

1

## BETINGELSER

### GENERELLE VILKÅR

#### 1. VIRKSOMHEDSOPLYSNINGER

Flatpay ApS ("Flatpay") har adresse på Lyskær 13A, 2730 Herlev og er registreret med CVR-nummer: 42718033.

#### 2. ANVENDELSE OG GYLDIGHED

Flatpays generelle vilkår finder anvendelse på alle aftaler, der indgås mellem Flatpay og Flatpays kunder. De generelle vilkår er gældende fra Kundens accept af tilbud eller ved Kundens ibrugtagning af Flatpays ydelser, produkter og udstyr.

Kunden erklærer ved accept af tilbud eller ibrugtagning at have læst og forstået Flatpays generelle vilkår. De generelle vilkår kan kun fraviges ved skriftlig aftale mellem Kunden og Flatpay.

#### 3. YDELSER, PRODUKTER OG UDS TYR

Flatpay leverer en samlet løsning til modtagelse af kortbetalinger. Løsningen omfatter samlet udlån af terminal, gateway- og softwarelicens, samt support og service.

##### 3.1. Udlån af terminal og eventuelt andet udstyr

Flatpay udlåner et aftalt antal terminaler til Kunden samt eventuelt andet udstyr til brug for modtagelse af betalinger. Se nærmere under punkt 4-7.

##### 3.2. Indløsning af betalingskort

Flatpay indløser ikke selv betalingskorttransaktioner. Hertil har Flatpay indgået aftale med en eller flere kortindløser. Kunden indgår i tillæg til aftalen med Flatpay en særskilt aftale med den kortindløser, der udpeges af Flatpay.

Kunden kan ikke ændre kortindløser af betalingskort eller fravælge Flatpay som tredjepart i forhold til de ydelser og det udstyr, som Flatpay har leveret. Flatpay er til enhver tid berettiget til at ændre kortindløser.

Kunden skal opfylde de til enhver tid gældende krav, som kræves opfyldt af indløseren og af lovgivningen i øvrigt.

Ved aftalens indgåelse fastsættes transaktionsprisen pr. transaktion.

Betaling for indløsningen af korttransaktioner foregår samtidig med, at transaktionen foretages. Derfor faktureres Kunden ikke særskilt for dette.

##### 3.3. Gateway- og softwarelicens

I forbindelse med, at Kunden skal modtage betalinger, er der brug for en gatewaylicens til den anvendte betalingsgateway, og der er i øvrigt brug for software til den eller de udlånte terminaler.

Licenser til anvendelse af betalingsgateway og terminalsoftware er derfor obligatoriske ydelser. Se nærmere under punkt 9.

### 3.4. Support og service

Flatpay leverer support og service på såvel de ydelser som det udstyr, som Flatpay har leveret til Kunden. Såfremt der måtte være nedetid eller andre driftsproblemer i forhold til de ydelser og det udstyr, som Flatpay har leveret til Kunden, og disse ydelser og/eller dette udstyr leveres af underleverandører, bistår Flatpay med at få sine underleverandører til at løse problemerne hurtigst muligt.

Se nærmere punkt 8 for de support- og serviceydelser, der er omfattet og/eller kan tilkøbes.

## 4. DATA- & KOMMUNIKATIONSFORBINDELSE TIL DET LEVEREDE UDSTYR

### 4.1 Oprettelse af forbindelse til data- og kommunikationsforbindelse

Flatpay er ikke ansvarlig for levering, opsætning, igangsættelse og vedligeholdelse af Wifi til terminaler og andet udstyr leveret af Flatpay.

I forbindelse med WIFI- og mobil-baserede betalingsterminaler, kontaktes Flatpay for nærmere krav til standardopsætning af forbindelsen. Disse krav skal Kunden imødekomme, førend de Wifi- eller mobilbaserede betalingsterminaler, som Flatpay leverer, vil fungere.

### 4.2 Abonnement på data- og kommunikationsforbindelse

Abonnement på datanetværk må kun benyttes til datatrafik tilknyttet betalingstransaktioner.

Mobildækningen kan variere afhængig af, hvor betalingsterminalen benyttes, samt hvilken teleudbyder, der benyttes. Flatpay er ikke ansvarlig for den eventuelle manglende dækning og de konsekvenser dette måtte medføre.

## 5. EJENDOMSRET TIL DET LEVEREDE UDSTYR

Flatpay ejer den eller de terminaler samt eventuelt andet udstyr, som Flatpay har leveret til Kunden.

Den eller de terminaler samt eventuelt andet udstyr, som Flatpay har leveret til Kunden, kan ikke på nogen måde overdrages til tredjemand.

Ved opsigelse af aftaleforholdet mellem Flatpay og Kunden skal den eller de terminaler samt eventuelt andet udstyr, som Flatpay har leveret til Kunden, tilbageleveres til Flatpay. Hvis den eller de terminaler samt eventuelt andet udstyr, som Flatpay har leveret til Kunden, ikke tilbageleveres, vil kunden blive faktureret herfor i henhold til den til enhver tid gældende prisliste.

## 6. EVENTUEL FLYTNING AF DET LEVEREDE UDSTYR

Kunden er berettiget til at flytte udstyret eller dele heraf til andre lokaler i Danmark, bortset fra Grønland, Færøerne og ikke-brofaste øer.

Kundens flytning af Flatpays udstyr kræver en forudgående skriftlig orientering til Flatpay.

## 7. FRAGT AF DET LEVEREDE UDSTYR

Det er et krav at al fragt/forsendelse af Flatpays udstyr foregår gennem en af Flatpay anvist kurervirksomhed.

## 8. SUPPORT & SERVICE PÅ DET LEVEREDE UDSTYR

Service udføres af Flatpay eller af en af Flatpay udpeget serviceleverandør.

## 8.1 Support & service omfattet

Flatpays priser indeholder kunde-, fejlmeldings- og ombytningservice i forhold til det udstyr Flatpay har leveret.

### 8.1.1 Fejlmelding

Fejlmelding skal gives i den aftalte serviceperiode på Flatpays servicetelefonnummer 71 92 48 48.

### 8.1.2 Fejlretning

Kunden har adgang til kundeservice og fejlmelding i åbningstiden. Åbningstiden kan til enhver tid findes på Flatpays hjemmeside. Telefonisk fejlretning omfatter svar og vejledning vedrørende tekniske spørgsmål i forbindelse med anvendelse af Flatpays udstyr.

### 8.1.3 Ombytning & reparation

Flatpay bestræber sig på at stille en ombytningsbetalingsterminal til rådighed for Kunden den førstkomende hverdag efter det er konstateret, at en fejl ikke kan rettes. Dette forudsætter, at fejlmelding er foretaget inden kl. 10.00 dagen i forvejen.

### 8.1.4 Udgifter til ombytning & reparation

Såfremt kundens udstyr skal repareres eller ombyttes, vil Kunden blive opkrævet listepris for ombytningsterminalen.

### 8.1.5 Defekt udstyr

Kundens defekte udstyr skal altid fremsendes til Flatpay.

## 8.2 Support & service omfatter ikke:

- Support og service på andet udstyr end udstyr leveret af Flatpay
- Sikkerhedskopiering af programmer, kartoteker, data m.m., før servicearbejdet påbegyndes
- Udbedring af følgeskader, herunder opdatering eller rekonstruktion af programmer eller kartoteker, som måtte være beskadiget, tabt eller ændret.
- Udskiftning af forbrugsmaterialer
- Fejlmelding til andre leverandører
- Fejlretning der skyldes, at andre end Flatpay eller en af Flatpays godkendte underleverandører har serviceret eller foretaget indgreb i det af aftalen omfattede udstyr.
- Fejlretning, der skyldes fejl og forsømmelser fra Kundens side, såsom fejlbetjening, unormal brug eller tilsidesættelse af krav til driftsmiljø
- Fejlretning på udstyr, der skyldes hændelige begivenheder, såsom tab af betalingsterminal, væske spildt i eller på betalingsterminalen, indgreb i betalingsterminalen, hærværk, vandskade, brand, kortslutning / lynnedslag og uregelmæssigheder i elektricitetsforsyningen
- Fejlretning på udstyr og software, der ikke er omfattet af aftalen, eller fejl, som sådant udstyr eller software måtte forårsage på det af aftalen omfattede udstyr
- Fejl på kabler, telefonledninger, strømforsyninger og lignende på Kundens adresse
- Eksterne modemmer, strømforsyninger og opladelige batterier på mobilebetalingsterminaler er ikke omfattet af servicekontrakten

Såfremt Kunden ønsker det, kan Flatpay vurdere om Flatpay eller en af Flatpays serviceleverandører, kan afhjælpe det eller de af de ovenfor anførte problemer. Når Flatpay efter Kundens ønske udfører ovennævnte opgaver, sker dette efter regning.

### 8.3 Kundens bistand og Flatpays adgang

Kunden skal inden for serviceperioden efter anmodning sikre Flatpay uhindret adgang til at udføre fejlretning på udstyret.

Kunden skal vederlagsfrit medvirke ved enhver fejlretning ved i nødvendigt omfang at stille kvalificeret personale og fornøden maskintid m.m. til rådighed, også hvor dette omfatter maskintid på udstyr, der ikke er fejl på, men som fungerer i forbindelse med det udstyr, hvorpå der skal udføres service.

Såfremt fejlretningen nødvendiggør en hel eller delvis afbrydelse af det berørte udstyr, vil Kunden blive oplyst herom.

Hvis Kunden undlader at frigøre det berørte udstyr, bortfalder Flatpays forpligtelser, indtil frigørelsen har fundet sted.

## 9. GATEWAY- OG SOFTWARELICENS

### 9.1 Vedligeholdelse og opdatering af software

I henhold til disse vilkår og aftaleforholdet i øvrigt er Flatpay forpligtet til at vedligeholde og stille eventuelle nye programversioner af det leverede software til disposition for Kunden, og denne er forpligtet til at modtage og anvende disse.

### 9.2 Brugsret til betalingsgateway og software

Kunden erhverver alene en brugsret til den betalingsgateway Flatpay anvender og til det leverede software. Brugsretten følger Kundens aftaleforhold med Flatpay. Kunden har derfor brugsret til hhv. betalingsgateway og software, så længe Kunden overholder sine betalingsforpligtelser.

Kunden er – bortset fra, hvor en sådan ret måtte følge af ufravigelig lovgivning – uberettiget til at kopiere hele eller dele af den betalingsgateway og det software, som Kunden får brugsret til via aftaleforholdet med Flatpay. Dette gælder ligeledes for så vidt angår koder og dokumentation vedrørende såvel betalingsgateway som software.

## 10. REKLAMATION

Reklamationer over fejl og mangler skal ske skriftligt og senest inden 8 hverdage. I modsat fald er Kunden afskåret fra at gøre fejl og manglen gældende.

## 11. PRISER & GEBYRER

Ved aftalens indgåelse fastsættes transaktionsprisen pr. transaktion som procentsats.

Flatpay indløser ikke selv betalingskorttransaktioner. Hertil har Flatpay indgået aftale med en eller flere kortindløserne.

Den aftalte transaktionspris dækker dels Flatpays ydelser (udlån af terminal, gateway- og softwarelicens, samt support og service) og dels ydelserne fra Kortindløseren (indløsning af betalingskorttransaktioner).

Det er kortindløseren, der opkræver transaktionsprisen hos Kunden, og der indgås en særskilt aftale herom mellem kortindløser og Kunden.

### 11.1 Kundens priser & gebyrer

Alle priser er angivet i danske kroner og er angivet ekskl. moms. Transaktionspriser, der opkræves af kortindløser, tillægges ikke moms.

Omkostninger forbundet med såvel betalingsgateway som software er inkluderet i den til en hver tid gældende terminalpris.

For så vidt angår priser og gebyrer, der ikke fremgår af det tilbud, som Kunden har accepteret, finder Flatpays til enhver tid gældende prisliste anvendelse. Prislisten kan findes på Flatpays hjemmeside under [www.Flatpay.dk/prisliste](http://www.Flatpay.dk/prisliste).

#### 11.1.1 Transaktionspris

Transaktionsprisen betales til kortindløser og udgør en procentandel af transaktionsbeløbet.

Transaktionsprisen pålægges enhver transaktion og afregnes til kortindløser samtidigt med, at betaling gennemføres.

#### 11.1.2 Gebyrer

Udover transaktionspriserne betaler Kunden gebyrer for diverse ekstraydelser jf. den til enhver tid gældende prisliste, der kan findes på Flatpay's hjemmeside under [www.Flatpay.dk/prisliste](http://www.Flatpay.dk/prisliste).

### 11.2 Prisregulering

Priserne for ydelserne kan blive reguleret, og vil i så fald blive varslet i henhold til afsnit 13.

#### 11.2.1 Prisregulering ved manglende brug af løsningen

Kunden vil blive faktureret 399 kr. ekskl. moms pr. md., for måneder hvor den samlede omsætning igennem betalingsterminalerne er mindre end 10.000 kr. inkl. moms. pr. måned.

## 12. BETALINGSBETINGELSER

### 12.1 Betalingsfrister og faktureringsgebyr

Der gælder for alle fakturaer en betalingsfrist på 8 dage.

### 12.2 Betaling af transaktionspriserne

Transaktionspriser afregnes til kortindløser i forbindelse med, at Kunden modtager betaling fra de kunder, der betaler via Flatpay's udstyr.

### 12.3 For sen og/eller manglende betaling gebyrer

Ved for sen betaling pålægges gebyrer og øvrige beløb iht. renteloven.

Ved manglende betaling er Flatpay berettiget til at afbryde udstyrets funktion eller lukke for en indløsningsaftale. Genåbning kan alene foregå mod betaling af skyldigt beløb, samt et gebyr på DKK 1.000,- pr. terminal.

## 13. ÆNDRINGER

Flatpay kan løbende ændre de generelle vilkår.

Mindre væsentlige ændringer kan ske uden varsel. Væsentlige ændringer vil blive varslet elektronisk til enten den af Kunden oplyste e-mail, på Flatpays Portal eller på Flatpays hjemmeside med 30 dages varsel.

Ændring kan ske ensidigt og kræver således ikke Kundens samtykke. De til enhver tid gældende generelle vilkår kan findes på [www.Flatpay.dk/betingelser](http://www.Flatpay.dk/betingelser).

## 14. RETTIGHEDER

### 14.1 Immaterielle rettigheder

Kunden opnår ingen immaterielle rettigheder, herunder patent- eller ophavsret, til betalingsterminalen eller til andet udstyr eller services, hvilket gælder såvel maskinel som software.

### 14.2 Terminaler og andet udstyr

Bortset fra, hvor en lovlig adgang hertil måtte følge af ufravigelig lovgivning, er det ikke tilladt at foretage ændringer, modifikationer eller lignende i betalingsterminaler eller andet udstyr. Dette gælder både maskiner og software.

Det er ikke tilladt at benytte Flatpay betalingsterminaler igennem anden betalingsgateway.

### 14.3 Markedsføring

Flatpay har ret til, i markedsføringsammenhæng, at oplyse tredjemand om, at Kunden er bruger af Flatpays udstyr.

Kunden er i øvrigt ikke berettiget til at anvende Flatpays logo, varemærke og øvrige immaterielle rettigheder uden Flatpays forudgående, skriftlige samtykke.

## 15. VARIGHED OG OPSIGELSE

### 15.1 Varighed

Aftalen mellem Kunden og Flatpay gælder fortløbende indtil den opsiges, jf. dog nedenfor.

### 15.2 Uopsigelighedsperiode

Aftalen har en indledende uopsigelighedsperiode på 36 måneder fra aftaleindgåelse, hvor aftalen er uopsigelig, hvilket indebærer, at Kunden er bundet af aftalen i denne periode (bindingsperiode).

Aftalen kan først opsiges med det i 15.3 beskrevne varsel, efter den uopsigelige periode er udløbet.

### 15.3 Opsigelsesvarsel

Parterne kan opsige aftalen med 1 måneds varsel til udgangen af en måned, jf. dog afsnit 15.2 om uopsigelighedsperiode.

Hvis Flatpays indløser pga. usædvanlig adfærd og/eller mistanke om misbrug afslutter kundeforholdet med Kunden, kan Flatpay opsige kunden med øjeblikkeligt varsel.

### 15.5 Tilbagelevering af Flatpays udstyr ved opsigelse

Hvis Kunden ikke returnerer Flatpays udstyr inden for 10 hverdage efter opsigelsesvarslets udløb, vil Kunden blive faktureret vejledende udsalgspris for udstyret iht. Flatpays til enhver tid gældende prisliste.

#### 15.6 Udstyr, der ikke tilbageleveres til Flatpay

Ved udløb af opsigelsesvarslet er Flatpay berettiget til uden varsel at spærre for Kundens brug af Flatpays udstyr, der ikke er blevet returneret.

#### 15.7 Udtræden af aftaleforhold før udløb af opsigelsesvarsel

Hvis kunden ønsker at udtræde af aftalen før dette er muligt jævnfør vilkårene, er Flatpay berettiget til at opkræve både:

100% af betalingsterminalens gældende listepriis ved ophør

og:

399 kr. ekskl. moms pr. per betalingsterminal for det antal måneder Kunden ønsker at udtræde af aftalen, før Kunden jævnfør vilkårene ville have udtrådt.

Ovenstående vilkår gælder også ved Kundens misligholdelse af aftalen og ophævelse som følge heraf.

## 16. MISLIGHOLDELSE

### 16.1 Kundens misligholdelse

Som misligholdelse anses bl.a., men ikke udtømmende:

- Kunden undlader at betale aftalte beløb.
- Kunden disponerer i strid med nærværende generelle vilkår.
- Kunden misbruger eller vanrøgtter Flatpays udstyr.
- Kunden tages under konkursbehandling eller træder i rekonstruktion eller udviser på anden måde manglende betalingsevne.
- Kunden overholder ikke gældende PCI-krav omkring sikring af kortdata.
- Kunden åbner betalingsterminaler, infiltrerer betalingssystemet eller tilegner sig på anden måde adgang til data og/eller software i strid med de generelle vilkår, aftaleforholdet i øvrigt samt relevant lovgivning.

#### 16.1.1 Flatpays rettigheder ved Kundens misligholdelse

Misligholdes en aftale indgået med Flatpay, kan Flatpay ophæve denne med øjeblikkelig virkning.

Ved manglende betaling er Flatpay endvidere berettiget til at afbryde forbindelsen til det udstyr, der ikke er betalt for eller lukke for indløsningsaftalen. Dette sker uden yderligere varsel og Flatpay kan ikke drages til ansvar for driftstab, avancetab, følgeskader eller andet indirekte tab af nogen art, der måtte henføres til de afbrudte forbindelser. Tab af data anses for indirekte tab.

#### 16.2 Flatpays misligholdelse

Kunden kan iht. dansk rets almindelige regler hæve aftalen, hvis Flatpay væsentligt misligholder sine forpligtelser.

Før ophævelse kan finde sted, skal Kunden have afgivet rettidig skriftlig reklamation, og Flatpay skal forgæves have forsøgt at afhjælpe forholdet inden rimelig tid efter modtagelsen af reklamationen. Ophævelse forudsætter således mislykket udbedring.

#### 16.2.1 Flatpays erstatningspligt

Flatpay er erstatningspligtig over for Kunden efter dansk rets almindelige regler, idet Flatpay dog ikke kan gøres ansvarlig for indirekte tab, herunder tabt avance, produktionstab og driftstab samt tab som følge af, at en aftale mellem Kunden og tredjemand falder bort, misligholdes eller lignende. Tab af data anses for indirekte tab.

Flatpay kan ikke gøres ansvarlig for Kundens tab, som skyldes at en betalingsterminal ikke er funktionsdygtig og Kunden som følge heraf ikke kan afkræve sine kunder betaling. Flatpay hæfter således ikke for Kundens eventuelle tab ved, at en terminal er ude af drift eller der er fejl på terminalen.

Der ydes ingen erstatning for den tid, betalingsterminalen ikke kan anvendes som følge af opståede fejl.

Flatpay kan ikke gøres erstatningsansvarlig for krav vedrørende indløsning af betalingskort, da denne service leveres af indløserbanken og Flatpay således er tredjepart.

#### 16.2.2 Ansvarsbegrænsning

Flatpays samlede erstatningsansvar i forbindelse med Flatpays misligholdelse af en aftale er beløbsmæssigt begrænset til udstyrets eventuelle anskaffelsespris og det af Flatpay fakturerede beløb for services for den pågældende terminal de seneste 3 måneder.

Denne ansvarsbegrænsning gælder ligeledes for Flatpays eventuelle produktansvar.

#### 16.2.3 Force majeure

Såfremt der indtræder uventede og ekstraordinære forhold uden for parternes kontrol, og som parterne ikke ved aftalens underskrift kunne eller burde have taget i betragtning

(herunder strejker og lockout, pandemier) og ej heller burde have undgået eller overvundet, bevirker dette, at aftalens rettigheder og pligter bliver suspenderet for begge parter i det tidsrum forholdet vedrører. Hver af parterne er forpligtiget til at gøre sit yderste for at overvinde sådanne hindringer, således at tab begrænses mest muligt.

### 17. OVERDRAGELSE AF AFTALEFORHOLDET

Flatpay kan når som helst, helt eller delvis, overdrage samtlige rettigheder og forpligtelser til tredjemand mod at denne bekræfter at ville overtage forpligtelserne i henhold til nærværende generelle vilkår.

Kunden kan kun med Flatpays skriftlige, forudgående samtykke overdrage sine rettigheder og forpligtelser til tredjemand.

### 18. SUPPORT & ANDEN KOMMUNIKATION

#### 18.1. Support

Support kan kontaktes på support@Flatpay.dk eller på +45 71 92 48 48.

#### 18.2. Aftaleindgåelse & korrespondance

Kunden accepterer at aftaleindgåelse og al korrespondance mellem Kunden og Flatpay sker via e-mail eller anden form for elektronisk kommunikation. Dette er bindende for Kunden, som var det fremsendt med papirpost.

### 18.3. Kundens kontaklinformationer

Det er kundens ansvar at sikre, at Flatpay altid er skriftligt orienteret om, hvilken emailadresse, Flatpay skal anvende i aftaleforholdet med Kunden. Flatpay kan ikke gøres ansvarlig for noget tab som følge af, at Kundens e-mailadresse er inaktiv, uvirksom mv., eller at Kunden ikke har oplyst Flatpay korrekt e-mailadresse.

## 19. KUNDENS FLYTNING & ÆNDRING AF BETALINGSOPLYSNINGER MM.

Kunden skal senest inden 30 hverdage skriftligt give oplysning til Flatpay, såfremt Kundens forretning flytter til en anden adresse, eller Kunden ændrer bankoplysninger samt øvrige ændringer af relevans for aftaleforholdet med Flatpay.

Visse ændringer kan indebære udgifter for Flatpay, hvorfor Kunden vil blive opkrævet i overensstemmelse med de til enhver tid gældende priser herfor.

## 20. FORTROLIGHED OG PERSONDATA

### 20.1 Fortrolighed

Flatpay og Kunden er begge forpligtede til at fortroligholde enhver ikke-offentligt tilgængelig oplysning, de måtte få kendskab til om den anden part eller dennes forhold.

Dette gælder dog ikke, hvor Parterne er forpligtet efter gældende lovgivning og regulering til at videregive de fortrolige oplysninger. Flatpay er endvidere i forbindelse med en eventuel overdragelse af aftalen berettiget til at videregive de fortrolige oplysninger under varetagelse af gældende lovgivning.

### 20.2 Persondata

I det omfang, der i forbindelse med aftalen mellem Flatpay og Kunden behandles persondata på vegne af Kunden, handler Flatpay og Flatpays underleverandører alene efter instruks fra Kunden.

Flatpay træffer de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger til sikring af Flatpays forpligtelser efter gældende lovgivning.

Kunden har til enhver tid ret til at få oplyst, hvilke kundedata Flatpay opbevarer på kunden, samt til at protestere over disse og få data slettet.

Opdateret GDPR-politik kan til enhver tid findes på [www.Flatpay.dk/gdpr](http://www.Flatpay.dk/gdpr).

## 21. FORTRYDELSERET

Kunden har som erhvervsdrivende ingen fortrydelsesret.

## 22. EVENTUELLE TVISTER

Enhver tvist mellem Flatpay og Kunden, der udspringer af nærværende generelle vilkår og aftaler i øvrigt mellem Kunden og Flatpay, skal afgøres af dansk ret. Dansk rets regler om lovvalg og værneting finder dog ikke anvendelse. Eventuelle tvister skal anlægges ved Flatpay's hjemting.

#### 23.LOVLIGHED M.V.

Flatpay overholder den til enhver tid gældende lovgivning og regulering af sin virksomhed.

Flatpay påtager sig intet ansvar for lovligheden af Kundens brug af Flatpay's ydelser, produkter og udstyr. Det er alene Kundens ansvar at overholde gældende lovgivning og regulering, herunder krav som indløseren måtte kræve opfyldt, over for sine egne kunder og tredjemand.

#### 24.INDSIGELSER

En kortholder kan gøre indsigelse mod en korttransaktion overfor sin kortudsteder. Kortudsteder retter herefter bl.a. henvendelse til Flatpay med henblik på at undersøge, om der kan og skal foretages en refundering (chargeback) til kortholder.

Årsag til en indsigelse kan fx være, at kortholder afviser at have kendskab til korttransaktionen, at transaktionen er kørt to eller flere gange for samme køb, at betalingen er gennemført på anden vis, at kortholderen ikke mener at have modtaget den aftalte vare eller ydelse, eller at kortholderen har returneret den modtagne vare.

Kunden er forpligtet til omgående på Flatpays anmodning at fremkomme med al relevant dokumentation, der vedrører den korttransaktion, der er gjort indsigelse overfor. Såfremt Kunden ikke kan dokumentere sin position over for Flatpay, kan Flatpay vælge at returnere betalingerne til Kortholderen.

Flatpays afgørelse over en indsigelse er endelig og kan ikke indbringes for domstolene.

Kunden er forpligtet til at yde god service overfor kortholder, sådan at indsigelser undgås. Et for højt antal indsigelser kan medføre indsigelsesgebyrer og indsigelsesbøder fra kortselskaberne (så som VISA og Mastercard). Sådanne indsigelsesgebyrer og -bøder vil blive viderefaktureret af Flatpay til Kunden. Der vil blive tillagt et administrationsgebyr på 25% af disse gebyrers og bøders beløbsstørrelse.