be sent to the address provided by Flatpay. If the Equipment is not returned within 10 business days, the Customer will be invoiced for it according to the current price list, which can be found on Flatpay's website at [<https://www.flatpay.com/da/prisliste>], cf. also clause 12.4.

#### **4.5 Defective Equipment**

Flatpay strives to provide troubleshooting for defective Equipment via remote support in accordance with clause 8 (Support & Service). If Flatpay determines that the Equipment cannot be repaired without Flatpay's inspection of the defective Equipment, the Customer must send the Equipment to Flatpay in accordance with clause 4.3 (Shipment of Equipment). Flatpay endeavors to provide replacement Equipment to the Customer on the next business day after it has been determined that the defect cannot be corrected. This is contingent upon the error report being made before 10:00 AM the previous day.

If the Equipment needs to be repaired or replaced and this is not due to an error by Flatpay, the Customer will be invoiced for this in accordance with the current price list, which can be found on Flatpay's website at [<https://www.flatpay.com/da/prisliste>].

### **5. DATA AND COMMUNICATION CONNECTION**

#### **5.1 Data and Communication Connection**

Flatpay is not responsible for the delivery, setup, initiation, and maintenance of Wi-Fi for the use of Equipment provided by Flatpay. Flatpay is not responsible for any potential lack of Wi-Fi coverage and the consequences this may entail. For Wi-Fi and mobile-based Equipment, Flatpay can be contacted for detailed requirements for the standard setup of the connection. It is the Customer's responsibility to ensure the availability of Wi-Fi and/or mobile coverage, as this is a prerequisite for the use of the Equipment. Mobile coverage may vary depending on where the Equipment is used and which telecom provider is used.

#### **5.2 Subscription for Data and Communication Connection**

In connection with the delivery of Equipment, Flatpay also provides one or more mobile data subscription(s). Payment for this mobile data subscription is included in the Customer's payment for the Service. The mobile data subscription may only be used for data traffic related to payment or POS transactions conducted on Equipment provided by Flatpay.

### **6. OTHER SERVICES**

#### **6.1 Payment Card Processing (acquirer service)**

Flatpay does not itself process payment card transactions, either in physical trade or online. For this, Flatpay has entered into partnership agreements with one or more card processors ("Acquirers"), see also clause 3 (Partners). In addition to the agreement with Flatpay, the Customer enters, via a power of attorney, into a separate agreement with the Acquirer specifically designated by Flatpay from time to time. The Customer must be approved by the Acquirer in accordance with its rules and processes ("Know-Your-Customer" process), and the Customer must meet the requirements at all times as required by the Acquirer and by law. The Customer is aware that certain personal data will therefore be transferred from Flatpay to the Acquirer as part of the Acquirer's onboarding and "Know-Your-Customer" process for

the Customer. See also Flatpay's privacy policy at [<https://www.flatpay.com/da/privatlivspolitik>].

The Customer is aware that the Customer cannot change the Acquirer or Partner, or otherwise opt out of Flatpay as a third party in relation to the Services and Equipment provided by Flatpay. Flatpay is entitled at any time to change the Acquirer on behalf of the Customer.

### **6.1.1 Charging of Transaction Fees and Payouts**

At the time of entering into an agreement with Flatpay, the Customer's transaction fee per transaction is determined as a percentage of the transaction amount. It is the Acquirer that charges the transaction fee to the Customer in accordance with the separate agreement between the Acquirer and the Customer. The transaction fee is applied by the Acquirer to each transaction and is paid by the Customer to the Acquirer independently of Flatpay. Settlement with the Acquirer occurs simultaneously with the transaction and the payment being processed by the Acquirer, and the Customer is not invoiced separately.

It is also the Acquirer that makes payouts to the Customer. The Customer is aware and acknowledges that this is not handled by Flatpay, and thus the Customer is aware that no payouts go through Flatpay.

### **6.2 Gateway and Software License**

The Customer is aware that payment gateways are provided by a Partner, and the Customer solely acquires a limited right of use to the payment gateway. Flatpay provides either directly or through a Partner the necessary software, and the Customer solely acquires a limited right of use to the necessary software. The Customer is obligated to receive, install, and use the latest version of the software/program provided by Flatpay. Licenses for the use of payment gateway (whether in physical trade or online) and terminal/POS software are mandatory Services, and the Customer cannot opt out of the delivery of these Services through Flatpay.

## **7. SURCHARGE**

Surcharge is a fee that the Customer can charge its customers for payments with certain cards issued outside the EEA and corporate cards. The size of the surcharge depends on the agreement with the Acquirer. Surcharge means that a payment is subject to the percentage rate agreed with the Acquirer, and the Customer is also charged a fee by the Acquirer.

Flatpay facilitates technically that surcharge can be levied on payments with cards issued outside the EEA and corporate cards by sending a BIN list to the terminal for cards that can be surcharged. It is the Customer's responsibility to ensure that the Customer complies with the rules for surcharge (including in relation to signage, collection, and the size of the fee). The Customer is informed that no more than their own transaction costs may be charged.

The list of cards that can be surcharged is continuously updated with new BIN numbers for such cards, and Flatpay strives to keep the list updated at all times, but this depends on the BIN list received from Partners. Therefore, it may happen that a transaction is surcharged for the Customer as a customer with the Acquirer, even though the Customer does not have the opportunity to surcharge its customers.

Surcharge can be activated and deactivated by Flatpay by contacting support, see contact information at [[www.flatpay.com/da/support](http://www.flatpay.com/da/support)]. It may take up to 3 business days for it to take effect.

## **8. SUPPORT & SERVICE**

Service is performed by Flatpay or by a service provider appointed by Flatpay. The Customer may not perform or have others perform service, maintenance, troubleshooting, etc., on Equipment, payment gateway, or software provided by Flatpay. Upon request, the Customer must ensure Flatpay unhindered access to perform troubleshooting on the Equipment, payment gateway, or software. If the Customer fails to release the affected Equipment, Flatpay's obligations will be suspended until the release has taken place. If troubleshooting requires a complete or partial interruption of the affected Equipment, the

Customer will be informed accordingly.

The Customer must assist free of charge in any troubleshooting by providing qualified personnel and necessary machine time, data, etc., as necessary, including machine time on Equipment that is not faulty but is related to the Equipment, payment gateway, or software that requires service.

The Customer agrees to stay informed about support, including contact details, on Flatpay's website [[www.flatpay.dk/da/support](http://www.flatpay.dk/da/support)].

In the event of downtime or other operational issues regarding the Services and Equipment provided to the Customer by Flatpay, and if these Services and/or Equipment are provided by Partners, Flatpay will assist in having its Partners resolve the issues as soon as possible.

### **8.1 Support & service does not include:**

- Support and service on services, equipment, software, etc., that are not provided by or through Flatpay or errors caused by such equipment or software on the Equipment covered by the agreement.
- Rectification of consequential damages, including updating or reconstruction of programs or directories that may be damaged, lost, or altered.
- Replacement of consumables.
- Reporting faults to other suppliers who are not Partners of Flatpay.
- Troubleshooting resulting from servicing or intervention in the Equipment, payment gateway, and/or software covered by the agreement by anyone other than Flatpay or one of Flatpay's approved subcontractors.
- Troubleshooting resulting from errors and negligence on the part of the Customer, such as operator error, abnormal use, or disregard of operational environment requirements.
- Troubleshooting of Equipment resulting from accidental events, such as loss of Equipment, liquid spills on or in the Equipment, tampering with the Equipment, vandalism, water damage, fire.
- Short circuiting/lightning strikes, and irregularities in power supply.
- Faults on cables, telephone lines, power supplies, and similar at the Customer's address.
- External modems, power supplies, and rechargeable batteries on mobile payment terminals are not covered by the service contract.
- Troubleshooting on webshop platforms not provided by Flatpay.

If the Customer desires, Flatpay can assess whether Flatpay or one of Flatpay's service providers can address the above-mentioned issues. When Flatpay performs the tasks mentioned above at the Customer's request, this is done on a billable basis to the Customer.

## **9. COMPLAINTS**

Complaints regarding defects and deficiencies must be made in writing and no later than 8 days after the Customer has discovered or should have discovered the defect/deficiency. Otherwise, the Customer is barred from asserting the defect or deficiency.

## **10. PRICES AND FEES**

### **10.1 Customer's Prices & Fees**

The agreed transaction price covers both Flatpay's Services (loan of terminal/POS and possibly other Equipment, gateway and software license, as well as support and service) and the services from the Acquirer (processing of payment card transactions) and from integrations/plugins. However, the Customer is made aware that certain integrations/plugins (as of February 2024: Shopify) charge a separate fee for the use of their plugin. These fees can be found at [[www.flatpay.dk/priser](http://www.flatpay.dk/priser)]. Costs

associated with both the payment gateway and software are included in the current transaction price at any given time.

All Flatpay's prices are stated in euro and are exclusive of VAT. As for prices and fees not included in the offer accepted by the Customer, Flatpay's current price list applies. The price list can be found on Flatpay's website under [<https://www.flatpay.com/da/prisliste>]. In addition to the transaction price according to clause 6.1.1 (Charging of Transaction Fees), the Customer separately pays for various additional services provided by Flatpay (for example, receipt rolls, cash register setup etc.), according to the current price list, if these are selected. These Services are invoiced directly from Flatpay to the Customer.

## **10.2 Price adjustments**

The prices for the Services may be adjusted with a notice period of 30 days, and if so, will be notified in accordance with clause 19 (Changes).

### **10.2.1 Lack of Usage/Turnover Limits**

The Customer will be invoiced 50 EUR excluding VAT per month per terminal/payment solution, for months where the total turnover through each terminal and/or payment solution is less than 1300 EUR including VAT per month.

## **11. PAYMENT TERMS**

### **11.1 Payment terms and fees**

All invoices issued by Flatpay have a payment deadline of 8 days. In case of late payment, Flatpay reserves the right to charge fees and interest in accordance with the Danish Interest Act.

In the event of non-payment, Flatpay is entitled to disable the functionality of the Equipment or terminate an Acquiring Agreement. Reopening can only occur upon payment of the outstanding amount and a fee of EUR 150.

## **12. DURATION AND TERMINATION**

### **12.1 Duration**

The agreement between the Customer and Flatpay is ongoing until it is terminated, cf. however clauses below.

### **12.2 Non-termination period**

The agreement has an initial non-termination period/commitment period of 36 months from the acceptance of the offer, during which the agreement is non-terminable, meaning the Customer is bound by the agreement during this period (minimum commitment period). The agreement can only be terminated with the notice period described in clause 12.3 (Notice of Termination) after the non-termination period has expired.

### **12.3 Notice of termination**

The parties may terminate the agreement with one month's notice to the end of a month, subject to clause 12.2 re. the non-termination period. Upon the expiry of the notice period, Flatpay is entitled to block the Customer's use of Flatpay's Equipment and/or Services without further notice.

If the Acquirer or a Partner terminates the customer relationship with the Customer due to unusual behavior and/or suspicion of misuse, Flatpay may terminate the Customer with immediate effect.

### **12.4 Return of Equipment upon Termination**

If the Customer does not return Flatpay's Equipment within 10 business days after the expiry of the notice period cf. clause 4.4, the Customer will be invoiced for the Equipment according to Flatpay's current price list at [<https://www.flatpay.com/da/prisliste>].

## **13. BREACH OF CONTRACT**

### **13.1 Customer's breach**

In addition to what is described in these general terms, the following non-exhaustive circumstances are considered breaches of contract:

- The Customer fails to pay the agreed amounts.
- The Customer acts contrary to these general terms and conditions and the agreements otherwise.
- The Customer misuses or neglects Flatpay's Equipment.
- The Customer is subjected to bankruptcy proceedings, enters reconstruction, or otherwise demonstrates insolvency.
- The Customer does not comply with applicable PCI requirements or other requirements regarding the protection of card data.
- The Customer opens the Equipment, infiltrates the payment system, or otherwise gains unauthorized access to data and/or software in violation of the general terms, the agreement, and/or relevant legislation.
- The Customer uses the payment gateway on an unapproved website, if the website is no longer owned by the Customer, or if the webshop undergoes significant changes (including but not limited to name/URL address, change of shop platform, change in product types/categories, etc.) or if the webshop is not available to customers.
- The Customer uses another payment gateway with the Equipment.
- The Customer does not process all card transactions through the Equipment (requirement for 100% card processing).
- The Customer does not comply with turnover limits and/or terminates before the end of the non-termination period.
- Service on the Equipment is performed by anyone other than Flatpay or a service provider designated by Flatpay.

#### **13.1.1 Flatpay's rights in the event of Customer's breach**

If an agreement entered into with Flatpay is breached, Flatpay may terminate it with immediate effect. Flatpay also reserves the right to terminate or suspend the right to use the payment gateway and/or licenses. In this context, Flatpay reserves the right to charge the Customer (i) a lump sum equivalent to EUR 50 excluding VAT per month per terminal/payment solution for the remaining number of months until the end of the non-termination period (see clause 12.2), or (ii) an ongoing monthly invoice of EUR 50 excluding VAT per month per terminal/payment solution for the remaining number of months until the end of the non-termination period (see clause 12.2), as well as (iii) 100% of the Equipment's current list replacement price ([<https://www.flatpay.com/da/prisliste>]), which will be charged only if the Equipment is not returned within 10 working days.

In the event of non-payment, Flatpay is also entitled to disconnect the Equipment for which payment has not been made. This can be done without further notice, and Flatpay cannot be held liable for any operational loss, loss of profit, consequential damages, or other indirect losses of any kind related to the disconnected connections. Data loss is considered an indirect loss.

### **13.2 Flatpay's breach**

The Customer may, in accordance with general Danish law principles, terminate the agreement if Flatpay materially breaches its obligations. Before termination can occur, the Customer must have given a timely

written complaint, and Flatpay must have failed to remedy the issue within a reasonable time after receiving the complaint. Thus, termination presupposes unsuccessful remediation.

### **13.2.1 Flatpay's liability**

Flatpay is liable to the Customer in accordance with general Danish law principles, but Flatpay cannot be held responsible for indirect losses, including lost profits, production losses, operational losses, and losses resulting from the termination, breach, or similar failure of an agreement between the Customer and a third party. Data loss is considered an indirect loss.

Flatpay cannot be held liable for the Customer's losses resulting from the non-functionality of Equipment, payment gateways, software, etc., preventing the Customer from charging their customers. Consequently, Flatpay is not liable for any potential losses incurred by the Customer due to Equipment, payment gateways, services, or software being out of operation or defective. The same applies to the Customer's configuration errors, connection errors, lack of coverage on data and communication connections, and errors by Partners or subcontractors. Flatpay is not responsible for any potential lack of mobile and/or Wi-Fi coverage and the consequences thereof. No compensation is provided for the time during which Equipment, etc., cannot be used due to arising errors.

Flatpay cannot be held liable for claims regarding the processing of payment cards, as this service is provided by the Acquirer, and Flatpay is thus a third party. Flatpay cannot be held liable for any loss resulting from the Customer's email address being inactive, inoperative, etc., or the Customer not providing Flatpay with a correct email address, cf. also clause 15.2 (Customer's Contact Information).

### **13.2.2 Limitation of liability**

Flatpay's total liability for breach of an agreement is limited to the possible purchase price of the Equipment and the amount invoiced by Flatpay for Services over the past three months. This limitation of liability also applies to Flatpay's potential product liability. Flatpay assumes no responsibility for the legality of the Customer's use of Flatpay's Services and Equipment. It is solely the Customer's responsibility to comply with applicable laws and regulations, including requirements that Partners may impose on their own customers and third parties.

### **13.2.3 Force majeure**

If unexpected and extraordinary circumstances beyond the parties' control occur, which the parties could not have foreseen or avoided at the time of signing the agreement (including hacking, viruses, strikes and lockouts, pandemics), and which they could not have overcome, this will result in the suspension of the agreement's rights and obligations for both parties for the duration of the situation. Each party is obligated to do its utmost to overcome such obstacles, thereby minimizing losses as much as possible.

## **14. ASSIGNMENT OF THE RELATIONSHIP**

Flatpay reserves the right to transfer all rights and obligations to a third party at any time, in whole or in part, without prior consent from the Customer. The Customer may only transfer its rights and obligations to a third party, including but not limited to another company owned by the Customer or a family member, with prior written consent from Flatpay.

## **15. COMMUNICATION**

### **15.1 Conclusion of agreement and correspondence**

The Customer agrees that the conclusion of the agreement and all correspondence between the Customer and Flatpay will take place via email or any other form of electronic communication.

### **15.2 Customer's Contact Information**

It is crucial that Flatpay can always communicate with the Customer, and it is the responsibility of the Customer to ensure that Flatpay always receives written information about which email address Flatpay may use in its relationship with the Customer.

## **16. CUSTOMER'S RELOCATION & CHANGES TO PAYMENT INFORMATION, ETC.**

The Customer must provide written notice to Flatpay no later than 30 business days before any relocation of the Customer's business (as the relocation of Equipment must be carried out in accordance with clause 4.2 (Equipment Relocation)), if the webpage of the Customer changes name/URL address, or if the Customer changes banking information or other relevant changes to the agreement with Flatpay. Certain changes may incur expenses for Flatpay, for which the Customer will be billed in accordance with the applicable rates.

If the Customer has entered into an agreement with Flatpay for online payments, the Customer agrees that the gateway for online payments may only be used on a website owned by the Customer for the Customer's business, as agreed upon at the outset and approved by Flatpay. Any changes must be approved by Flatpay, and Flatpay must be notified at least 30 days before the change can take effect.

## **17. CONFIDENTIALITY AND PERSONAL DATA**

### **17.1 Confidentiality**

Flatpay and the Customer are both obligated to keep any non-publicly available information they may become aware of about the other party or its affairs confidential. However, this does not apply where the Parties are required by applicable law and regulation to disclose the confidential information, nor does it apply to the disclosure of information to Partners in accordance with clause 3 (Partners) and clause 17.2 (Personal Data). Flatpay is also entitled to disclose the confidential information in connection with a possible transfer of the agreement while complying with applicable law.

### **17.2 Personal Data**

To the extent that personal data is processed on behalf of the Customer, Flatpay and Flatpay's Partners and/or subcontractors act only on the Customer's instructions. The Customer accepts that necessary personal data (including email, name, telephone number, identification documentation, Partner KYC documentation, etc.) are transferred to Partners and/or subcontractors. Flatpay implements the necessary technical and organizational security measures to ensure compliance with Flatpay's obligations under applicable law. The Customer has the right at any time to be informed of what customer data Flatpay holds, as well as to object to it and have the data deleted. An updated privacy policy can be found at [<https://www.flatpay.com/da/privatlivspolitik>].

## **18. RIGHT OF WITHDRAWAL**

As a business entity, the Customer does not have a right of withdrawal/cancellation.

## **19. CHANGES**

Flatpay reserves the right to continuously change the general terms and conditions. Minor changes may occur without notice. Significant changes will be notified electronically to either the email provided by the Customer and on Flatpay's Portal or on Flatpay's website with a 30-day notice. Changes can be made unilaterally and therefore do not require the Customer's consent. The current general terms and conditions can be found at [<https://www.flatpay.com/da/betingelser>]. The general terms and conditions can only be deviated from by written agreement between the Customer and Flatpay.

## **20. IP AND OTHER RIGHTS**

### **20.1 Intellectual Property Rights**

The Customer does not acquire any intellectual property rights, including but not limited to patent or copyright, to either Equipment, Services, payment gateways, services, or software, etc. The Customer is – except where such a right may arise from mandatory legislation – not entitled to in any way copy or misuse all or parts of the payment gateway and the software to which the Customer is granted a right to use via the contractual relationship with Flatpay. This also applies to codes and documentation related to both the payment gateway and software.

## **20.2 Marketing and displays**

Flatpay has the right, for marketing purposes, to inform third parties that the Customer uses Flatpay's Equipment and/or Services. However, the Customer is not entitled to use Flatpay's logo, trademark, and other intellectual property rights without Flatpay's prior written consent. Nevertheless, the Customer agrees to properly display that it is using Flatpay's Equipment and/or Services by using the materials provided by Flatpay (see also clause 7 (Surcharge)).

## **21. POTENTIAL DISPUTES**

Any dispute between Flatpay and the Customer arising from these general terms and other agreements between the Customer and Flatpay shall be governed by Danish law. However, the rules of Danish law regarding choice of law and jurisdiction shall not apply. Any disputes shall be brought before Flatpay's local jurisdiction.

## **22. DISPUTES REGARDING CARD TRANSACTIONS**

A cardholder may dispute a card transaction with their card issuer. The card issuer will then contact the Parties to investigate whether a refund (chargeback) should be made to the cardholder. Reasons for a dispute may include the cardholder denying knowledge of the transaction, the transaction being run multiple times for the same purchase, payment being made in another way, the cardholder not receiving the agreed-upon goods or services, or the cardholder returning the received goods. The Customer is obliged to promptly provide all relevant documentation concerning the disputed card transaction upon Flatpay's request. If the Customer cannot substantiate their position to Flatpay, Flatpay's Partner may choose to return the payments to the cardholder. The Partner's decision regarding a dispute is final within the card scheme process. The Customer is required to provide good service to cardholders to avoid disputes. A high number of disputes may result in dispute fees and fines from Partners and/or card companies (such as VISA and Mastercard). Such dispute fees and fines will be invoiced by Flatpay to the Customer. An administrative fee of 25% of these fees and fines may be added.

## **23. LANGUAGE**

These general terms and conditions are drawn up in Dutch and English. The Dutch text is a translation provided for convenience only. The English text (Part II of this document) is the sole legally binding version. In case of any discrepancies, ambiguities, or differences in interpretation between the Dutch and English versions of these general terms and conditions, the English version shall prevail at all times.