

<b>Holistic Payment</b>
<b>Gateway Processing</b>
<b>Servicebedingungen</b>
Veröffentlicht auf: <a href="http://www.holisticpayment.com">www.holisticpayment.com</a>
Letzte Aktualisierung: 25.11.2023

## 1. Beschreibung der Dienstleistungen

Nach Abschluss einer GATEWAY-VERARBEITUNGSVERTRAG zwischen HÄNDLER und HOLISTIC PAYMENT, die dem HÄNDLER Zugang zu ZAHLUNGSANBIETERN für die Einziehung von Geldern im Austausch für die Bereitstellung von Waren/Dienstleistungen gewährt, haben die spezifischen Bestimmungen, die in diesen Geschäftsbedingungen für GATEWAY-VERARBEITUNGSDIENSTE festgelegt sind, Vorrang vor den Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Wenn diese Geschäftsbedingungen bestimmte Bestimmungen nicht enthalten, gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

### 1.1 Gateway-Verarbeitung

HOLISTIC PAYMENT bietet Online- und Offline-Transaktionsverarbeitungsdienste für ausgewählte Typen von ZAHLUNGSMETHODEN gemäß der entsprechenden GATEWAY-VERARBEITUNGSVERTRAG an. Als erfolgreich VERARBEITET gelten Transaktionen, die über die Systeme von HOLISTIC PAYMENT oder seinen Partnern vollständig mit externen ZAHLUNGSANBIETERN ausgetauscht werden.

### 1.2 Zahlungsmethoden

Ermächtigt durch HOLISTIC PAYMENT können HÄNDLER ihre Systeme, Anwendungen, Geräte und Websites an verschiedene ZAHLUNGSANBIETER

anschließen, um deren ZAHLUNGSMETHODEN für die Bezahlung der von HÄNDLER bereitgestellten Waren/Dienstleistungen an ihren Kunden an den Geschäftsstandorten der HÄNDLER und in Online-Shops anzubieten. HOLISTIC PAYMENT behält sich das Recht vor, HÄNDLER von bestimmten ZAHLUNGSMETHODEN abzukoppeln, wenn die ZAHLUNGSANBIETER entscheiden, diese vorübergehend oder dauerhaft auszusetzen.

### 1.3 Verarbeitungswährung des Karteninhabers

Sofern von ZAHLUNGSANBIETER technisch unterstützt wird, ermöglicht HOLISTIC PAYMENT Karteninhabern die Auswahl einer bevorzugten Abrechnungswährung, die sich von der Verarbeitungswährung während der KARTENAUTHORISIERUNG am Transaktionspunkt unterscheidet.

### 1.4 Erfassungen

HOLISTIC PAYMENT erfasst und tauscht VERARBEITETE TRANSAKTIONEN mit ZAHLUNGSANBIETERN aus, was die ABRECHNUNG der Gelder an den HÄNDLER auslöst. Die Erfassungszeit variiert je nach Fähigkeiten der Hintergrund-VERARBEITUNGSSYSTEME und erfolgt entweder gleichzeitig mit der AUTHENTIFIZIERUNG oder mindestens einmal täglich. Wenn der HÄNDLER die Erfassung auslöst, sollte die Zeit zwischen AUTHORISIERUNG und ERFASSUNG maximal 5 Tage betragen.

### 1.5 Karteninhaber-Authentifizierung

Wenn vom ZAHLUNGSANBIETER vorgeschrieben, erfolgt bestimmte Online-KARTENAUTORISIERUNGEN unter Verwendung einer 3D Secure-Authentifizierungsmethode (Verified by Visa und MasterCard Secure Code), die die Verwendung zusätzlicher Authentifizierungswerkzeuge zur Überprüfung der Identität des Karteninhabers erfordert.

### 1.6 Wiederkehrende Transaktionen (RT)

Wiederkehrende Transaktionen (RT) ermöglichen es HÄNDLERN, wiederkehrende Raten für Waren/Dienstleistungen gemäß einem

vorher vereinbarten Zeitplan automatisch abzurechnen. Dies kann unterstützt werden, wenn es vom ZAHLUNGSANBIETER genehmigt und ausdrücklich zugelassen wird.

### 1.7 E-Mail oder Telefonische Bestellung (MoTo)

MoTo-TRANSAKTION ermöglicht HÄNDLERN den Verkauf von Waren/Dienstleistungen per Telefon oder E-Mail abzuwickeln. Die Kauftransaktion wird über einen virtuellen Terminal ausgelöst, ohne dass Karteninhaberdaten offengelegt werden, während eine hochsichere Echtzeit-TRANSAKTIONSVERARBEITUNG gewährleistet wird.

### 1.8 Dynamischer Beschreibungstext

Dynamischer Beschreibungstext gewährt HÄNDLERN die Möglichkeit, Informationen, die auf Karteninhaberabrechnungen erscheinen, pro Transaktion informative zu gestalten. Diese Funktion hilft Reklamationen für die bereits verarbeiteten TRANSAKTIONEN durch Hinzufügen zusätzlicher und transaktionsspezifischer Details für den Karteninhaber zu reduzieren.

### 2. Transaktionsscreening

HOLISTIC PAYMENT Transaktionen zufällig mithilfe technischer Werkzeuge und Risikomanagement-Experten überprüfen. Diese Überprüfungen zielen darauf ab, betrügerische oder verdächtige Transaktionen zu identifizieren, die möglicherweise storniert oder zur Rückerstattung gebracht werden müssen, um eine Reklamation durch Karteninhaber oder Kartenausstellende Banken vorzubeugen. Die Überprüfungsverfahren umfassen verschiedene Prüfungen wie Prüfungen des Zahlungsorts, Whitelist/Blacklist-Prüfungen, Transaktionsüberschreitungsprüfungen, Prüfungen eindeutiger Benutzer, Überprüfungen der Transaktionshistorie, Transaktionsintervalle und weitere.

### 3. Verpflichtungen des Händlers

#### 3.1 Geschäftsinformationen

Der HÄNDLER bestätigt und versichert, dass die Angaben, die im Antrag und im KYC-Verfahren gemacht wurden, wahrheitsgemäß und präzise sind und ein genaues Bild der tatsächlichen Geschäftstätigkeit des Händlers vermitteln.

#### 3.2 Sicherheitsmaßnahmen

HOLISTIC PAYMENT oder seine kooperierenden FINANZINSTITUTIONEN können aufgrund bereitgestellter oder neu erworbener Informationen zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen vom HÄNDLER verlangen. Wenn der HÄNDLER es versäumt, diese Maßnahmen innerhalb einer angemessenen Frist, die von HOLISTIC PAYMENT oder den FINANZINSTITUTIONEN festgelegt wurde, umzusetzen, behält sich HOLISTIC PAYMENT das Recht vor, den Vertrag mit dem HÄNDLER zu kündigen und/oder die Dienste auszusetzen, bis die Sicherheitsmaßnahmen umgesetzt sind.

#### 3.3 Aktualisierungen und Upgrades

HOLISTIC PAYMENT oder sein Partner wird dem HÄNDLER alle veröffentlichten Informationen, Aktualisierungen, Upgrades, Patches und Fehlerkorrekturen zur Verfügung stellen. Die Ablehnung durch den HÄNDLER, die von HOLISTIC PAYMENT und/oder seinen Partnern empfohlenen Aktualisierungen, Upgrades, Patches oder Fehlerkorrekturen zu nutzen, kann zum Verlust von Entschädigungsrechten führen. HOLISTIC PAYMENT und seine Partner werden die Wartung einer Softwareversion nach einer bestimmten Zeit einstellen.

#### 3.4 Schnittstelle für

##### Anwendungsprogrammierung (API)

HOLISTIC PAYMENT ist befugt, die für die DIENSTE verwendete API jederzeit anzupassen, anzupassen, zu ändern oder weiterzuentwickeln. HOLISTIC PAYMENT wird den HÄNDLER entsprechend benachrichtigen. Wenn eine solche Maßnahme erfordert, dass der HÄNDLER seine Software oder Schnittstelle aktualisiert, muss der HÄNDLER solche Updates innerhalb von

6 Wochen nach Benachrichtigung durchführen.

#### 3.5 Standard der Zahlungskartenindustrie (PCI)

Zur Erleichterung von KARTENVERARBEITUNGSDIENSTEN muss der HÄNDLER die von der PCI-Rat festgelegten KARTENORGANISATIONEN-REGELN und -VORSCHRIFTEN einhalten, um den Schutz von Karteninhaberdaten sicherzustellen. Der HÄNDLER sollte einen gültigen Nachweis für die Einhaltung der PCI-Standards vorlegen.

### 4. Zahlungsbedingungen

#### 4.1 Gebühren

Alle Kosten, die bei der Registrierung des HÄNDLERS bei KARTENORGANISATIONEN, FINANZINSTITUTEN oder ZAHLUNGSANBIETERN gemäß den festgelegten REGELN und VORSCHRIFTEN entstehen, trägt der HÄNDLER gemäß der Vereinbarung für Händlerdienste. Der HÄNDLER trägt auch die Verarbeitungsgebühr gemäß der Vereinbarung für GATEWAY-VERARBEITUNGSDIENSTE. Darüber hinaus müssen alle Kosten im Zusammenhang mit der Überweisung von Geldern von HOLISTIC PAYMENT an den HÄNDLER gemäß der Servicevereinbarung ebenfalls vom HÄNDLER getragen werden.

#### 4.2 Rechnungen

HOLISTIC PAYMENT wird monatliche Rechnungen an den HÄNDLER ausstellen, in denen die Gebühren und erstattungsfähigen Ausgaben für die erbrachten VERARBEITUNGSDIENSTE in diesem Zeitraum gemäß der Vereinbarung für Händlerdienste detailliert aufgeführt sind. Diese Rechnungen sollen die umfassend durchgeführten Arbeiten im Zusammenhang mit der TRANSAKTIONSVERARBEITUNG und die damit verbundenen erstattungsfähigen Ausgaben ausführlich beschreiben. Im Hinblick auf die Dienste der Kartenakzeptanz ist die Partner-FINANZINSTITUTION von HOLISTIC PAYMENT berechtigt, die zugehörigen VERARBEITUNGSGEBÜHREN vor der

ABRECHNUNG an den HÄNDLER abzuziehen. Darüber hinaus wird die Einrichtungsgebühr fällig und zahlbar: (i) unmittelbar nachdem HOLISTIC PAYMENT die Testumgebung für alle DIENSTE eingerichtet hat, (ii) sechs Wochen nach Beginn der Geschäftsbeziehung, falls HOLISTIC PAYMENT aufgrund von Nichterfüllung durch den HÄNDLER die DIENSTE nicht erbringen kann. HOLISTIC PAYMENT behält sich das Recht vor, die VERARBEITUNGSDIENSTE auszusetzen, wenn der HÄNDLER nach Erhalt von drei Erinnerungsbenachrichtigungen seine vereinbarten Pflichten nicht erfüllt.

### 5. Geldstrafen

Der HÄNDLER ist einverstanden alle Gebühren, die von den KARTENORGANISATION auferlegt werden zu begleichen.

### 6. Support

Die Betriebsverfügbarkeit von HOLISTIC PAYMENT erfüllt kritische Serviceanforderungen. Die erreichte Systemverfügbarkeit berücksichtigt nicht: (I) geplante oder vereinbarte Ausfallzeiten für Systemverbesserungen oder Wartungsarbeiten, (II) geplante Wartungen, (III) Unterbrechungen durch den HÄNDLER oder Dritte verursacht. Nach Erhalt eines Störungsfall, der die Schwere des Vorfalls beschreibt, ergreift HOLISTIC PAYMENT oder sein Partner alle möglichen technischen Maßnahmen zur Behebung des Vorfalls. Support-Anfragen sollten an [support@holisticpayment.com](mailto:support@holisticpayment.com) gerichtet oder als Supportanfrage auf dem MERCHANT-Portal <https://holisticpayment.odoo.com> einzureichen. Weitere Einzelheiten zu Supportdiensten sind im jeweiligen Servicevertrag verfügbar.

### 7. Zusätzliche Vereinbarungen

Der HÄNDLER muss möglicherweise zusätzliche Vereinbarungen mit HOLISTIC PAYMENT, einer oder mehreren FINANZINSTITUTIONEN oder verbundenen DIENSTLEISTUNGSANBIETERN abschließen, um bestimmte LEISTUNGEN außerhalb dieses und des GATEWAY-VERARBEITUNGSDIENSTVERTRAGS zu ermöglichen. Das Versäumnis, solche

zusätzlichen Vereinbarungen abzuschließen, führt dazu, dass die spezifische LEISTUNG nicht unter die LEISTUNGEN fällt, und HOLISTIC PAYMENT ist nicht verpflichtet, solche LEISTUNGEN zu erbringen.

#### 8. Gewährleistungen

Neben anderen Gewährleistungen in diesem VERTRAG garantiert der HÄNDLER, dass jede eingereichte TRANSAKTION zur VERARBEITUNG: (i) einen legitimen Verkauf/Miete von Produkten oder Dienstleistungen darstellt, die zuvor nicht eingereicht wurden, (ii) die Verpflichtung des Karteninhabers für den TRANSAKTIONS-Betrag darstellt, (iii) der berechnete Betrag frei von Streitigkeiten und Gegenforderungen ist, (iv) keine Refinanzierung einer bestehenden Verpflichtung des Karteninhabers darstellt, (v) nach Kenntnis des HÄNDLERS keine Tatsachen oder Umstände anzeigt, die die Gültigkeit oder Einziehbarkeit der Verpflichtung des Karteninhabers beeinträchtigen würden. Der HÄNDLER stimmt zu, Entschädigung für geschäftliche Schäden aufgrund fahrlässiger Geschäftspraxis zu akzeptieren.

#### 9. Nutzung der Dienste

Die von HOLISTIC PAYMENT erbrachten DIENSTE für den HÄNDLER sind ausschließlich für dessen Nutzung und Vorteil bestimmt. Der HÄNDLER verpflichtet sich, keine der DIENSTE ganz oder teilweise direkt oder indirekt anderen Unternehmen, einschließlich Konzernunternehmen des HÄNDLERS, ohne vorherige schriftliche Zustimmung von HOLISTIC PAYMENT zur Verfügung zu stellen.

#### 10. Laufzeit und Kündigung

Dieser VERTRAG tritt ab dem Datum der Unterzeichnung in Kraft und gilt für eine anfängliche Frist von 24 Monaten (Vertragsdauer), sofern im GATEWAY-VERARBEITUNGSDIENSTVERTRAG nichts anderes vereinbart ist. Nach Ablauf der Vertragsdauer verlängert sich der Vertrag automatisch, sofern nicht eine der Parteien mindestens 3 Monate vor dem geplanten Ablaufdatum oder gemäß den ALLGEMEINEN

GESCHÄFTSBEDINGUNGEN eine schriftliche Mitteilung über die Nichtverlängerung vorlegt. Eine Kündigung gemäß diesem Abschnitt ist nach Ablauf der ersten 24 Monate möglich. HOLISTIC PAYMENT oder der HÄNDLER können diesen VERTRAG jederzeit aus wichtigem Grund gemäß den ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN kündigen. Eine Kündigung befreit den HÄNDLER nicht von vor der Kündigung entstandenen Verbindlichkeiten, noch hindert sie HOLISTIC PAYMENT daran, gegen den HÄNDLER wegen vor der Kündigung begangener Verstöße vorzugehen.