

Om gebruik te kunnen maken van ING Checkout sluit u de Overeenkomst ING Checkout met ons af. Hierbij horen onderstaande voorwaarden. Hierin leest u wat u van ons mag verwachten. En wat wij verwachten van u.

1 Aanvraag en gebruik ING Checkout

1.1 U kan van ING Checkout gebruik maken nadat de Bank de aanvraag daarvan heeft goedgekeurd en u daarvan een bevestiging heeft ontvangen.

1.2 Wilt u het gebruik van ING Checkout beëindigen, dan kunt u de Overeenkomst onmiddellijk opzeggen. Er geldt voor u geen opzegtermijn. Na beëindiging heeft u nog gedurende 35 dagen toegang tot het ING Checkout Portal. Zo kunt u eventuele nazorgactiviteiten uitvoeren of klantvragen beantwoorden. Gedurende deze 35 dagen brengen wij de op dat moment geldende abonnementskosten nog wel in rekening.

1.3 Tijdens het gebruik van ING Checkout houdt u de gehele tijd een Zakelijke Rekening van ING aan. Deze Zakelijke Rekening wordt gebruikt voor het ontvangen van de betalingen en het incasseren van de kosten van ING Checkout.

2 Kenmerken ING Checkout

2.1 Met ING Checkout kunnen uw klanten of donateurs u via uw webwinkel via verschillende Betaalmethoden betalingen of schenkingen doen.

2.2 Wij zorgen voor het transport en de verwerking van door u geautoriseerde betalingsgegevens via ING Checkout.

2.3 Voor het nakomen van onze verplichtingen in de Overeenkomst ING Checkout mogen wij andere partijen inschakelen. Deze kiezen wij zorgvuldig uit.

2.4 Wij hebben voor ING Checkout een partnership met Pay. (Tintel BV), waarbij gebruik wordt gemaakt van het technische platform van Pay. (Tintel BV). Binnen deze samenwerking worden uw gegevens gedeeld met systemen van Pay. (Tintel BV).

3 Pakketten

Voor ING Checkout kunt u kiezen tussen twee verschillende pakketten, afhankelijk van welke het beste bij uw organisatie past:

1. ING Checkout Basic;
2. ING Checkout Advanced.

3.1 Het is gedurende de looptijd van de Overeenkomst altijd mogelijk om te wisselen van pakket. Als er maandelijkse kosten aan een pakket verbonden zijn, dan brengen wij die naar rato bij u in rekening voor iedere dag, of deel daarvan, dat het pakket actief was.

4 Betaalmethoden

4.1 U kunt binnen ING Checkout gebruik maken van de volgende soorten Betaalmethoden:

1. Gecollecteerde betaalmethoden:
Dit zijn methoden die wij leveren, al dan niet in de vorm van driepartijenovereenkomst met Pay. (Tintel BV) zoals beschreven in de bijlage 'Voorwaarden Accepteren cards

online voor ING Checkout', en waarvan de betalingen via ING Checkout worden verzameld en periodiek worden uitbetaald aan uw organisatie (bijvoorbeeld iDeal).

2. Gedistribueerde Betaalmethoden:
Dit zijn methoden waarvoor u een aparte overeenkomst sluit met het betaalmerk (zie onderdeel 5.). Uw organisatie ontvangt de betalingen direct via het betaalmerk. Wij zijn hier geen partij in en derhalve ook niet verantwoordelijk voor de nakoming van deze aparte overeenkomst
3. Andere betaalmethoden dan gecollecteerde betaalmethoden of gedistribueerde betaalmethoden:
Dergelijke betaalmethoden kunnen aangeboden worden door ING of een betaalmerk. De manier waarop het ontvangen van de betalingen en de uitbetalingen aan uw organisatie wordt ingericht is afhankelijk van de voorwaarden van de desbetreffende betaalmethode. Tenzij anders is overeengekomen is ING niet aansprakelijk voor de uitbetaling en/of het bedrag van uitbetaling.

4.2 Voor de gecollecteerde betaalmethoden zorgen wij voor het verzamelen van, het matchen van informatie over, en het periodiek uitbetalen van de betalingen. Wij zijn enkel verplicht de gelden aan u uit te betalen, als wij deze ook daadwerkelijk hebben ontvangen.

4.3 U kunt het resultaat en de status van de betalingen over een bepaalde periode opvragen via de ING Checkout Portal.

4.4 Betalingen via de gecollecteerde betaalmethoden worden op werkdagen, daags na ontvangst van de bedragen, als totaalbedrag op uw Zakelijke Rekening bijgeschreven.

5 Betaalmerk

5.1 Voor het gebruik van bepaalde betaalmethoden is goedkeuring noodzakelijk van het betaalmerk. Enig afgegeven goedkeuring kan op elk moment door het betaalmerk worden ingetrokken.

5.2 U dient zich te houden aan de voorwaarden van de betaalmerken. Deze voorwaarden worden door de verschillende betaalmethoden zelf kenbaar gemaakt. Wij raden u aan om kennis te nemen van deze achterliggende informatie.

5.3 Wij zijn niet verantwoordelijk voor het blijvende aanbod, de beschikbaarheid en goede werking van de (betaal)diensten en betaalmethoden van een betaalmerk.

5.4 U gaat ermee akkoord dat wij gegevens van u, waaronder alle relevante informatie van uw onderneming en zijn vertegenwoordigers, delen met de (Acquirer van) betaalmerken, om de Acquirer en betaalmerken in staat te stellen aan haar rechten en verplichtingen jegens u te kunnen voldoen onder de van toepassing zijnde voorwaarden.

6 Webwinkel

6.1 Wij toetsen bij aanvang en periodiek iedere website, URL en het daarbij horend IP-adres dat u gebruikt voor uw voor ING Checkout aan de hand van relevante wet- en regelgeving. Wij toetsen of datgene wat u aanbiedt in uw webwinkel voldoet aan ons acceptatiebeleid voor ING Checkout. Dit houdt onder meer in dat u het volgende niet in uw webwinkel aanbiedt:

- pornografie, adult content, bestialiteit, perversiteit; prostitutie en/of kinderporno;
- gok- en of kansspelactiviteiten, zonder dat u daarvoor een vergunning heeft van de relevante Nederlandse toezichthouder(s) en/of autoriteit(en);
- anonieme niet of moeilijk traceerbare financiële producten, zoals een beltegoed, cryptocurrencies of prepaid kaarten met een tegoed.

6.2 In uw webwinkel biedt u geen goederen of diensten aan:

- van derde partijen;
- die buiten uw gebruikelijke activiteiten vallen (tenzij wij daarvoor goedkeuring hebben gegeven);
- waarvan het aanbieden, verhandelen, het in bezit hebben of gebruik daarvan volgens de wet strafbaar is of inbreuk maakt op (intellectuele) eigendomsrechten van derden.

6.3 U faciliteert geen betalingen voor anderen (bijv. als Payment Service Provider).

6.4 U voert geen technische processen uit of laat deze voortbestaan, als u redelijkerwijs kunt weten dat dit nadelig is voor de door ons beschikbaar gestelde systemen en de gebruikers daarvan. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het in zeer korte tijd heel veel statussen van betalingen opvragen, waardoor systemen overbelast raken.

6.5 U bent zelf verantwoordelijk voor de inhoud en het technisch onderhoud van uw webwinkel en de aansluitingen en apparatuur die daarvoor nodig zijn. Wij zijn geen partij in overeenkomsten die u hiervoor met anderen sluit. De kosten die u maakt voor uw webwinkel zijn voor uw eigen rekening.

6.6 U volgt voor het integreren van de betaalpagina in uw webwinkel, al dan niet met behulp van het gebruik van plug-ins van derde partijen, de door ons beschikbaar gestelde informatie en handleidingen.

6.7 U levert bij betaling door uw klanten de producten of diensten binnen de gestelde termijn, tenzij deze betaling een gift is.

6.8 U laat donateurs voordat zij gaan betalen duidelijk weten dat het om een gift gaat.

6.9 U laat uw klanten voordat zij gaan betalen duidelijk weten welke kosten u rekent voor het betalen met een bepaalde betaalmethode. Deze kosten moeten in redelijke verhouding staan tot de kosten die u betaalt voor de transactie. U hanteert geen minimum transactiebedrag voor het gebruik van een betaalmethode. Let op dat het niet voor elke betaalmethode is toegestaan om daarvoor kosten in rekening te brengen.

6.10 U informeert uw klanten voordat zij gaan betalen over uw retourbeleid.

6.11 U beschermt de betalings- en persoonsgegevens van uw klanten goed. U publiceert deze niet en stelt ze niet beschikbaar aan anderen zonder uitdrukkelijke toestemming van uw klant. Als een bevoegde autoriteit u vraagt om deze gegevens vanwege een wettelijke verplichting, dan verstrekt u deze wel. U informeert ons onmiddellijk zodra u dit verzoek heeft gekregen.

7 Instructies

U volgt alle redelijke instructies en aanwijzingen op die u krijgt

van ons, toezichthouders en bevoegde autoriteiten. Daarbij horen ook de door ons beschikbaar gestelde informatie en handleidingen ten behoeve van het integreren van ING Checkout in uw online omgeving en de instructies die horen bij een bepaalde betaalmethode. De kosten die hieruit voortkomen zijn voor rekening van uw organisatie.

8 Gebruikers

8.1 U bent bevoegd om één of meerdere gebruikers met verschillende rollen toegang te geven tot de ING Checkout Portal.

8.2 U bent ervoor verantwoordelijk dat de gebruikers van uw organisatie zich houden aan deze voorwaarden en onze instructies.

8.3 U bent ervoor verantwoordelijk om de toegang in te trekken van gebruikers die niet langer onderdeel uitmaken van uw organisatie, of waarvoor door andere redenen geen toegang tot de ING Checkout Portal meer nodig is.

9 Verplichte terugbetaling

9.1 In bepaalde situaties bent u verplicht een Betaling die u overeenkomstig artikel 4.4 op uw Zakelijke Rekening heeft ontvangen onmiddellijk terug te betalen. Dit geldt in de volgende situaties:

1. Uw klant, de betaaldienstverlener van uw klant, een ander of het betaalmerk vraagt om terugbetaling zoals beschreven in artikel 4 van de Voorwaarden Accepteren creditcards online en Accepteren betaalpassen online Voor ING Checkout;
2. U houdt zich niet aan artikel 17.

9.2 U geeft ons onherroepelijke volmacht, met het recht van substitutie, om de verplichte terugbetalingen te verrekenen met uw tegoed in ING Checkout, dan wel met uw saldo op uw Zakelijke Rekening.

10 Refund

10.1 Met een refund kunt u een betaling of een deel van een betaling aan een klant terugstorten.

10.2 Een refund kunt u initiëren in de ING Checkout Portal. Door dit te doen geeft u ons akkoord om een refund uit te voeren.

10.3 Wij voeren een refund voor de gecollecteerde betaalmethoden uit door het bedrag over te maken naar uw klant en te verrekenen met uw tegoed in ING Checkout. Voor de gedistribueerde betaalmethoden of de betaaldiensten voeren wij de refunds uit volgens de voorwaarden van het betaalmerk.

10.4 Voor het uitvoeren van refunds zorgt u voor een saldo in ING Checkout dat hoog genoeg is om de refunds uit te kunnen voeren.

11 Beveiliging

11.1 U beveiligt uw aansluiting met ING Checkout met beveiligingsmiddelen volgens de door ons beschikbaar gestelde informatie en handleidingen.

11.2 De kosten voor de aanschaf van beveiligingsmiddelen, zoals bijv. certificaten, zijn voor uw eigen rekening.

11.3 Met behulp van de beveiligingsmiddelen hebben gebruikers van uw organisatie toegang tot de ING Checkout Portal. Deze

middelen zijn strikt persoonlijk en niet overdraagbaar.

11.4 Iedere gebruiker controleert of hij zich in de besloten internetomgeving van de ING Checkout Portal bevindt. Dit is mogelijk door het controleren van de URL en het bijbehorende certificaat in de webbrowser.

11.5 Iedere gebruiker gaat zorgvuldig om met de beveiligingsmiddelen en houdt deze geheim.

11.6 Als u of een gebruiker van uw organisatie weet of vermoedt dat een van de beveiligingsmiddelen aan anderen bekend is, meldt u dit onmiddellijk bij ons en wijzigt de beveiligingsmiddelen.

11.7 Wij mogen (de toegang tot) ING Checkout blokkeren als u zich niet aan de instructie voor de beveiliging van de online omgeving en online verbinding houdt.

11.8 U zorgt voor beveiligde verbindingen tussen uw webwinkel en onze systemen.

11.9 Tijdens het gebruik van ING Checkout gebruikt u recente anti-virus-, antispam-, firewallsoftware of andere

11.10 Adequate beveiligingssoftware. Als u een virus, spyware en/of ongeautoriseerde toegang ontdekt of vermoedt, meldt u dit onmiddellijk aan ons. U treft alle maatregelen om schade te voorkomen. Wij mogen na uw melding (de toegang tot) ING Checkout blokkeren.

11.11 Als ING Checkout, een betaalmethode en/of een beveiligingsmiddel niet of niet helemaal functioneert zoals het hoort, meldt u dit onmiddellijk aan ons en wijzigt u de beveiligingsmiddelen.

12 Gebruiksrecht

12.1 Alle gebruikte handelsnamen, logo's en merken in ING Checkout zijn ons eigendom of in licentie bij ons. Ze worden beschermd door auteursrecht, merkenrecht en/of ander intellectueel eigendomsrecht. Als u de logo's van de verschillende betaalmethoden gebruikt, houdt u zich aan de richtlijnen van de Betaalmethoden.

12.2 U krijgt een gebruiksrecht op het product, de naam en het logo van ING Checkout. U mag dat alleen gebruiken voor de integratie van de betaalmethoden in uw webwinkel.

12.3 Uw gebruiksrecht op ING Checkout is niet exclusief en niet overdraagbaar.

12.4 U mag de handelsnaam 'ING Bank N.V.', 'ING' of een andere verwijzing naar ING, niet gebruiken in advertenties, reclames, of welke andere (commerciële) uiting dan ook.

13 Informatieplicht

13.1 U zal alle informatie verstrekken die noodzakelijk is voor ons om:

1. Onze diensten te kunnen leveren;
2. U, uw aandeelhouder(s) en bestuurder(s) te kunnen identificeren en verifiëren;
3. De naleving door u van de Overeenkomst, toepasselijke wet- en regelgeving, ons beleid en regelgeving van betaalmerken te verifiëren;
4. Uw financiële positie en risicoprofiel vast te stellen;
5. Uw verkooplocaties en activiteiten te verifiëren;

13.2 Wij mogen u om verdere informatie of vervanging van verlopen documenten vragen, indien dit redelijkerwijs nodig is om onze diensten te kunnen verlenen of om te voldoen aan de wet- en regelgeving.

13.3 In het geval er bij u sprake is van een datalek of dat wordt vermoed, dient u ons daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen. Wij of de toezichthouder kunnen u om aanvullende informatie verzoeken, die u zo snel mogelijk verstrekt.

13.4 De informatie die u aanlevert is juist en volledig.

14 Fair Use Beleid

14.1 Uw reputatie wordt doorlopend beoordeeld, op basis van percentages ten aanzien van chargebacks, fraudemeldingen, storeringsen, disputen, meldingen onterechte incasso's en systeemgebruik of andere indicatoren berekend ten opzichte van het aantal transacties per maand.

14.2 Uw reputatie wordt maandelijks geïncasseerd als 'eerlijk', 'laag', 'zeer laag' of 'slecht', in overeenstemming met de percentages zoals neergelegd in de tabel op de volgende pagina.

14.3 U zal alle relevante informatie en documentatie aanleveren die door ons redelijkerwijs wordt verzocht om het Fair Use Beleid te kunnen uitvoeren.

15 Opzegging door uw organisatie

15.1 Opzeggen is kosteloos en kan direct via Mijn ING Zakelijk worden gedaan.

15.2 Na uw opzegging heeft u nog 35 dagen toegang tot de ING Checkout Portal. Gedurende deze 35 dagen brengen wij de op dat moment geldende abonnementskosten nog wel in rekening.

16 Beëindiging door ING met opzegtermijn

Wij mogen de Overeenkomst ING Checkout die wij met u hebben opzeggen met een opzegtermijn van 2 maanden.

17 Onmiddellijke opschorting of beëindiging door ING

17.1 In volgende situaties kunnen wij de Overeenkomst of een deel van de Overeenkomst onmiddellijk opschorten of beëindigen:

1. U heeft een of meerdere betaalmethoden niet volgens onze voorwaarden en instructies geïntegreerd in uw webwinkel;
2. Uw organisatie ontplooit activiteiten of gaat activiteiten ontplooiën die in strijd zijn met de Nederlandse of Europese wet- en regelgeving, ons intern beleid of de regelgeving van een betaalmerk;
3. U heeft een aanhoudend negatief saldo in ING Checkout;
4. U heeft na het ingaan van de Overeenkomst niet binnen 90 dagen ingelogd op ING Checkout Portal;
5. Uw organisatie is failliet verklaard;
6. Uw organisatie heeft surseance van betaling aangevraagd;
7. U voldoet niet meer aan onze eisen voor het gebruik van ING Checkout, zoals het aanhouden van een Zakelijke Rekening;
8. De bedrijfsvoering van uw organisatie wijzigt of staakt;
9. U verliest op een andere manier het vrije vermogen over uw vermogen;

14.2 Fair Use Beleid

Indicator	Eerlijk	Laag	Zeer laag	Slecht
Chargebacks op creditcards	< 5 of < 0,3%	0,3% tot 0,5%	0,5% tot 0,75%	> 0,75%
Fraudemeldingen op creditcards	< 10 of < 0,6%	0,6% tot 0,75%	0,75% tot 1,0%	> 1,0%
Klantstoreringsen op SEPA Incasso	< 25 of < 5,0%	5,0% tot 7,5%	7,5% tot 10,0%	> 10%
MOI meldingen op SEPA Incasso	< 5 of < 0,1%	0,1% tot 0,2%	0,2% tot 0,25%	> 0,25%
Fraude via IBAN	< 10 of < 0,2%	0,2% tot 0,3%	0,3% tot 0,5%	> 0,5%
Disputen in ING Checkout	< 3 of < 0,5%	0,2% tot 0,5%	0,5% tot 1,0%	> 1,0%
Communicatie uitval	< 100 of < 1,0%	1,0% tot 2,0%	2,0% tot 2,5%	> 2,5%
Gegeneerde API errors	< 100 of < 1%	1,0% tot 1,5%	1,5% tot 2,5%	> 2,5%
API Requests vs. TRX Ratio	< 1.000 of < 4x	4x tot 5x	5x tot 6x	> 6x
TRX vs Succes	< 100 of > 60%	60% tot 40%	40% tot 25%	< 25%

10. U biedt diensten aan als PSP (payment service provider);
11. De licentie voor een van de betaalmethoden wordt ingetrokken;
12. Wij weten of vermoeden dat u een of meer verplichtingen in de Overeenkomst niet nakomt;
13. Wij weten of vermoeden dat uw transacties verband houden met fraude of op een andere manier in strijd zijn met de wet;
14. Wij vinden dat door uw handelswijze het imago of de integriteit van ING Checkout of dat van een betaalmerk in het geding komt;
15. U beschikt niet over of verliest de vereiste goedkeuringen en licenties die van toepassing zijn op uw activiteiten;
16. U heeft wijzigingen niet doorgegeven zoals wij dat van u vragen (hierover leest u in artikel 9) of wij zijn niet akkoord met de wijzigingen;
17. Uw reputatie wordt op basis van het Fair Use Beleid voor 6 maanden in de periode van een jaar omschreven als 'zeer laag';
18. Uw reputatie wordt op basis van het Fair Use Beleid voor 3 maanden in de periode van een jaar omschreven als 'slecht';
19. Een betaalmerk verzoekt hierom.
- 17.2 Indien zich omstandigheden zoals beschreven in artikel 17.1 voordoen, mogen wij per direct één of een combinatie van de volgende stappen ondernemen:
 - Uw toegang tot ING Checkout of een betaalmethode blokkeren;
 - Het accepteren van uw betalingen opschorten;
 - Al uitgevoerde betalingen ongedaan maken;

- Al ontvangen betalingen (tijdelijk) niet aan u uitbetalen, om eventuele redelijk te verwachten schadevergoedingen, kosten en onkosten (waaronder boetes) die door ons op u te verhalen zijn af te dekken. Het bedrag dat wij (nog) niet uitbetalen is niet hoger dan het verwachte schadebedrag;
- Andere door de betaalmerken geïnstrueerde maatregelen treffen.

17.3 In geval van opschorting conform artikel 17.1, zullen wij u zo snel mogelijk berichten en u de mogelijkheid geven om de omstandigheden op te heffen. Indien de omstandigheid niet te herstellen is of indien u niet binnen de door ons gestelde termijn de omstandigheden herstelt, beëindigen wij de Overeenkomst per direct.

17.4 Na de beëindiging van de Overeenkomst vragen wij u binnen 15 dagen de koppeling met ING Checkout uit de webwinkel te verwijderen

17.5 Na de beëindiging van de Overeenkomst heeft u nog 35 dagentoeegang tot de ING Checkout Portal.

17.6 Voor alle omstandigheden die we in artikel 17.1 noemen, zijn de vorderingen die uit de Overeenkomst ING Checkout voortvloeien onmiddellijk door ons opeisbaar.

Wijzigingen

18 Wijzigingen doorgeven

U houdt ons op de hoogte van de meest actuele gegevens van uw organisatie. Wijzigingen geeft u minstens drie weken voor

de ingangsdatum van de wijziging aan ons door via Mijn ING Zakelijk of uw accountmanager. Denk daarbij aan de volgende wijzigingen:

1. De bedrijfs- of beroepsactiviteiten van uw organisatie stoppen of wijzigen aanmerkelijk;
2. Uw organisatie wordt overgenomen, fuseert of splitst;
3. (Het besluit wordt genomen dat) uw organisatie wordt beëindigd of ontbonden als het een maatschap, (commanditaire) vennootschap, vennootschap onder firma of een andere rechtspersoon is;
4. Uw organisatie vraagt een faillissement aan of wordt failliet verklaard, vraagt surseance van betaling aan of biedt een onderhands akkoord aan;
5. Uw organisatie start een nieuwe webwinkel;
6. Nieuwe URL's met bijbehorend IP-adres die u in gebruik neemt of URL's die u niet langer gebruikt.

19 Gebruikersdocumentatie

Wij kunnen de gebruikersdocumentatie op ieder moment wijzigen. De actuele documentatie staat op <https://www.ing.nl/checkout> en in de ING Checkout Portal.

Aansprakelijkheid

20 Schade

20.1 Wij zijn jegens u slechts aansprakelijk voor directe schade en niet voor indirecte schade en gevolgschade, waaronder maar niet beperkt tot verlies aan omzet of goodwill, verminderde opbrengst of gederfde winst.

20.2 Wanneer aansprakelijkheid jegens u voor directe schade vaststaat, vergoeden wij, afhankelijk van de situatie en enkel wanneer aan alle voorwaarden voor schadevergoeding is voldaan, nooit meer dan 100.000 euro

20.3 Iedere claim van u tegen ons vervalt als 13 maanden zijn verstreken nadat de schadeveroorzakende gebeurtenis bij u bekend is geworden of redelijkerwijs bij u bekend had moeten zijn.

20.4 Voor de schade, van welke aard dan ook, geleden als gevolg van de volgende zaken sluiten wij alle aansprakelijkheid uit:

1. U houdt zich niet aan deze voorwaarden door handelen of nalaten door u en uw organisatie;
2. U houdt zich niet aan de voorwaarden van de betaalmerken, door handelen of nalaten door u en uw organisatie;
3. U volgt de instructies voor het integreren van ING Checkout of de betaalpagina niet op;
4. Betalingsopdrachten van uw klanten die onjuist, onvolledig of vertraagd worden uitgevoerd en wijziging of verzending ervan;
5. ING Checkout en/of een betaalmethode is niet of niet volledig beschikbaar, functioneert gebrekkig en/of er is sprake is van onjuiste, niet actuele of onvolledige informatie en/of berekeningen. Dit geldt niet als de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van onze kant;

6. Storingen in uw (telecommunicatie)apparatuur en programmatuur;
7. De internetbetaalomgeving van uw klant functioneert niet of gebrekkig en/of is niet beschikbaar;
8. Voor diefstal, vermissing, misbruik, beschadiging, vernietiging of het niet of niet goed functioneren van beveiligingsmiddelen;
9. U of gebruikers van uw organisatie volgen onze instructies niet op;
10. Inbreuken op de veiligheid van de ING Checkout Portal of transactiegegevens, indien wij kunnen aantonen dat wij alle maatregelen hebben genomen om de ING Checkout Portal te beveiligen en conform onze wettelijke verplichtingen hebben gehandeld;
11. Bij het blokkeren van ING Checkout of een betaalmethode op grond van redenen die we noemen in artikel 11.7 en 11.9;
12. Opzegging, wijziging, opschorting en beëindiging van de Overeenkomst om redenen die we in deze voorwaarden noemen. Dit geldt ook voor de tijd die wij nodig hebben om te onderzoeken of u zich aan onze voorwaarden houdt.

21 Verrekening en boetes

Eventuele schadevergoedingen, kosten en onkosten (waaronder boetes) die door ons op u te verhalen zijn kunnen door ons verrekend worden met uw tegoed van ING Checkout of het saldo op uw Zakelijke Rekening ingevolge de Overeenkomst of een andere overeenkomst die u heeft met ons.

22 Audits

22.1 Wij mogen onaangekondigd audits uitvoeren bij uw organisatie

22.2 Een audit kan worden uitgevoerd door ons, een toezichthouder of een daarvoor aangewezen onafhankelijke auditor.

22.3 Ook bij uw leveranciers kunnen audits worden uitgevoerd.

22.4 Als uit een audit blijkt dat u zich niet aan onze voorwaarden houdt, zijn de kosten van de audit voor uw rekening.

23 Klachten

23.1 Bij klachten over onze dienstverlening vragen wij u deze zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen drie maanden, aan ons kenbaar te maken. Wij mogen telefoongesprekken hierover opnemen om als bewijs te gebruiken.

23.2 Klachten over transacties dient u zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 3 maanden, aan ons kenbaar te maken. Indien deze termijn is verlopen, wordt u geacht de transactie en de bijbehorende kosten goedgekeurd te hebben.

Accepteren cards online

Bij Accepteren cards online voor ING Checkout horen onderstaande voorwaarden. Deze dienst wordt geleverd in samenwerking met Pay. (Tintel BV) die voor dit doel de rol van Acquirer op zich neemt. Hierin leest u wat u van ons mag verwachten. En wat wij verwachten van u.